

JP/525
A868

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CENTRO DE ESTUDIOS POLÍTICOS Y SOCIALES DE
AMÉRICA LATINA (CEPSAL)
MAESTRÍA EN CIENCIAS POLÍTICAS**

**GOBERNANZA ELECTRÓNICA: Aplicabilidad y Posibles Alcances en la
Administración Pública.**

Requisitos para optar al título de Magister Scientiae en Ciencias Políticas

Mérida, Noviembre 2014.

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CENTRO DE ESTUDIOS POLÍTICOS Y SOCIALES DE
AMÉRICA LATINA (CEPSAL)
MAESTRÍA EN CIENCIAS POLÍTICAS**

**GOBERNANZA ELECTRÓNICA: Aplicabilidad y Posibles Alcances en la
Administración Pública.**

Politólogo: Karol Guerrero

Tutor: Vladimir Aguilar

Mérida, Noviembre 2014.

Atribución - No Comercial - Compartir Igual 3.0 Venezuela
(CC BY - NC - SA 3.0 VE)

www.bdigital.ula.ve

“La democracia cultural implica democracia comunicacional, esto es, una *participación colectiva en la reconstrucción del imaginario del cómo somos y qué queremos ser*”

Daniela Vicherat, 2001.

ÍNDICE

I.	DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS.....	V
II.	RESUMEN.....	VI
III.	INTRODUCCIÓN.....	7
	CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO.....	10
	1.1 Antecedentes.....	12
	1.2 Planteamiento del Problema.....	21
	1.3 Justificación.....	25
	1.4 Objetivos.....	29
	1.4.1 Objetivo General.....	29
	1.4.2 Objetivos Específicos.....	29
	1.5 Hipótesis.....	29
	1.6 Metodología de la Investigación.....	31
	CAPÍTULO 2. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO DESDE LA TEORÍA	33
	2.1 Sociedad de la Información (SI).....	35
	2.2 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).....	35
	2.3 Internet y World Wide Web (WWW).....	36
	2.4 Gobierno Electrónico.....	37
	2.4.1 Niveles del Gobierno Electrónico.....	39
	2.5 Open Government.....	40
	2.6 Nueva Gestión Pública (NGP).....	41
	2.7Gobernanza Electrónica.....	45
	CAPÍTULO 3. VENEZUELA EN LA ERA DE LA INFORMACIÓN.....	48
	3.1 Bases Legales del Gobierno Electrónico Venezolano.....	50
	3.2 Venezuela y el Gobierno Electrónico.....	53
	3.2.1 Etapas de Implementación del Gobierno Electrónico en Venezuela.....	54

3.2.2 Acciones Estrategicas del Gobierno Electrónico en Venezuela.....	55
3.2.3 Objetivos del Gobierno Electrónico en Venezuela.....	56
3.2.4 Organizaciones vinculadas al Gobierno Electrónico.....	57
3.3 Venezuela y la Brecha Digital.....	58
CAPÍTULO 4. LA GOBERNANZA ELECTRÓNICA.....	62
IV. RECOMENDACIONES.....	70
V. CONCLUSIÓN.....	72
VI. BIBLIOGRAFÍA.....	74

www.bdigital.ula.ve

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso por siempre ser mi guía y la luz que ilumina mis pasos.

A Ciro y Camilo por ser motivación, alegría, esperanza y sobre todo Amor en mi vida. Los Amo.

A mis Padres, quienes siempre han aclarado los momentos de duda y han sido pilar de apoyo, a ustedes debo mis triunfos y mi vida. Karick eres la razón porque la que no renuncio a mis metas, no renuncies nunca a las tuyas.

Al Profesor Vladimir Aguilar, por sus consejos, por sus enseñanzas y apoyo constante durante esta etapa de la Maestría.

Al Profesor Juan Pedro Espinoza, por alimentar nuestras esperanzas con su gran sonrisa y sus palabras de motivación.

Al gran equipo del CEPSAL: Coordinadora Dora y Jackie. Gracias especialmente a ustedes por la enorme paciencia y la calidez con la que nos han acompañado durante estos años.

A mis compañeros de maestría Carmen, Jackie, Augusto, Alba, Gerardo, Francisco, Juan y Venus, un grupo multidisciplinario que aportaron de manera individual y colectiva ideas, conocimiento y alegrías a esta etapa de nuestras vidas.

RESUMEN

El término Gobierno Electrónico es relativamente nuevo en los países de Latinoamérica, sin embargo; podemos ver una gran cantidad de iniciativas al respecto que buscan adaptar la Administración Pública a la Era de la Información y de las tecnologías. Venezuela es un país con un sistema administrativo en deterioro el cual urge de reformas de forma y de fondo. La posibilidad de establecer un Gobierno Electrónico en Venezuela abre las puertas para el debate sobre la aplicabilidad de este y sus posibles alcances en materia de participación ciudadana y gestión pública transparente.

Palabras Claves: Gobierno Electrónico, administración pública, gobernanza, ciudadanía, participación, e innovación.

www.bdigital.ula.ve

ABSTRAC

The term “e-government” or “electronic government” is relatively new in Latin American countries, however; we can see a lot of initiatives in this regard seeking to adapt to the Public Administration to the new and more-advanced, information and technology era. Venezuela is a country with a deteriorating administrative system which urges reform and substantive. The possibility of an Electronic Government in Venezuela opens the door for discussion on the applicability and potential of this scope on citizen participation and transparent governance.

Keywords: E-Government, public administration, governance, citizenship, participation, and innovation.

INTRODUCCIÓN

El uso de la tecnología se hace cada día más frecuente en un mundo globalizado como en el que hoy vivimos. En cada rincón vemos como los avances tecnológicos nos invaden, y el mundo está en la constante búsqueda de aquello que facilite las tareas cotidianas con mayor eficacia y eficiencia.

El mundo de la Administración Pública y de la Gestión Pública no podía quedarse atrás en este aspecto, así que de la mano con las Tecnologías de Información y Comunicación los gobiernos de una gran parte del mundo están trabajando para mejorar su capacidad de respuesta y la comunicación con sus ciudadanos utilizando como medio la tecnología y el acceso al internet y a las redes sociales. El Gobierno Electrónico se muestra así mismo como el medio a través del cual los gobiernos buscan ampliar la participación ciudadana, mejorar la calidad de la gestión, la gobernabilidad democrática, disminuir los niveles de corrupción e incentivar la Gobernanza Electrónica.

Las Políticas Públicas venezolanas en los últimos años se han dejado envolver por el remolino de las redes sociales, haciendo del gobierno electrónico una manera viable para el acercamiento con los ciudadanos. El uso de redes sociales como

Facebook®, Twitter®, o el acceso a los servicios públicos, servicios gubernamentales, solicitud de documentos, entre otras, a través de las páginas oficiales de las instituciones pública han permitido al ciudadano acortar la distancia entre el ciudadano y la administración pública.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en casos emblemáticos como el de los Estados Unidos han permitido al gobierno estadounidense mejorar sus niveles de eficiencia y eficacia en la aplicación de sus políticas públicas.

www.bdigital.ula.ve

Cómo las redes sociales y las Tecnologías de Información y Comunicaciones influyen en la elaboración de una política pública o en la ejecución de un determinado proyecto, la posibilidad de crear servicios relacionados con las decisiones de los ciudadanos, la accesibilidad de los ciudadanos a sus respectivo gobierno y a sus servicios (Estudios realizados por la ONU 2001) es lo que tomamos como objeto de investigación, y si es viable el uso de la tecnología para mejorar la relación administración pública – ciudadano que tan compleja ha sido hasta ahora en nuestro país.

Un país como Venezuela en donde un buen porcentaje posee acceso a las redes sociales y en donde la noticia se pasa de mano en mano, y el flujo de información va *in crescendo*, la existencia de un gobierno que haga uso de dichas redes para participar asuntos de interés nacional, es precisamente lo que nos lleva a buscar respuesta a que tan conveniente desde el punto de vista de la administración pública es esto.

El debate actual de la Gobernanza Electrónica puede desarrollarse en torno a los desafíos de su puesta en práctica según sus objetivos. Y cuando se plantean objetivos como una ciudadanía más comprometida y activa, mayor participación de los ciudadanos a través de los medios digitales, se plantea una gobernanza en donde los medios electrónicos sean el camino hacia el objetivo final: una gestión pública de calidad.

Y es que precisamente la Gobernanza Electrónica permite el acercamiento al ciudadano, concientizar a este sobre su papel en la sociedad, ejercer su papel de contralor que tanto necesita la administración pública venezolana y reclamar por la calidad en la prestación de servicios y en la elaboración de políticas públicas. La Gobernanza Electrónica desde el punto de vista del acercamiento que proporciona, ejerce la función de control de la gestión, evaluando la calidad del servicio y des-etiquetando el servicio público.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

En este primer capítulo, se pretende hacer una breve recopilación de lo que ha sido el estudio de la Gobernanza Electrónica como vía para promover la participación ciudadana y como medio usado por los gobiernos para generar confianza y proyectar una administración pública transparente, eficaz y eficiente. Se busca de igual manera esbozar el crecimiento en uso de las Tecnologías de Información y Comunicación dentro de la Administración Pública, basándonos en varios programas latinoamericano en donde se hace uso del Gobierno Electrónico como medio para la Gobernanza Electrónica y tomando su experiencia para sustentar el estudio en cuanto a la Administración Pública Venezolana, y los alcances que la implementación de un E-Government podría traer para la gestión pública venezolana.

Los principios weberianos de gobernanza burocrática, se están reemplazando por las tendencias de gobernanza horizontal, más sencilla, dinámica y en red. La reforma administrativa y el desarrollo que experimentaron la gestión de la calidad total en los años ochenta, y la “reingeniería y la reinención del gobierno” en los años noventa. La gobernanza electrónica refleja este proceso de reinención y reingeniería en la gobernanza y “apunta a adaptar la

administración al flujo cada vez más crecientes de información: acelerando el proceso de toma de decisión con una optimización de los recursos y haciendo que el mecanismo de toma de decisiones se autorregule”. Esto ha llevado a que la gobernanza se defina independientemente desde la acción de gobernar hasta la práctica de obtener consentimiento y cooperación de los gobernados. El objetivo concreto de la gobernanza electrónica es apoyar y simplificar la gobernanza para todas las partes – gobierno, ciudadano y empresa. En otras palabras, la gobernanza electrónica emplea los medios electrónicos para apoyar y estimular la buena gobernanza. (Patrim, 2005).

1.1 ANTECEDENTES

La evolución del término “gobernanza electrónica tiene que verse en la intersección de dos grandes movimientos – gobernanza y revolución de la información-. Hace algún tiempo se viene hablando del tema de “gobernanza”. Según el *Consice Oxford Dictionary* (9na edición). La palabra “gobernanza” proviene de la voz griega “*kuberna*” que significa “*dirigir*”. Los primeros ensayos en ciencias políticas clásicas sobre el tema hacen referencia al concepto de “governabilidad” que convirtió al estado de derecho en la piedra angular del desarrollo (Johnson, citado por Patrim, 2005).

La intensa globalización del mercado y el comercio, después del derrumbe de la Unión Soviética en 1989, no dejó otra alternativa a muchos países que unirse a la Organización Mundial de Comercio (OMC), que se preocupó por la apertura de los mercados a productos y fuerzas de trabajo más baratos. Esto trajo como resultado la creación de redes de seguridad y la incorporación de las burocracias al mecanismo regulador de la gobernanza. Pero, al mismo tiempo, debido a la globalización del comercio y la economía en red, los países no pueden evitar crear condiciones iguales

para todos con un modo de gobernanza transparente. Esta transparencia del funcionamiento de los gobiernos se refleja, además, en la gobernanza electrónica.

EVOLUCIÓN DE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO.

Los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) a finales de los años ochenta, conscientes de la crisis progresiva del modelo burocrático de administración pública, propusieron abandonar la noción de relación entre administrador y administrado para considerar que la administración es un servicio cuyo cliente es el público. Para ello sería imprescindible cambiar radicalmente la cultura administrativa vigente de tal forma que la administración pública del futuro debía ser una administración receptiva en la medida en que fuera comprensible, respondiera a las necesidades de los ciudadanos, fuera accesible y fomentase la participación activa (OCDE, 1987, pp.19-41)

Es precisamente el establecimiento de la era del internet y del World Wide Web (www), lo que abre las puertas al acceso de miles de contenidos, a los cuales podemos acceder desde casi cualquier lugar y donde se hace fluido y fácil obtener la información requerida en segundo, lo que permite que los gobiernos se lleven de la mano con la tecnologías, innovando sus sistemas de información, pasando del archivero, al ordenador.

El e-Government nace con el documento de 1998 del gobierno de los Estados Unidos presidido en ese momento por Clinton, donde se solicitaba la reducción del uso del papel y donde se establecía que los ciudadanos debían estar en línea (on-line) antes del año 2000. A partir de esta iniciativa varios gobiernos comienzan a trabajar en la mejora de sus administraciones, haciendo uso de los recursos electrónicos y de las tecnologías de información y comunicación para adaptarse a un mundo globalizado en constante evolución.

Winograd (2002), se refiere a esto cuando nos habla de su participación como Asesor de Alto Nivel durante la administración Clinton/Gore, donde se desarrolló como director del *National Partnership for Reinventing Government*, el cual dio lugar a una de las iniciativas más exitosas y sostenida en la historia de los Estados Unidos y donde se buscaba contribuir con la transformación del gobierno federal para restaurar la confianza de los norteamericanos en su capacidad de atender las necesidades de los ciudadanos. A partir de este esfuerzo, innumerables congresos, convenciones y estudios comprometidos con la idea del gobierno electrónico han surgido, dándole al tema fuerza y campo para su estudio.

“Así se creó un sistema de gobierno cuyo funcionamiento interno se pareciera lo más posible a una máquina, con reglas claras y ordenes uniformes para asegurar que cada tarea fuese cumplida en la forma más rutinaria y repetitiva posible” (Winograd, 2002).

ESTUDIOS PREVIOS SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

Diferentes estudios se han realizado sobre el tema, desde estudios de caso, pasando por la investigación sobre cómo establecer un gobierno electrónico, y terminando con el estudio de cómo el gobierno electrónico permite la integración del ciudadano a la toma de decisiones, influye en la creación de las políticas públicas de un país e interviene de manera madura y comprometida con el control de gestión de la administración pública. En este capítulo abordaremos dos estudios de casos de manera muy somera a modo de proveer al lector las experiencias consideradas exitosas obtenidas en México y Chile respectivamente. Nos basaremos en el estudio previo realizado por Jaime Fragoso (2012), *Gobierno Electrónico: de la nueva gerencia pública a la gobernanza*. Del estudio realizado por Fragoso (2012), solo tomaremos para los fines de esta investigación, en un primer momento: a-Objetivo General del Programa; b- El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación; y c- Resultados obtenidos en la aplicación del Programa.

Transparencia en San Pedro Garza García.

En el caso específico de México, Fragoso (2012), evalúa el programa *Transparencia en San Pedro Garza García*. El municipio de nombre San Pedro Garza García, forma parte de la zona metropolitana de Monterrey, Nuevo León, que en 2005 contaba con una población de 122.009 habitantes. La vocación de la ciudad

es netamente industrial, presenta un muy bajo nivel de marginación, y una prestación de servicios públicos del 100%.

a. Objetivo General.

Lograr un sistema que asegure el acceso a la información pública que genera y maneja el municipio.

b. Uso de las TIC.

En función de que una gran parte de los habitantes de este municipio cuenta con computadora en sus casas, se han desarrollado las siguientes aplicaciones:

- **e-subast@s.** Por medio de la cual las compras del gobierno municipal se subastan de manera transparente a través de Internet.
- **Transmisiones en línea.** Transmisiones en vivo por medio de Internet de las sesiones del Cabildo, del Comité de Adquisiciones, del Comité de Obras Públicas, así como el Informe Anual del Presidente Municipal.
- **Solicitudes de acceso a la información pública.** Para solicitar y recibir información por Internet.
- **Sistemas de atención a quejas, denuncias y sugerencias de los ciudadanos.**
En donde se pueden presentar y dar seguimiento a estas tres acciones vía

Internet; este sistema se apoya en una red de buzones controlados por una institución de educación superior.

- **Sistema de vigilancia electrónica a servidores de seguridad pública.** Por medio de la instalación de una serie de cámaras de videos móviles y fijas en las oficinas y en las patrullas de policía y tránsito, con el objetivo de prevenir actos de corrupción.
- **Portal de Transparencia.**³ Diseñado para ofrecer información municipal; hasta 2007 contaba con más de 1000 puntos de difusión, mismos que anualmente son mejorados por medio de un proceso de comparación referencial.
- **Kioskos Cibernéticos.** Consisten en ocho centros de cómputo distribuidos en todo el municipio para que la ciudadanía, en forma gratuita, consulte el Portal.

c. Resultados de Programa.

Entre los logros de este programa primeramente se debe destacar el Portal de Transparencia, ya que el nivel de especificidad y de calidad de la información que ofrece, particularmente la financiera, es claramente superior al existente en otros portales de gobiernos federal, estatales o municipales, lo cual ha propiciado que de 2004 a 2005 el número de quejas por corrupción municipal y de solicitudes de acceso a la información hayan disminuido (en un 17% y 18% respectivamente). En lo que corresponde a las quejas recibidas contra servidores públicos, el 87% se han

procesado a través de @qude, viéndose beneficiadas por las bondades en la atención del programa, las cuales han podido disminuir el tiempo promedio de resolución de 95 a 48 días.

Dicho programa ha recibido varios premios en materia de transparencia, entre los que destaca el 1er. lugar estatal por el programa “Ciudadanos por Municipios Transparentes (CIMTRA)”, destacando el hecho de haber pasado de una calificación de 60.68 en 2002 a 91.98 en 2004.

Portal de Trámite Fácil: El Portal del Estado al Servicio del Ciudadano.

Esta experiencia chilena, cuya finalidad es la de mejorar y facilitar la relación de los ciudadanos con las organizaciones gubernamentales, es considerada como un referente obligado en la modernización de Estado a través de aplicación de gobierno electrónico.

a. **Objetivo General.**

Establecer y concentrar en una sola dirección de internet (www.chileclic.gob.cl, anteriormente www.tramitefacil.gov.cl) la información y el acceso a los trámites en línea de las instituciones públicas y servicios del gobierno de Chile.

b. Uso de las TIC.

Tramite Fácil es un portal pensado desde la perspectiva del ciudadano (cliente) y centrado en sus necesidades, superando cualquier relación con las tradicionalmente densas estructuras del Estado. Esta visión se materializa también en la redacción y edición de los contenidos descriptivos de cada ficha de trámite, en ella se utilizan las formas y palabras usadas cotidianamente por la personas para denominar el trámite, además del nombre con el que se le identifica en el gobierno. Adicionalmente de desarrollo un una versión del portal para personas ciegas, y se han incluido archivos de audio en las fichas de los trámites para que la gente con discapacidad visual pueda escuchar la información.

c. Resultados del Programa.

El número de trámites de los que se proporciona información creció en 167% desde 2001 a 2006 (600 tramites vs. 1,600, respectivamente). El número de trámites ejecutables aumentó 31 veces en mismo lapso (12 tramites en línea en 2001 contra 383 en 2006), mientras que el número de visitas al portal creció 1,200% (en el 2001 se registraron 15,000 visitas mensuales vs. más de 200,000 en 2006).

Aunque lógicamente el mayor número de usuarios son originarios de Chile, el portal también atiende a visitantes de Estados Unidos, España y países de Centro y Sur América. Entre las distinciones recibidas por el portal, figuran el Premio al Mejor de los Mejores Y EL Primer Lugar Grupo Portales Transversales, Categoría

Interacción Premio a los Mejores Sitios Web de Gobierno, en 2005, además de ser considerado uno de los cinco mejores productos de gobierno electrónico en el mundo: Cumbre mundial de la Sociedad de la Información, en 2003.

GOBIERNO ELECTRONICO EN VENEZUELA.

En este apartado solo haremos mención de las organizaciones pública y privadas vinculadas con la implementación del gobierno electrónico en Venezuela, ya que más adelante se desarrollara un capítulo dedicado al Gobierno Electrónico en Venezuela. A continuación se mencionan algunos de los portales de organizaciones públicas y privadas que han tenido relación con el desarrollo de gobierno electrónico venezolano¹:

¹ Información obtenida del Blog “Gobierno Electrónico Venezolano de la Universidad Santa María, publicado el 28 de Julio del 2010.

- Oficina de Tecnologías de Información (OTI). Oficina adscrita al MCT. Se encarga de diseñar las políticas, planes, estrategias y programas de Tecnologías de Información que conduzcan al mejoramiento de la gestión y los servicios del sector público, así como, generar orientaciones para que las Tecnologías de Información sean utilizadas como herramientas de desarrollo económico, político y social del país.
- Observatorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (OCTI).
- Fundaciones para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología (Fundacites).
- Centro Nacional de Desarrollo e Investigación en Telecomunicaciones (CENDIT).
- Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).
- Cámara Nacional de Empresas de Telecomunicaciones (CANAEMTE).
- Cámara Venezolana de Comercio Electrónico (CAVECOM).
- Cámara Venezolana de Empresas de Tecnologías de Información (CAVEDATOS).

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Esta investigación hace referencia de manera sistematizada al fenómeno de la Gobernanza Electrónica y cómo desde hace más de una década la sociedad latinoamericana ha dado un vuelco hacia las Tecnologías de Información y Comunicación y hacia el uso de las Redes Sociales insertando así la Era de la Información dentro de la carrera política.

Por supuesto que dicha investigación se concentrara en un núcleo central problemático. En este sentido se analizará desde una perspectiva politológica, ¿en

qué medida se considera la existencia de un gobierno electrónico en Venezuela y si es posible su evolución hacia la Gobernanza Electrónica?

Haciendo una revisión de los pasos que el gobierno de Venezuela ha dado para la reestructuración de los servicios públicos, incorporándolos a los avances tecnológicos que se están generando a nivel mundial, por medio de las TIC en la prestación de un servicio público eficiente y efectivo, lo cual requiere de una fuerte inversión en los organismos administrativos a todos los niveles, así como un cambio cultural, lo cual es un factor clave para el éxito de la instauración de un gobierno electrónico efectivo (Universidad Santa María, 2010).

La implementación de un gobierno electrónico conlleva una serie de pasos y de requisitos previos, para que dicho modelo sea exitoso. Y más que hablar de requisitos, se debe hablar de condiciones propicias que cualquier Estado debe proveer para hacer realidad el Gobierno Electrónico. El e-Government no debe verse como la mera automatización de los servicios públicos, ni como la colocación en línea de información sin la audiencia, ni la dirección adecuada. El Gobierno Electrónico debe buscar la integración en red de un sistema de ciudadanía comprometida con la administración pública y responsable con el uso de los servicios públicos, partiendo de la idea de una correlación de fuerzas representada en la tríada Gobierno-Empresa-Ciudadanía y donde la cultura de la Nueva Gestión Pública predomine.

Fragoso (2012), considera que “la NGP en realidad propone la recuperación de la esencia del servicio público centrado en el ciudadano, empleando para ello técnicas y tecnologías que, como la planeación estratégica, la administración de la calidad y la gestión financiera, permitan hacer más eficaz, eficiente y legítima la acción estatal”.

Se trata de una inserción de valores de participación ciudadana y un acercamiento entre ciudadano-estado que cree las condiciones para que la administración pública trabaje de manera eficaz y eficiente. Se deben establecer criterios claves de lo que el Gobierno Electrónico debe tener como objetivos y bajo qué parámetros debe funcionar para que este sea considerado Gobernanza Electrónica, concebida como “la acción de gobernar” hasta la práctica de obtener el consentimiento y la cooperación de los gobernados”. (Backus, citado por Pratim, 2005).

En el caso de Venezuela, lo que se busca con el Gobierno Electrónico Venezolano, no es sólo automatizar o instalar software y hardware adecuados por doquier, tanto al interior de las administración pública como fuera de ella, lo que se conoce como comunicación Intranet, sino el reto de implantar un sistema de conexión con los ciudadanos

a través de la web, permitiendo una auténtica exposición de criterios, soluciones y deliberaciones en torno a la realidad social, económica, jurídica y política del país, para que pueda iniciarse una relación gobierno/administrado transparente y eficientemente. (Universidad Santa María, 2010).

En este sentido el gobierno venezolano debe promover el Gobierno Electrónico partiendo de la premisa de una administración pública, eficiente y transparente. Sin embargo y es acá donde debemos enfocar nuestra atención, la administración pública venezolana ha mostrado en los últimos años estar minada de problemas, entre los que destacan, la extrema burocracia de la instituciones públicas, la corrupción existente en casi todos los escalafones del gobierno y la partidización de la gestión y el servicio público. Estos tres problemas dentro de la Administración Pública Venezolana. sirven de muro de contención al establecimiento del Gobierno Electrónico, sin contar las propias fases a superar que el mismo Gobierno Electrónico conlleva.

No podemos dejar de lado los desafíos que una sociedad electrónica y la Era de la Información representan, tanto en Venezuela como en casi cualquier país de Latinoamérica, en donde es fácil desvirtuar el sentido propio de la Gobernanza Electrónica en pro de los mercados y de las empresas de tecnología, ya que se usa el

concepto o en algunos casos la intención de modernización de los sistemas de administración pública, para hacer de esto una competencia de licitaciones que sirve como especie de sorteo trucado en donde no siempre el que ofrezca el mejor servicio es aquel que obtiene los contratos.

1.3 JUSTIFICACIÓN.

La realización de esta investigación sobre cómo el Gobierno Electrónico sirve de medio para la Gobernanza, resulta de suma importancia para la comprensión socio-política del hecho. Busca referirse de forma específica al caso de la Administración Pública Venezolana y al Gobierno Electrónico. De manera similar, podría decirse que esta investigación se presta como un aporte al estudio de los sistemas de modernización y evolución tecnológica en la Administración Pública Venezolana.

Para Pratim (2005), con la emergencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), la globalización tuvo un impacto profundo en el desarrollo de la idea de gobernanza electrónica. Por primera vez en los últimos dos siglos, las TIC reemplazaron dos elementos básicos de la producción, el ‘obrero’ y el ‘capital’, por

‘información’ y ‘conocimiento’. Internet significó un avance tan importante como el de la imprenta en el siglo XV. Ofrece la posibilidad de comunicar, compartir, distribuir, intercambiar, formalizar, usar y poner en red la información a una velocidad nunca antes experimentada. La ley de Moore señaló que el poder de procesamiento de los microchips se duplica cada 18 meses con una tendencia de 20- 30% de declive en los precios de ajuste a la calidad de las computadoras. Esto significa que las computadoras son cada vez más baratas, potentes y ubicuas, lo que posibilita gobernar la red y la automatización de servicios. Por otro lado, el activismo político también está utilizando el espacio con un creciente número de grupos de interés público, organizaciones comunitarias o voluntarias que están propagando sus demandas y actividades en la red electrónica. (Patrim, 2005)

Con esto el autor sustenta la necesidad de adaptarse al movimiento tecnológico dentro de un mundo globalizado, donde las redes de información nos hacen poseedores de herramientas de conocimiento, pero donde se debe cuidar que el

conocimiento no sea estéril, sino que por el contrario genere aportes y que dichos aportes puedan usarse en beneficio de la ciudadanía y de la relación gobierno-ciudadano.

“Como bien lo refieren Guerra, Hilbert, Jordan y Nicolai, desde una perspectiva social, las TIC representan un mecanismo para acceder a la información que permite la creación de conocimiento, considerado a su vez como un elemento básico para el progreso, por lo que constituyen instrumentos valiosos en la lucha contra la pobreza”. (Fragoso, 2012).

www.bdigital.ula.ve

Sin embargo el Gobierno Electrónico también cuenta con sus detractores. Cistoldi por ejemplo nos dice: “Personalmente, creo que la “sociedad de la información” tiene muy poco de social, y el “mundo globalizado” tiene poco de humanizado. Opino además que estas carencias se deben, en gran parte, a que dichos fenómenos mundiales son regidos preponderantemente por las leyes del mercado”. (Cistoldi, 2002). Tal y como Cistoldi lo plantea el Gobierno Electrónico debe cuidarse de no caer en el juego de los grandes mercaderes, que buscan lucrarse a través de los problemas que aquejan a las sociedades más frágiles y donde los grandes capitales intervienen a favor de sus intereses y no en la búsqueda de la solución de los problemas sociales.

En otro apartado no debemos dejar de lado el crecimiento de las redes sociales y su uso por parte de los gobiernos como herramienta de comunicación entre los gobernantes y los gobernados. En Venezuela por ejemplo los ministerios y sus respectivos Ministros poseen cuentas en redes sociales como Twitter® y Facebook®, incluso el actual Presidente de Venezuela, Nicolás Maduro Moro, ha hecho de esta herramienta una importante pieza de su gobierno, al promover políticas públicas, entre otras, a través de su cuenta en Twitter. Entes ministeriales usan sus páginas Web, sus cuentas en Twitter® y Facebook® para comunicar a la comunidad cierta información que puede ser considerada de frívola a importante.

Esto se complementa con la realidad de la Administración Pública Venezolana, la cual atraviesa una crisis existencial de forma y de fondo, y la cual necesita con urgencia una reforma que incluya al ciudadano como contralor de la gestión y que permita generar confianza en las instituciones venezolanas. Es esto lo que nos motiva a estudiar las posibilidades de adaptar al sistema público venezolano al Gobierno Electrónico en búsqueda de la Gobernanza.

1.4 OBJETIVOS.

1.4.1 OBJETIVO GENERAL.

- Determinar de manera sistemática y de una manera politológica la aplicabilidad y alcances de la Gobernanza Electrónica en la Administración Pública Venezolana.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Evaluar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública Venezolana.
- Estudiar los logros y alcances de manera superficial del Gobierno Electrónico en Venezuela.
- Establecer si existe una relación entre la Gobernanza Electrónica y la capacidad de respuesta de la Administración Pública en términos de eficacia y eficiencia.

1.5 HIPÓTESIS.

En la presente investigación se planteó la siguiente hipótesis: **La Administración Pública Venezolana puede incrementar los niveles de gobernabilidad y participación ciudadana a través del Gobierno Electrónico y cuyo fin sea la Gobernanza Electrónica.**

De la hipótesis propuesta se derivan una serie de variables.

- Variable Independiente: Gobierno Electrónico como medio para mejorar la eficacia y eficiencia en la Administración Pública.
- Variable Dependiente: La Gobernanza Electrónica.
- Variables Intervinientes: Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación. Inversión de gobierno en la modernización de la Administración Pública. Alcance de los ciudadanos a las Tecnologías de Información y Comunicación.

En el caso Latinoamericano el gobierno electrónico como arma del “buen gobierno”, propulsaría un salto en las posibilidades de organización y participación de las comunidades tan alejadas actualmente del ejercicio de la ciudadanía por no existir los canales idóneos para su vinculación. El gobierno electrónico implica una reestructuración de la administración pública para poder hacer realidad la promesa de la democracia electrónica que se supone una de las bondades de las tecnologías de la comunicación e información (Páez, 2011).

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

En cuanto al diseño de la investigación a desarrollar para dar respuesta al problema planteado, se decidió hacer una investigación exploratoria, a fin de otorgarle un mayor nivel descriptivo a la investigación. Para este propósito nos hemos servido de los conceptos, enfoques, metodología, y herramientas analíticas propias de la Ciencia Política. Por su parte este método facilitara obtener los resultados necesarios para comprobar el objetivo de este trabajo, y así poder establecer los mecanismos necesarios para la búsqueda de la resolución de conflictos.

Como técnicas e instrumentos de recolección de datos nos basaremos en el análisis documental y el análisis de contenido bajo una observación simple y libre. Se seleccionó la inducción, deducción, análisis y síntesis como técnicas de procesamiento de datos.

La investigación estará dividida en 4 capítulos.

Capítulo 1: Contemplara el Marco Metodológico de la Investigación.

Capítulo 2: En este capítulo se enfocara la atención en las aproximaciones teóricas del Gobierno Electrónico. Conceptos básicos y niveles del Gobierno Electrónico.

Capítulo 3: El capítulo 3 estará dedicado al análisis del Gobierno Electrónico en Venezuela y la Era de la Información. Aspectos Legales que envuelven al Gobierno Electrónico en Venezuela.

Capítulo 4: Consideraciones finales del autor sobre la Gobernanza Electrónica. Aportes de la Investigación.

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO 2. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO DESDE LA TEORÍA

En este capítulo se pretende hacer una aproximación teórica de los conceptos que envuelve el término “Gobernanza Electrónica”. De igual manera se busca la interpretación conceptual de los términos Gobierno Electrónico, Gobernanza, Nueva Gestión Pública, Sociedad de la Información, Tecnologías de Información y Comunicación, entre otros. Para esto nos basaremos en la investigación realizada por Ignacio Criado, María Ramillo y Miquel Salvador en el XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública “Gobierno Electrónico”. Caracas, 2002.

Muchos intentos de conceptualización, han partido de la idea de generalizar el término de Gobierno Electrónico como una fórmula aplicable en todas las sociedades, sin embargo; es imperante el estudio de cada sociedad de manera individual, antes de considerarla apta para recibir y hacer suyo un sistema de Gobernanza Electrónica.

Términos como “internet” y “gobernanza” deben ser previamente asimilados por la sociedad antes de considerar automatizar los sistemas de administración pública, para que de esta manera exista una completa asimilación del funcionamiento de los servicios públicos y que pueda surgir la cooperación necesaria entre Gobierno, Sociedad y Servicios Públicos, siendo las TIC el medio a través de cual se conectan.

A continuación se presenta una síntesis de los conceptos más importantes. “La delimitación a usar esta doblemente justificada: por un lado, como consecuencia de la reciente aparición de muchos de ellos dentro de la literatura; pero además, como resultado de la necesidad de una aproximación desde las Ciencias Sociales, que incorpore una visión mucho más rica a su estudio, ya que son también fenómenos con implicaciones socio-políticas y para la gestión de las Administraciones Públicas” (Criado, 2002).

www.bdigital.ula.ve

APROXIMACIONES TEÓRICAS, CONCEPTOS BÁSICOS Y NIVELES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO.

2.1 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (SI).

Desde una perspectiva europea, el concepto Sociedad de la Información se refiere a la creciente importancia que han ido adquiriendo la información y la comunicación desde la década de los setenta de siglo XX. El concepto Sociedad de la Información recoge la necesidad de políticas públicas de desarrollo, promoción y universalización de las TIC. La perspectiva ofrecida por la Comisión Europea a través de los documentos citados incidía en varios puntos (Comisión Europea, 1994): liberalización del sector de las telecomunicaciones, flexibilización de su marco regulador, promoción de redes sociales y potenciación de los aspectos sociales y culturales.

2.2 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC).

Desde una perspectiva más general, la literatura maneja dos grandes definiciones de TIC. En primer lugar, una visión más amplia, compartida por organismos e instituciones como la OCDE. Otra visión más restringida está asociada al *European Information Technology Observatory (EITO)* y la Asociación Española de empresas de Tecnologías de Información (SEDISI) (Fundación Retevisión, 2001).

La visión amplia de TIC ha sido sintetizada por Banegas (2000), y nos comenta que las TIC, incluye el conjunto de actividades de investigación, desarrollo, fabricación, integración, instalación, comercialización y mantenimiento de componentes, subconjuntos, productos y sistemas físicos y lógicos, fundamentados en la tecnología electrónica, así como la explotación de servicios basado en dichas tecnologías, la producción y difusión de contenidos soportados electrónicamente y las aplicaciones de Internet.

La segunda perspectiva considera como industria proveedoras de tecnologías de procesamiento y comunicación de datos, software y servicios. Define las TIC como la combinación de la TI y los equipos y los servicios de telecomunicación (EITO, 1999).

2.3 INTERNET Y WORLD WIDE WEB (WWW).

Desde un plano meramente conceptual, Internet no es más que una red de redes de ordenadores capaces de comunicarse entre ellos a través de un lenguaje común, llamado TCP/IP (Castells citado por Criado, 2002). Desde un plano técnico, Internet opera dividiendo la información en pequeñas partes autónomas e independientes, llamadas paquetes, y transmitiendo esos paquetes desde el origen al destino a través de diferentes caminos disponibles (Abbate citado por Criado, 2002).

La WWW es un servicio más de los ofrecidos a través de Internet. Nació en el European Organization for Nuclear Research (CERN) en 1991 de la mano del físico Tim Berners-Lee. Desde un plano técnico, las páginas web componen un entorno gráfico basado en el concepto de hipertexto que opera dentro de Internet, apoyando presentaciones multimedia para transmitir sonido, texto, video, datos, entre diferentes ordenadores con interfaz amigable.

2.4 GOBIERNO ELECTRÓNICO.

Representa la rápida difusión de las TIC asociada a la agenda de reforma en la gestión de las Administraciones Públicas. De forma concreta se ha definido Gobierno Electrónico como “la aplicación de las tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de la Administración Pública. Una definición aún más amplia de Gobierno Electrónico se refiere a la adopción de las TIC por las Administraciones Públicas, como diferentes vías a través de las que se conectan e interactúan con otras organizaciones y personas, especialmente mediante sus páginas web (Ramilo citado por Criado, 2002)

Finalmente el Gartner Group (2002) define el e-Government: “The continuous optimization of Government service delivery, citizen participation and governance by transforming internal and external relationships through technology, the Internet a new media” (Criado, 2002).

Esta definición considera la importancia del cambio, la transformación institucional y la articulación de consensos entre aquellos agentes e intereses que son fundamentales para lograr el éxito del proyecto. Y es acá donde se halla el meollo del asunto, al entender la importancia de la renovación dentro la Administración Pública, y el acercamiento de esta hacia los ciudadanos que son quienes padecen los problemas y en quienes se pueden hallar las posibles soluciones.

Para Cistoldi (2002), el Gobierno Electrónico se trata de un conjunto de iniciativas y programas, caracterizados por el empleo de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones a la labor gubernamental, entendida esta en un sentido amplio.

Cistoldi (2002), hace mención sobre cómo algunos autores ponen énfasis en la evolución de las iniciativas de e-gobierno, sugiriendo 4 etapas por las cuales se requiere pasar: a- presentación de información, en las cuales las diferentes agencias gubernamentales ofrecen información sobre si misma a través de la red al público en general; b- comunicación bidireccional, que permite al público usuario remitir información propia vía electrónica; c- acceso a un intercambio más efectivo entre el gobierno y los administrados (ej.: el pago de tasas administrativas o la obtención de certificados); d- integración de todos los servicios gubernamentales en un solo portal que muestre condiciones de funcionalidad y facilite información en forma completa sobre el gobierno (Vega citado en Cistoldi, 2002).

2.4.1 NIVELES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

El Gobierno Electrónico conforma un proceso evolutivo, por esta razón los gobiernos están dedicando alta prioridad a la adopción de herramientas TIC y a las reformas institucionales asociadas. Es importante, por tanto, entender el ciclo de vida del desarrollo de un Gobierno Electrónico. La ONU ha definido un marco de evolución que permite clasificar iniciativas de Gobierno Electrónico, según su nivel de madurez, en este marco, se han clasificado cinco niveles evolutivos de acuerdo al grado de desarrollo en el que se encuentra enmarcado el GE, estos son según Naser (2011):

- Presencia emergente: El país asume el compromiso de desarrollar Gobierno Electrónico, pero sólo información básica se brinda a través de Internet
- Presencia ampliada: La presencia en línea del país se expande. Crece la cantidad de sitios Web, y se provee interacción a través de medios más sofisticados (búsqueda en sitios Web e interacción a través de correo electrónico).
- Presencia interactiva: Existe una presencia masiva de organizaciones gubernamentales en la Web, y se ofrecen servicios con interacción más sofisticada, por ejemplo, llenado y envío de formularios electrónicos.
- Presencia transaccional: El Estado ofrece transacciones completas y seguras tales como: obtención de visas y pasaportes, certificados de nacimiento y defunción, pago de multas e impuestos, etc.

- Integración Total: Acceso instantáneo a servicios de manera integrada. El usuario no percibe las fronteras entre los distintos servicios.

2.5 OPEN GOVERNMENT

Este concepto surge por la creencia que el acceso a información de gobierno por parte de los ciudadanos es un derecho esencial que fortalece el ejercicio democrático. Algunos esfuerzos en este sentido empezaron en los años 90 en Estados Unidos con la introducción de las primeras iniciativas de GE. Existen al menos dos grandes productos de este esfuerzo que se traducen en sitios Web: que incluyen la Fedstat.gov y Regulation.gov. El primero, provee acceso a miles de fuentes de información y reportes sobre 400 tópicos que se originan en más de 100 organizaciones. El segundo sitio está focalizado a las normativas y su análisis. Naser (2011), considera que los 8 principios establecidos para que los datos de gobierno puedan ser considerados abiertos son los siguientes

1. Los datos deben estar completos: Los datos públicos no deben estar sujetos a privacidad u otras limitaciones. Además deben estar electrónicamente almacenados.
2. Los datos deben ser primarios: Disponibilidad de la fuente primaria, sin procesamientos y sin formas agregadas
3. Los datos deben ser oportunos: Ello para preservar su valor
4. Los datos deben ser accesibles: La disponibilidad debe ser lo más amplia posible para los usuarios y para propósitos diversos
5. Los datos deben poder ser procesados: Deben estar razonablemente estructurados para permitir su automatización por diversas herramientas

6. Acceso indiscriminado: Disponibilidad para cualquier usuario, sin necesidad de su registro.
7. El formato de los datos debe ser no-propietario: Deben estar disponibles en un formato donde nadie deba tener la exclusividad de su control.
8. Los datos deben estar libre de licencias: No deben estar sujetos a copyright, patentes, o regulaciones secretas. Una razonable privacidad, seguridad y restricciones puede ser aplicada por el gobierno u otros estamentos.

2.6 NUEVA GESTIÓN PÚBLICA (NGP)

Varios autores han afirmado la existencia de unos presupuestos teóricos implícitos en el esquema analítico propuesto por la NGP. El argumento es que la NGP no es una mera enumeración de técnicas o herramientas sin ningún tipo de conexión entre sí, que intentaría guiar o analizar de manera casi casual las reformas en la gestión de las Administraciones Públicas. Más bien al contrario, la mayoría de los autores que se han aproximado al estudio de la NGP consideran que en su origen existen dos presupuestos teóricos, que darían cierta coherencia interna y consistencia analítica a la NGP, no sin evitar tensiones, contradicciones o paradojas entre tales principios (Barzelay citado por Criado, 2002).

En esa misma línea, Hood (citado por Criado, 2002) “considera que a la base de la NGP existe un matrimonio de dos corrientes de ideas diferentes. Desde esta postura se entiende que una pareja fue la Nueva Economía Institucional, siendo la

otra pareja la ola de gerencialismo empresarial (business-type managerialism) dentro del sector público, en la tradición del movimiento internacional del Gerencialismo”. El problema principal se refiere a la compatibilidad de esos dos presupuestos teóricos. Según Hood (citado por Criado, 2002), a primera vista está por ver que dicho matrimonio resultara compatible, ya que algunos de sus planteamientos como *libre para gestionar*, en el caso de los gerentes, o *libre para elegir*, en el caso de los clientes de las organizaciones, son sustancialmente diferentes.

Sin embargo Criado (2002) nos advierte que si nos detenemos en el análisis del Gobierno Electrónico podríamos entender esta nueva realidad a la luz de los componentes intelectuales asociados a la NGP. Como se ha visto, por un lado la Nueva Economía Institucional, que se compone de la teoría de la Elección Pública, la Teoría de los Costes de Transacción, la Teoría de la Agencia, y por otro, el Gerencialismo, que bebe en las fuentes del gerencialismo clásico y se revestiría de los ropajes compuestos para el momento presente por las obras de los últimos gurús de la gestión empresarial, y de los que han hecho una adaptación casi mimética de tales postulados para el sector público, son los dos referentes analíticos en los que se han asentado importantes del sector público.

“La existencia de tales teorías en la construcción teórica del Gobierno Electrónico, supone cierta disparidad. La clave reside en conocer si los diseños organizativos asociados al Gobierno Electrónico propuesto en diferentes países, niveles de gobierno, y entornos para la reforma del Gobierno representativo y de la

Administración Pública promueven o no el acomodo entre las tensiones y contradicciones implícitas” (Criado, 2002).

En todo caso, han sido muy numerosas las doctrinas de índole normativa que han intentado guiar esos procesos de cambio de las Administraciones Públicas, así como de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos, aunque solo algunas sintetizan los rasgos a través de los cuales se podrían describir mucho de los proyectos de Gobierno Electrónico. Algunas de esas doctrinas serían las siguientes (Hood, citado por Criado, 2002):

- Separación política/administración, decisión/gestión o gestión directa profesional (hands-on) en el sector público y en los puestos superiores. Ello supone un control activo, visible, discrecional por personas identificables en el ápice estratégico (free to manage). Esta doctrina se conecta con la rendición de cuentas, que requiere una clara asignación de responsabilidades por las acciones, y no una difusión del poder. Además, sustituye al énfasis enorme en las habilidades para las políticas y reglas, y no en la gestión activa.
- Evaluación del rendimiento o estándares explícitos y medidas de rendimiento. Implica una definición de metas, objetivos, indicadores de éxito, preferiblemente expresados en términos cuantitativos, especialmente para los servicios profesionales. La rendición de cuentas requiere un claro establecimiento de metas, la eficiencia requiere una observancia estricta de los objetivos. Este planteamiento sustituye a la proliferación de normas y estándares cualitativos e implícitos.
- Orientación a los resultados o mayor énfasis en el control de los productos (outputs). Supone una asignación de recursos y recompensas ligadas a la medida del rendimiento y una ruptura de la gestión de personal centralizada y a la medida de la burocracia. Se adivina una necesidad de

acentuar los resultados sobre los procesos, sustituyendo el énfasis en el procedimiento y el control.

- Agencialización o salto hacia la desagregación de unidades en el sector público. Esta doctrina implica una ruptura de antiguas unidades monolíticas, como consecuencia de la necesidad de crear unidades gestionables, separar intereses de provisión y producción, ganar ventajas de eficiencia en el uso de acuerdos de contrato o franquicia dentro y fuera del sector público. En ese sentido se opone a creer que el sector público debe ser uniforme e inclusivo para ser controlable, sin que el control se quede corto ni sea redundante.
- Competencia o transformación hacia una mayor competición en el sector público. Esta característica lleva a un movimiento hacia contratos a plazo y procedimientos de oferta, promoviendo la rivalidad como la llave para reducir costes y mejorar estándares, de manera que la flexibilidad, la independencia y las transacciones de bajo coste requieren contratos de personal poco especificados y provisión ilimitada (open ended).
- Privatización/externalización o énfasis en prácticas de gestión del sector privado. Supone, por ejemplo, un desplazamiento del estilo militar (military-style) de la ética del servicio público o una mayor flexibilidad en las recompensas. En ese sentido, supone una sustitución del énfasis en la ética del sector público, la contratación y pagas fijas, el modelo de empresario fijo, una estructura de recursos humanos fija, o puestos de trabajo de por vida.

Criado (2002) establece que en suma, la implementación del Gobierno Electrónico a la luz de las características de la NGP implica la necesidad de transformaciones en la gestión y organización de las Administraciones Públicas. El Gobierno Electrónico permite que la organización se fundamente en el flujo de información más que en la jerarquía, implica operaciones racionalizadas y menos operadores intermedios o de base. Además, la flexibilidad organizativa genera una

ruptura de las fronteras organizativas, de cara a que los clientes no tengan que ser necesariamente conscientes de los límites precisos entre diferentes departamentos dado el enfoque hacia la prestación de servicios. En todo caso, lo interesante es que tales transformaciones tienen una vinculación con las doctrinas de la NGP, aunque sólo se especifiquen de forma descriptiva.

Para Mayntz se podría plantear el Gobierno Electrónico dentro de un proceso de reformas, de carácter cuasi-cronológico, y basado en los resultados esperados para una mejora interna capaz de repercutir en la prestación de servicios al público. En efecto, la incorporación de las doctrinas de la NGP se haría en varios momentos diferenciados dentro de las pautas específicas marcadas por el Gobierno Electrónico.

2.8 GOBERNANZA ELECTRÓNICA

“Gobernanza es una palabra que se ha vuelto últimamente muy popular. Durante mucho tiempo, la palabra “gobernanza” significó simplemente “gobernar” y esto referido al proceso de gobierno” (Mayntz, 2001). Actualmente el término se utiliza con otras connotaciones, especialmente para indicar un nuevo modo de gobernar. En sus propias palabras Mayntz la define como una manera más cooperativa, diferente del antiguo modelo jerárquico, en el que las autoridades estatales ejercían un poder soberano sobre los grupos y ciudadanos que constituían la sociedad civil. En la Gobernanza las instituciones estatales y no estatales, los actores

públicos y privados, participan y a menudo cooperan en la formulación y aplicación de las políticas públicas. La Gobernanza no se caracteriza por la jerarquía, sino por actores corporativos autónomos y por redes entre organizaciones.

Para autores como Patrim (2005), la Gobernanza rebasa el significado colectivo de algunos conceptos relacionados, como Estado, sociedad, gobierno, mercado, burocracia, etc. La gobernanza incluye al Estado, pero lo trasciende al incorporar al sector privado y la sociedad civil.

La Gobernanza Electrónica apoya y facilita la buena gobernanza, no como un sitio web o una simple digitalización de los servicios. Sino que consiste en una definición más amplia del compromiso y la profundidad de las relaciones entre los ciudadanos y el gobierno. Este es un proceso de creación de valor público con el empleo de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Luego de mencionar y hacer una apreciación teórica sobre los diferentes término que dicha investigación envuelve, se puede apreciar como la Gobernanza Electrónica parte de los fundamentos de la Nueva Gestión Pública, en búsqueda de sustento y siendo las reformas dentro de la Administración Pública las responsables de generar nuevas formas de comunicación y retroalimentación con el sector privado y la ciudadanía en general, las que conllevan al uso de las TIC dentro de los sistemas de Gobierno.

Es de igual forma importante observar como la Era de la Información se adhiere a las tecnologías y como los gobiernos pueden tomar estas como medio para la renovación del sector público en la formulación e implementación de las políticas públicas y en la forma de prestación de los servicios público.

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO 3. VENEZUELA EN LA ERA DE LA INFORMACIÓN

Venezuela se adentra a la Era de la Información, incluso si así se quiere ver, de manera lenta y ambigua, pero con una ciudadanía cada vez más activa y protagonista de lo que significa y conlleva el uso de las TIC para acercarse a las decisiones y hacerse sentir dentro del flujo comunicacional del país. Día a día el tema comunicacional de Venezuela se hace presente; desde leyes que bloquean contenido, hasta la necesidad de comunicar lo que ocurre en el país a través de redes sociales.

Sin embargo, no es el tema de cómo circula la información en Venezuela, lo que nos atañe, sino como el uso de las TIC, se hace cada vez más común entre la ciudadanía y entre los diferentes estratos del Gobierno Venezolano. Diferentes iniciativas se ponen en prácticas desde el Gobierno para incentivar el uso de páginas Web y de redes sociales que permitan un acceso más fácil a la información y en ciertos casos agilizando los procesos.

El Gobierno Venezolano ha puesto en marcha la colocación de múltiples páginas y servicios en línea para facilitar y aminorar los costos dentro de la prestación de servicios, y buscando la manera de generar un feed-back entre la ciudadanía y el gobierno, valiéndose de herramientas como el Twitter® para tratar de establecer una comunicación más directa con el pueblo.

Es por esto que el estudio de la existencia de un Gobierno Electrónico, su aplicabilidad y sus posibles alcances dentro de la Administración Pública Venezolana ha llamado nuestra atención y es de acá de donde se desprende la iniciativa de evaluar si Venezuela tiene las condiciones para establecer una Gobernanza, o específicamente una Gobernanza Electrónica.

En este tercer capítulo se hará un breve recorrido por alguno de los programas implementados por el Gobierno Venezolano en materia de tecnología desde la Administración Pública, los aspectos legales para la imposición de un Gobierno Electrónico en Venezuela y se mencionaran algunas experiencias venezolanas en materia de Gobierno Electrónico.

www.bdigital.ula.ve

ASPECTOS LEGALES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN VENEZUELA.

3.1 BASES LEGALES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO VENEZOLANO.

En Venezuela se han venido haciendo cambios sustanciales en las leyes que regulan el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los últimos años, entre las que podemos resaltar las siguientes:²

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).
- Decreto-Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.
- Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
- Decreto 825.
- Decreto N° 3.390 Uso prioritario de Software Libre.
- Conformación de la Red del Estado (Decreto N° 2.479, Junio 2003).
- Plan Nacional de Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales 2007 – 2013.

En dichas leyes se fundamentan las reformas enmarcadas en la consecución de las líneas estratégicas de los planes de la nación. Por ejemplo la Constitución de 1999 se establece el uso y acceso al Internet como derecho de los venezolanos. Por su parte el

² Información obtenida del Blog “Gobierno Electrónico Venezolano de la Universidad Santa María, publicado el 28 de Julio del 2010.

Decreto-ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas busca controlar delitos informáticos, usos de medios electrónicos, entre otros. Esta ley representa un paso novedoso en cuanto a transacciones comunicacional electrónica.

Otro aspecto legal relacionado con las regulaciones tiene que ver por ejemplo con el Decreto 825 en el cual encontramos que por mandato presidencial se declara el uso de Internet como prioritario para el desarrollo del Estado.

Es importante resaltar que Venezuela es uno de los primeros países de Latinoamérica con mayor penetración en el uso de Internet, según estadísticas oficiales de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) la población registrada de usuarios de Internet en Venezuela, en el primer trimestre del año 2011, es de 10.421.557 de personas lo cual representa una penetración de aproximadamente 36%. En estudios realizados sobre penetración de Internet se puede estimar que el 45% de los internautas venezolanos son usuarios que utilizan Internet para participar en redes sociales, mantener blogs, usar SMS en línea o microblogging, publicar fotos en Flickr, subir videos a YouTube, realizar transacciones de banca electrónica, info-gobierno y compras en línea, intercambiar contenidos con sus contactos (principalmente archivos musicales y fotos) y colocan en línea sus propios contenidos a través de weblogs y podcasts. Adicionalmente, Internet ha representado para los venezolanos una vía para abrir

espacios de difusión de información de distinta índole, pero particularmente temas políticos, de denuncias, informativos, entre otros (Benitez, 2011).

Es de resaltar que el crecimiento de la población venezolana que hace uso de medios electrónicos como el Internet, se debe a los esfuerzos del gobierno Venezolano por acondicionar y ampliar las redes de comunicación, permitiendo el acceso incluso en lugares en donde nunca se había visto una computadora. Sin embargo, los esfuerzos realizados se han visto truncados por el mismo gobierno, siendo esto contradictorio y paradójico.

Ejemplo de esto es el Decreto N° 6.649 en donde el uso de Internet se considera como un Gasto Suntuario para el Sector Público Nacional, lo cual ha sido motivo de controversias en el ámbito nacional e internacional.

En el Plan Nacional de Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales (PNTIySP) 2007 – 2013 se reconoce la comunicación como un derecho humano, al igual que la participación para el desarrollo; entendiendo las telecomunicaciones y la informática como herramientas potenciadoras del ejercicio de ese derecho.

Como podemos apreciar Venezuela ha desarrollado la legislación necesaria en materia de modernización e implementación de las TIC, como herramienta para el desarrollo tecnológico, económico, y político, sin embargo; en materia social es

donde quizás existe el vacío, debido a que aún estas leyes no logran conectarse de manera clara con los derechos y con los deberes que tienen los venezolanos en materia de comunicación, ya que existe cierta confusión entre los que se considera delito y lo que no, entre los que se considera permitido y lo que.

Es por esto que el Estado venezolano, necesita ampliar los horizontes y comprometerse objetivamente en la utilización eficaz de todas estas leyes que permiten el acceso a la Era de la Información y el manejo de las TIC, con el fin de adecuarlas a un sistema administrativo eficaz y eficiente, responsable y transparente.

3.2 VENEZUELA Y EL GOBIERNO ELECTRÓNICO.

Venezuela ha desarrollado en los últimos años una plataforma tecnológica que ha permitido ampliar la red de comunicación y llegar a gran parte de la población del país. La puesta en órbita del Satélite “Simón Bolívar”, sistema electoral automatizado, la entrega de mini-laptops “Canaimita”, la cual posee un software libre, el establecimiento de leyes que permiten y establecen el uso del Internet como prioritario para el desarrollo de la nación, la creación de infocentros y la puesta en línea de ciento de páginas Web oficiales, en las cuales puedes hallar desde la información general del organismo o instituto a la cual pertenece, hasta aquellas en donde puedes gestionar documentos, solicitudes asociadas al control cambiario, pago de impuesto en línea, entre otros.

“En el caso de Venezuela se ha indicado, por parte del sector gubernamental, que el gobierno electrónico es una decisión estratégica de las naciones ante la transformación de la sociedad industrial en una sociedad basada en el conocimiento, en donde prevalecen como objetivos primordiales la nueva forma de gobernar incrementando la eficiencia y transparencia de la gestión, un trabajo de integración: integrar la tricotomía Estado-Empresa-Ciudadano, un cambio radical en los procesos y la cultura organizacional y el ciclo de optimización y desarrollo creciente” (Universidad Santa María, 2010).

3.2.1 ETAPAS DE IMPLANTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN VENEZUELA.

Según Gallegos (Citado por la Universidad Santa María, 2005), el desarrollo del gobierno electrónico en Venezuela está estructurado en tres etapas:

- Establecimiento y desarrollo de las bases informáticas del gobierno electrónico en Venezuela.
- Transformación del Estado, desarrollo de la Administración Pública Electrónica y los sistemas integrados de gobierno.
- Servicios Públicos Electrónicos en línea y uso intensivo de las TIC en los procesos del Estado atendiendo a los problemas de acceso y participación ciudadana.
-

3.2.2 ACCIONES ESTRATÉGICAS PARA EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN VENEZUELA.

En Venezuela se han venido trazando una serie de estrategias que buscan consolidar un Gobierno Electrónico, que lleve al país a un desarrollo. Siguiendo el documento “Programa de Estrategias de Gobierno Electrónico en Venezuela del Ministerio de Ciencia y Tecnología”, estas estrategias son:

- Ejecutar un plan que coadyuve las oportunidades para poder lograr acceder universal y colectivamente a redes digitales de información (TV, teléfono, fax, cable) para luego alcanzar nuevos niveles de oportunidades con otros medios como Internet, para lograr este objetivo el gobierno ha puesto en marcha el Plan Nacional de Telecomunicaciones.
- La creación de una base de recursos humanos en tecnología de información y comunicación, para lo cual el gobierno nacional está creando políticas para la incorporación de la sociedad venezolana al uso de las tecnologías y contenidos digitales a través del Ministerio de Ciencia y Tecnología lo que se ha llamado con la llamada Agenda para el Desarrollo de la información colectiva y los contenidos (Agenda DICC).
- Acelerar la modernización del Estado mediante el uso necesario de las TIC con la finalidad de facilitar la comunicación intra, inter y extra gubernamental con la sociedad en general e incentivar la calidad en la prestación de servicios públicos a los ciudadanos, instituciones y organizaciones.

- Promover las TIC en el sector productivo público y privado a fin de elevar su competitividad en el marco de la economía digital mundial, con la finalidad de desarrollar un escenario seguro y confiable a través de un marco regulador acorde.
- Fortalecimiento del sector académico y de investigación así como establecer alianzas con el sector privado y gobierno para abordar la formulación e implantación de soluciones al respecto.
- El uso del “software libre”, brindando a sus usuarios amplios derechos de uso, difusión, y modificación, es decir otorgamiento de licencias libres que permiten al usuario copiar, inspeccionar, modificar, mejorar y corregir errores.
- La promulgación de nuevas leyes en el país, como por ejemplo: la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el Decreto Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación.

www.bdigital.ula.ve

3.2.3 OBJETIVOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN VENEZUELA.

Para Arcila (2010) los objetivos del Gobierno Electrónico son:

- Aumentar la capacidad de gobierno.
- Propiciar el control social y establecer la corresponsalía como un nuevo esquema de relación entre el ciudadano y el Estado.
- Contribuir mediante el uso intensivo de las TIC a racionalizar las tramitaciones públicas, logrando una mayor celeridad y funcionalidad.
- 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.

- Establecer un modelo de arquitectura más horizontal, empírico y endógeno, que vincule y permita el acceso y la interoperatividad sistémica de la información de las diferentes instituciones del Gobierno hacia el ciudadano.
- Proveer de mayor acceso a la información gubernamental.
- Sistematizar la responsabilidad y transparencia en los procesos de la (Administración Pública).
- 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.

3.2.4 ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS VINCULADAS CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN VENEZUELA.

El desarrollo del gobierno electrónico en muchos países ha tenido participación de los organismos públicos y privados, en Venezuela también ha ocurrido de esa forma. A continuación se muestran portales de organizaciones públicas y privadas que han tenido relación con el desarrollo de gobierno electrónico:³

- Oficina de Tecnologías de Información (OTI).
- Observatorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (OCTI).

³ Información obtenida del Blog "Gobierno Electrónico Venezolano de la Universidad Santa María, publicado el 28 de Julio del 2010.

- Oficina adscrita al Ministerio de Ciencia y Tecnología. Se encarga de diseñar las políticas, planes, estrategias y programas de Tecnología de Información que conduzcan al mejoramiento de la gestión y los servicios del sector público, así como, generar orientaciones para que las Tecnologías de Información sean utilizadas como herramientas de desarrollo económico, político y social del país.
- Fundaciones para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología (FUNDACITES)
- Centro Nacional de Desarrollo e Investigación en Telecomunicaciones (CENDIT).
- Fundación Centro Nacional de Innovación Tecnológica (CENIT).
- Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).
- Cámara Nacional de Empresas de Telecomunicaciones (CANAEMTE).
- Cámara Venezolana de Comercio Electrónico (CAVECOM).
- Cámara Venezolana de Empresas de Tecnologías de Información (CAVEDATOS).
- Cámara Venezolana del Software Libre (AVESOL).
- Programa adscrito al MCT. Entre sus competencias de incluye: generar los indicadores y estadísticas del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación y promover el monitoreo científico y tecnológico; coordinar los esfuerzos nacionales orientados a desarrollar un sistema integrado y compartido de indicadores y estadísticas en ciencia, tecnología e innovación: proveer información cuantitativa, relevante y oportuna, que apoye el proceso de toma de decisiones de la alta gerencia del MCT, a través de la integración de redes telemática.

3.3 VENEZUELA Y LA BRECHA DIGITAL.

Venezuela ha experimentado grandes avances en materia de comunicación y tecnología, sobre todo en materia de legislación que promueva y regule el uso de las

mismas. El gobierno venezolano ha incentivado el uso del Internet desde sus propias páginas Web, logrando establecer el Gobierno Electrónico en su primer nivel o como la ONU ha definido, “Presencia Emergente”, incluso se podría hablar de Presencia Ampliada (se refiere a los niveles del GE, Cap.:2, Sub-Capitulo: 2.5).

Sin embargo, la brecha digital sigue latente en Venezuela, sobre todo si comparamos los niveles de penetración de las TIC en los países industrializados, en donde estas sirven de medio para que sus ciudadanías participen de la creación, aplicación y control de las políticas públicas, mientras que en nuestro país y a pesar de los logros de la última década, aún la participación ciudadana en la toma de decisiones es mínima y lo es más aún en el control de la gestión.

Dicha brecha digital se amplía cuando analizamos el acceso de los venezolanos a la información imparcial y en tiempo real, lo cual se ha hecho extremadamente difícil en los últimos años, debido a que gran cantidad de medios pertenecen a la línea editorial del gobierno venezolano, mientras que la otra parte juega a desmentir a la primera. Esto conlleva a que los venezolanos busquen fuentes alternativas para acceder a la información y es donde aparecen las redes sociales en juego.

Twitter® se ha convertido en una herramienta de uso común entre los venezolanos que no solo desean enterarse de lo que acontece en su país diariamente,

sino también de aquel que desea compartir información en tiempo real. Y visto desde la perspectiva de que toda información es manipulable, es fácil dejarse llevar por rumores que en innumerables ocasiones han puesto a los venezolanos en situaciones de tensión. Incluso el mismo Presidente de la República, Nicolás Maduro Moro ha hecho de esta red social una de sus herramientas más comunes a la hora de comunicar asuntos de importancia para la población en general.

Queda de parte del gobierno venezolano educar a sus ciudadanos sobre el alcance que poseen las TIC, su uso, sus ventajas y desventajas, y aminorar las trabas al momento de acceder a estas, para de esta manera obtener plenamente las condiciones necesarias para un Gobierno Electrónico.

“A pesar de la brecha digital, un número cada vez mayor de organizaciones parecen estar decididas a hacer uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la comunicación con públicos internos y externos, así como automatizar procesos, ahorrando espacio, tiempo y energía” (Páez, 2011).

“Con esta finalidad, y aprovechando las posibilidades de las nuevas tecnologías de la información, la gestión pública se enfoca en aspectos como: la reestructuración de las organizaciones administrativa, promoviendo la descentralización, la mejora de las relaciones con los ciudadanos y la utilización de

formas alternativas de gestión de servicios públicos para la sociedad civil” (Páez, 2011).

"El reto es brindar a las comunidades necesitadas los beneficios de las nuevas tecnologías, para atacar la segregación digital que hasta ahora las continúa oprimiendo" (Baggio s.f.).

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO 4. LA GOBERNANZA ELECTRÓNICA.

Es evidente el desarrollo que las Tecnologías de Información y Comunicación han tenido en Venezuela en la última década, involucrando quizás todos los niveles del Gobierno y de la Administración Pública venezolana. Más sin embargo, no todo lo que brilla es oro.

La Internet, por sí misma, no podría transformar políticas con serios problemas de calidad, oportunidad y transparencia. Para que la Internet contribuyera a este tipo de transformaciones, sería necesario que fuera acompañada de proceso de participación real de organizaciones y personas. Es precisamente este componente de participación ciudadana el que en el proceso actual de incorporación de la Internet a las políticas públicas se encuentra ausente (Cistoldi, 2002, Pp. 24).

Dentro del sistema público venezolano encontramos innumerables problemas que han hecho de este uno de los sistemas más burocráticos y corruptos del continente. La figura del “Gestor” se hace cada día más común, al mismo tiempo que se hace cada vez más recurrente la necesidad de una “Palanca” (termino coloquial venezolano que refiere a la necesidad de conocer o tener influencias dentro del sistema de administración pública venezolano para poder acceder a este) para lograr los buenos haberes de la función pública venezolana.

“Pero este no es el caso de América Latina, donde un déficit central atañe al propio modelo burocrático. El corporativismo y el clientelismo constituyen una expresión de este déficit. No dar cuenta de ellos puede aumentar tales problemas” (Cunill Grau, 1999).

La partidización latente que existe dentro del sistema público en Venezuela ha sido determinante en la calidad y el control de la gestión pública. No es secreto para nadie que la corrupción es un flagelo que carcome el sistema público venezolano y esto compromete la capacidad de respuesta, de compromiso del gobierno hacia sus ciudadanos y en reciprocidad la falta de confianza desde la ciudadanía hacia sus gerentes e instituciones. La credibilidad de la administración pública venezolana está comprometida y urgida de un cambio que permita al sistema generar valor público y sentido de pertenencia en los venezolanos.

El PNUD relaciona el concepto de gobernanza con el desarrollo humano sostenible. Considera que la gobernanza electrónica es un proceso de “creación de valor público con el empleo de las modernas TIC”. El valor público está definido como una noción “arraigada en las preferencias de las personas”. La gobernanza electrónica se justifica si amplía la capacidad de la administración pública de aumentar la entrega de valor público- el resultado de una alta calidad de vida. Más enfocado en las posibilidades de la “gobernanza”,

considera que la gobernanza electrónica puede equipar a las personas para una participación genuina en un proceso político inclusivo que puede producir un consentimiento público bien informado, la base cada vez prevaleciente para la legitimidad de los gobiernos (Patrim, 2005).

El Gobierno Electrónico planteado como instrumento del Gobierno Venezolano puede producir la efectividad necesaria para mejorar la gestión pública, incorporando a los ciudadanos en la toma de decisiones, generando políticas públicas y siendo los mismos ciudadanos quienes ejerzan el papel de contralores. El Gobierno Electrónico puede usarse como herramienta para el empoderamiento de la sociedad. No se trata de la mera automatización de los servicios públicos, no se trata de solo ser eficaces y eficientes, se trata de hacer posible la gobernabilidad en Venezuela.

La misma sociedad busca la forma de involucrarse en las decisiones políticas, haciendo suya las Tecnologías de Información y Comunicación, aun cuando los niveles del Gobierno Electrónico en Venezuela están en una fase inicial. “En el caso venezolano, la evidencia empírica nos demuestra que aun y cuando los niveles de participación ciudadana a través de Internet se dan de manera incipiente en los Infocentros (Gonzalo, 2005; Zambrano, 2008) y los Centros de Gestión Parroquial (Montilla, 2009), la tendencia demuestra que es mayor la fuerza de la ciudadanía que la del mismo gobierno” (Arcila, 2010).

La gobernabilidad con un enfoque social que permita el acceso a los diferentes niveles del gobierno y que incentive la retroalimentación entre Gobierno-Sector Privado-Ciudadanía, donde se genere el verdadero debate político. El Gobierno Electrónico propone un modelo relacional e interactivo que permite impulsar los procesos de reflexión y de análisis en el conjunto de la sociedad para identificar, conocer y valorar las dimensiones de nuestra administración pública.

“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” (Arcila, 2010).

La politización y partidización de la administración pública coaccionan los derechos que la misma Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) otorga a los venezolanos, cuando se hace eterno un trámite ante cualquier institución pública sin la influencia de algún “gestor”, violando la CRBV cuando en su Artículo 141 establece: “La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

El Gobierno Electrónico partiendo de los fundamentos de la Gobernanza, la cual a su vez establece la participación, la honestidad, la transparencia, la responsabilidad, eficacia, eficiencia como rumbo a seguir, sería propicio para ayudar a solventar la crisis que vive la administración pública en Venezuela.

El rol del ciudadano se ve ampliado con la Gobernanza Electrónica, se promueve la participación, se involucra a la sociedad de manera real. Solo restaría educar a esta misma ciudadanía para que pueda distinguir entre las ventajas y las desventajas que pueda generar un Gobierno Electrónico, permitiéndole así escoger y generar ideas de manera libre y no manipulada por trucos de mercadeo o de propaganda política.

De lo anterior surge la necesidad de una teoría sobre Gobierno Electrónico, propia de cada sociedad, en donde se hagan presentes los valores comunes de dicha sociedad y donde prevalezcan los derechos y deberes hacia su país; y donde el aspecto cultural se haga presente, para que de esta manera se haga más sencillo adecuarse a un nuevo sistema de gobierno pensado para y por sus ciudadanos.

En otro apartado no podemos dejar de lado la necesidad de innovación que requieren los gobiernos de todo el mundo. Mantenerse al ritmo de los cambios implica un aprendizaje inherente constante y no puede ser diferente en la administración pública, por el contrario; es a partir de esta de donde debe originarse

ese cambio y transmitirse a todos los demás sectores de un país, en este caso de Venezuela.

“En la Era de la Información, la innovación es el rasgo, por lo general, más valorado por todas las clases de usuarios. La innovación trae consigo de algo nuevo para la vida de la gente y si simultáneamente ofrece mayor convivencia o capacidad. Los impulsores de la innovación se verán ampliamente recompensados. Esto es igualmente cierto para el gobierno y sus servicios” (Winograd. 2002).

De igual manera Altshuler y Behn consideraban que “La innovación se refiere al desempeño, a la permanente tarea de mejorar el desempeño del gobierno. Si gobierno de los Estados Unidos pretende mejorar su desempeño –el desempeño no solo de sus agencias de servicios sociales, sino también de sus agencias ambientales, de sus departamentos policiales y bomberiles, sus sistemas escolares y sus divisiones militares- necesita innovación” (Winograd, 2002).

De igual forma la gobernanza electrónica proporciona entre otras cosas la libertad de elegir. Berthin (2003), nos habla sobre esto cuando nos dice: Si bien el gobierno-e permite ofrecer al ciudadano acceso a información y conocimiento sobre procesos políticos, administrativos y de gestión, la gobernabilidad-e en cambio apunta garantizar al ciudadano la libertad de elegir. En última instancia la gobernabilidad-e puede facilitar y fomentar una transición del acceso pasivo de

información a un acceso más activo, pues la gobernabilidad-e además de informar al ciudadano, lo invita a involucrarse y a participar activamente.

No podemos dejar de lado que es de vital importancia el rol que juega el Estado dentro del Gobierno Electrónico, y en este aspecto ya se pueden ver los aportes que en materia de regulación viene haciendo el gobierno venezolano. Contrario a lo que pueda parecer el Gobierno Electrónico no implica menos intervención o participación del Estado, por el contrario es necesario un verdadero compromiso y voluntad política por parte del gobierno hacer realidad la Gobernanza Electrónica. “El Estado tiene un rol estratégico en cada una de las etapas del gobierno-e. Un elemento esencial de la estrategia gubernamental de gobierno-e es el enfoque holístico, entablando un dialogo abierto con toda la sociedad” (Berthin, 2003).

“Paralelamente, la sociedad civil organizada también ha estado y está ausente del debate. Es por ello que, por ejemplo, cuando se habla actualmente de Gobierno Electrónico, la versión oficial de en qué consiste dicho gobierno electrónico es la que aparece como la única posible. Sin embargo, la incorporación de la Internet a las políticas públicas es, en sí misma, una acción política, sujeta a puntos de vista, intereses y perspectivas, como cualquier otro aspecto de política y gobierno” (Cistoldi, 2002).

Una vez estudiado el panorama del Gobierno Electrónico en Venezuela y considerando que el mundo se mueve a pasos agigantados, el estudio del gobierno electrónico, como medio para la Gobernanza Electrónica es necesario desde muchos aspectos. La sociedad Venezuela necesita renovar su fe en las instituciones públicas y de esa manera avanzar hacia una verdadera participación ciudadana, que involucre voluntades tanto por parte del Estado, como por parte de la sociedad. Los aportes que el Gobierno Electrónico ha mostrado en otros países, no son del todo impensable en Venezuela y aunque el camino a transitar es largo, ya parte del trabajo está hecho, desde las bases de la misma ciudadanía que busca abrirse espacios dentro de la formulación de las políticas públicas, sin dejar de lado “la capacidad de potenciar la democracia que están inscrita en la propia tecnología” (Cistoldi, 2002, Pp. 27).

La sociedad venezolana espera poder contar con una administración pública de calidad, que resuelva los problemas de los venezolanos, que genere calidad de vida y que permita el libre desenvolvimiento de la sociedad, que haga más práctico el cumplimiento del deber y el uso de los derechos. El Gobierno Electrónico puede ser la herramienta que haga esto posible, al quitarle la máscara a la gestión pública y dándole la cara al venezolano, rindiendo las cuentas, permitiendo al ciudadano decidir en que se usa sus recursos, con transparencias, responsabilidad; logrando así la Gobernanza.

RECOMENDACIONES

La teoría del Gobierno Electrónico en Venezuela pone al descubierto las carencias dentro de la Administración Pública. Es necesaria la evolución hacia un sistema que involucre a sus ciudadanos y que incentive la participación ciudadana. Es necesaria no solo la creación de una teoría adaptada a la cultura y realidad venezolana, sino también la búsqueda de alternativas a la crisis en la gestión pública.

Se recomienda para esto, en primera instancia; la continuación de la presente investigación pero abordada desde diferentes perspectivas y disciplinas que permitan ajustar la teoría del Gobierno Electrónico a las diferencias culturales de las sociedades latinoamericanas.

Es necesaria la evaluación constante de las TIC de manera que se logre percibir el alcance de estas y determinar si verdaderamente se cumple una interacción continúa entre gobierno y ciudadanía y buscar que exista la retroalimentación que contribuya con la mejora en la prestación de servicios públicos, inspirados en las necesidades del ciudadano.

Se sugiere hacer un estudio a profundidad sobre los sitios web que provee el gobierno venezolano para determinar en qué nivel se encuentra el Gobierno

Electrónico en Venezuela y establecer el alcance de dichos portales medido según las definiciones de Gobernanza Electrónica.

www.bdigital.ula.ve

CONCLUSIÓN

El Gobierno Electrónico se vislumbra como la alternativa para las administraciones públicas sumidas, durante las últimas décadas en un proceso de estancamiento producto de la burocracia y el clientelismo. En aras de la modernización, nuevas corrientes surgen dentro de las Políticas Públicas dando un giro a la forma de hacer política y la manera en que se toman las decisiones de Estado. Los ciudadanos comprenden que es su deber y su derecho el participar en la elaboración de las políticas que los afectan de manera positiva o negativa, pero que a nadie más que a ellos los atañe. Es acá justamente donde el Gobierno Electrónico hace su magia.

Luego de evaluar y analizar como interviene el Gobierno Electrónico dentro del sistema de Administración Pública podemos concluir que la necesidad de innovación y de reforma en la gestión pública latinoamericana, pero de manera específica en la gestión pública venezolana ha llevado al gobierno venezolano a pensar en la manera de introducir las tecnologías de información y comunicación dentro de sus planes de acción.

Hemos visto cómo es posible mejorar el sistema de administración pública con la voluntad de implementar una forma de gobierno adaptada al siglo XXI, más transparente, eficaz, eficiente y confiable. Venezuela puede y debe seguir las

oportunidades que brinda la Gobernanza Electrónica. Sabemos que el proceso depende en gran parte de la voluntad política por parte del Gobierno, pero una vez que se logre acondicionar el sistema público y el ciudadano se habituó a un gobierno responsable y transparente, los niveles de participación incidirán en las decisiones y la gobernabilidad democrática será para y por los ciudadanos.

www.bdigital.ula.ve

BIBLIOGRAFÍA

- Abati, E. (2004). *Gestión de la Calidad en la Administración Pública, Modulo II: Los recursos en la gestión de calidad. Unidad Didáctica II.2. Las tecnologías de la información y la comunicación.* Madrid: CEDDET, INAP, Fundación Carolina.
- Arcila, C. (Comp). (2010). *El Gobierno Electrónico en Venezuela. Balance y perspectivas.* [Libro en línea]. Consultado el 30 de Agosto de 2014 en : saber.ula.ve/bitstream/.../32206/1/elgobiernoelectronicoenvenezuela.pdf
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Caracas: Episteme.
- Baggio, R. (s.f). La verdadera revolución digital. El mundo cambiara al poner la informática al alcance de los desposeídos. [Página web en línea]. Consultado el 23 de Agosto de 2014 en: <http://www.aola.com>
- Banegas, J. (2000). *Definición y concreción del hipersector de las tecnologías de la información en España. Economía de Europa 0100.* Madrid: Instituto Universitario Ortega y Gasset.
- Benitez, S. (2011). Reformas de leyes limitan y controlan medios electrónicos, redes sociales e Internet en Venezuela [Pagina web en línea] Mérida, Venezuela. Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC) Internet, Derechos Humanos y Resistencia Social. Consultado el 20 de Agosto de 2014 en: <http://cca.ula.ve/miembrosdelcca/>}
- Berthin, G. (2010). *Gobernabilidad Local y Descentralización: ¿El Nuevo Espacio para la Democracia de Ciudadanía en América Latina y el Caribe?* Panamá: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Berrizbeitia, J. (2005). Implementando el Gobierno Electrónico. Directorio de Gobierno Electrónico Venezuela Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT). [Base de datos en línea] Disponible en: [http:// www.cnti.gob.ve/cnti](http://www.cnti.gob.ve/cnti)

- Cistoldi, P. (2002). *Gobierno electrónico: contextos, coyunturas y propuestas*. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. Caracas.
- Comisión Europea. (1994) Europe and the global information society. [Página web en línea]. Disponible en: http://www.erisa.be/Reports/bang_report/
- Garay, J. (2001). *La Constitución Bolivariana*. Caracas: Ediciones Garay.
- Criado, I.; Ramilo, M.; Salvador, M. (2002). *La necesidad de teoría (s) sobre gobierno electrónico. Una propuesta integradora*. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. Caracas.
- Cunill Grau, N. (1999). ¿Mercantilización y neo-clientelismo o reconstrucción de la administración pública? Retos de las reformas de segunda generación. [Revista en línea]. Consultado el 15 de Agosto en: <http://www.boletinaps.org/boletin/boletin6/articulo5.pdf>
- Decreto Presidencial N° 825, (Decreto del 22 de Mayo de 2000), *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 36.955. Disponible en: <http://www.cecalc.ula.ve/internetprioritaria/decreto825.html>
- Decreto Presidencial N° 2.479 (Decreto del 27 de Junio de 2003), *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 39.945. Disponible en: http://portal.cenit.gob.ve/cenitcms/imgnoticias/Decreto_No2479.pdf
- Decreto Presidencial N° 3390, (Decreto del 28 de Mayo de 2004), *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* 38.095. Disponible en: http://portal.cenit.gob.ve/cenitcms/imgnoticias/Decreto_No3390.pdf
- Decreto Presidencial N° 6.649 (Decreto del 2009). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 39.146. Disponible en: <http://www.cecalc.ula.ve/internetprioritaria/documentos/decreto6649.pdf>

- Fragoso, J. (2013). Gobierno Electrónico: de la nueva gerencia pública a la gobernanza. [Página web en línea]. Consultado el 20 de Agosto en: <http://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/09CA201202.pdf>
- Fundación Retevisión. (2001) *La sociedad de la información en España*. Retevisión. Madrid.
- Estadísticas de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, (2011). Disponible en: <http://www.conatel.gob.ve/files/Indicadores/indicadores2011>
- European Information Technology Observatory (1999). Sociedad de la información y nuevas tecnologías [Página web en línea]. Consultado el 2 de Agosto de 2014 en: <http://aei.pitt.edu/>
- Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 39.610. *Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Año 2010* [Página web en línea]. Disponible en: <http://www.conatel.gob.ve/files/leyrs.pdf>
- Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 39.610. *Ley de Responsabilidad Social, Radio, Televisión y Medios Electrónicos, Año 2010*. [Página web en línea]. Disponible en: <http://www.conatel.gob.ve/files/>
- Gallegos, A. (2005). ¿Qué es el Gobierno Electrónico? Directorio de Gobierno Electrónico Venezuela Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT). [Base de datos en línea] Consultado el 25 de Junio de 2014 en: <http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/>
- Guerra, M., Hilbert, M., Jordan, V. y Nicolai, C. (2008). Panorama Digital 2007 de América Latina y el Caribe. [Revista en línea]. Consultado el 25 de Junio de 2014 en: <http://www.nuso.org/revista.php?=196>
- Gutiérrez, C. y Urquhart, R. (2005) *Redacción de textos académicos: Cómo exponer y defender un punto de vista. Estrategias para planificar y escribir textos argumentativos* (2º ed.). Caracas: Editorial CEC, SA.
- Ley Especial sobre Delitos Informáticos, (2001). [Página web en línea]. Disponible en: <http://www.tsj.gov.ve/legislacion/ledi.htm>

- Mayntz, R. (2001). El Estado y la Sociedad civil en la gobernanza moderna. *Reforma y Democracia, Revista del CLAD*, Caracas, nro. 21.
- Ministerio de Ciencias y Tecnología. (2011). Estrategias de gobierno electrónico en Venezuela. [Página web en línea]. Caracas: Autor. Consultado el 10 de Agosto en: <http://portal.cenit.gob.ve/cenitcms/imgnoticias/gobiernoelectronico.pdf>
- Ministerio Secretaria General de la Presidencia, Proyecto de Reforma y Modernización del Estado. (s.f.). *Gobierno Electrónico en Chile: Estado del Arte*. Santiago de Chile.
- Naser, A.; Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile. Publicación de la Naciones Unidas.
- OCDE (1987). *La administración al servicio del público* (1996, 3ª edición traducida). Madrid: MAP.
- ONU (2001), Benchmarking E-Government: Una perspectiva Global.
- Páez, A. (2007). Gobierno electrónico y la administración pública local [Revista en línea], Consultado el 30 de Junio de 2014 en: <http://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/temas/index.php/temas/article/view/320>
- Pando, D. (2010). Gobierno electrónico en América Latina: El desafío del intercambio de información para mejorar la gestión pública. *Revista Venezolana de Gestión Pública*, (1), 63-83.
- Patrim, P. (2005). Gobernanza electrónica. [Página web en línea]. Disponible en: <http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsciberprome/gobelec.pdf>
- Plan Nacional de Telecomunicaciones, Informática y servicios Postales (2007 – 2013). [Base de datos en línea]. Disponible en: <http://ociweb.mcti.gob.ve/@api/deki/files/71/=pntiysp-2007-2013-CNTI.pdf>

- Prats, J. (1996). Fundamentos conceptuales para la reforma del Estado en América Latina: El redescubrimiento de las instituciones. *Revista Vasca de Administración Pública*, nro. 45-II.
- Universidad Santa María. (2010). *Gobierno electrónico*. Caracas: Autor.
- Winograd, M. (2002). La gobernanza en la era de la información. ¿Qué hacer y cómo hacerlo? *Reforma y Democracia, Revista del CLAD*, Caracas, nro. 22.

www.bdigital.ula.ve