

Evolución del gobierno electrónico en Venezuela

Ángel Páez y Holy Castañeda



Resumen

Este artículo presenta los resultados del proyecto de investigación "Gobierno electrónico y participación ciudadana en Venezuela", que estudia la evolución del gobierno electrónico venezolano a partir de los contenidos disponibles en pantalla. Tales resultados son comparados a los de Páez, Neuman e Iribarren (2003). Se recurrió a la "cibergrafía", técnica de investigación en línea que ayuda a analizar los contenidos y la interactividad de los sitios web de las alcaldías venezolanas. El ámbito de investigación sobre gobierno electrónico no dispone de muchas bases teóricas o empíricas. Como contribución, este artículo reúne aportes originales así como algunas proposiciones latinoamericanas como las de Relly y Echeverría (2003), la del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado chileno (2002-2005) y la de la Organización de Estados Americanos.

Palabras clave: alcaldías; gobierno-e; TIC; participación ciudadana; democracia electrónica; Venezuela.

1 En el marco del programa de investigación titulado "Experiencias locales de apropiación tecnológica", dirigido por la profesora María Isabel Neuman, adscrito al Centro de Investigación de la Comunicación y la Información de la Universidad del Zulia (LUZ) y financiado por el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad del Zulia bajo el # VAC-CONDES CH-1127-2005.

Abstract

Venezuelan E-Government Evolution

This paper is part of the research program "Electronic Government and Citizen Participation in Venezuela". It studies the Venezuelan local government's evolution from the computer screen dynamics and compares its own results with those by Paez, Neüman and Iribarren (2003). Cybergraphy was assumed as a research tool in order to analyze interactivity and contents of Venezuelan city halls' websites. E-Government studies do not rely on many prior theoretical researches. This is why in this paper several Latin American proposals are reviewed, such as Reilly and Echeverria's (2003), Chilean Modernizing Project Reform (2002-2003), and OAS'.

Keywords: City Halls; e-gov; Information and Communication Technologies (ICT); citizen participation; e-democracy; Venezuela.

Résumé

L'évolution du gouvernement électronique au Venezuela

Cet article présente les résultats du projet de recherche "Gouvernement électronique et participation citoyenne au Venezuela", qui étudie l'évolution du gouvernement électronique vénézuélien à partir des contenus disponible sur l'écran. Il compare ces résultats à ceux de Páez, Neüman et Iribarren (2003). On a eu recours à la « cybergraphie », technique de recherche en ligne pour analyser les contenus et l'interactivité des sites web des mairies vénézuéliennes. Le champ de recherche sur le gouvernement électronique dispose de peu de bases théoriques et empiriques. Comme contribution, cet article réunit des apports originaux et rassemble quelques propositions latino-américaines comme celles de Relly et Echeverría (2003), du Projet de Reforme et de Modernisation de l'État Chilien (2002-2005) et de l'Organisation des États Américains.

Mots clés: mairies ; gouvernement électronique; Technologies de l'Information et de la Communication; participation citoyenne; démocratie électronique ; Venezuela.

1. Introducción

El desarrollo tecnológico viene cargado de profundos cuestionamientos y contradicciones éticas, revelando, por un lado, esfuerzos de destacados científicos quienes han concentrado su ingenio en instrumentos destructores a favor de las guerras, y por el otro, grandes avances sin los cuales no podríamos imaginar, por ejemplo, la medicina de hoy en día y la necesaria intervención y prevención ante catástrofes naturales. La humanidad necesita un viraje de los avances tecnológicos en este último sentido, para poder abordar y plantear soluciones viables a los problemas sociales.

Los gobiernos deben aprovechar los avances tecnológicos en materia de tecnologías de información y comunicación (TIC), debido a la modificación radical que están ocasionando en el estilo de vida de las personas; reorientando así, a través de políticas públicas, los efectos perversos de las estrategias de las grandes corporaciones en las que no se considera el bienestar de las personas.

En el caso latinoamericano, vemos como los gobiernos están utilizando a las tecnologías de información y comunicación en sus procesos de gestión; en ocho países se puede identificar una agencia gubernamental que ha tomado la responsabilidad por la agenda nacional de gobierno electrónico (gobierno-e), cinco (Brasil, Chile, México, Perú, Venezuela) han establecido una agenda específica en la materia y todas las experiencias están asociadas a los procesos de modernización del estado o de administración y gestión del sector público (Reilly y Echeverría, 2003).

Compartimos la preocupación de Reilly y Echeverría (2003) con respecto a que el gobierno-e debe concentrar más esfuerzos en el diseño y ejecución de programas y estrategias que permitan explotar su potencial para fortalecer las democracias en América Latina, y menos en los procesos de modernización del Estado. Es por ello que deben intensificarse los programas para elevar los niveles de acceso a las TIC, así como aprovechar los altos índices de penetración de la telefonía móvil en la población, que en el caso venezolano supera el 60 por ciento.

En el proyecto de investigación “Gobierno Electrónico y participación ciudadana en Venezuela” estamos considerando las tres dimensiones del gobierno-e (detrás, frente y en la pantalla), estudiando la evolución de los contenidos y recursos interactivos presentes en los sitios web de las Alcaldías de Venezuela en el trienio 2003-2006 (la pantalla), las posibilidades de participación ciudadana en los Centros de Gestión Parroquial (frente a la pantalla) y las relaciones G2E (gobierno-talento humano) en las dependencias regionales de gobierno en el Zulia (detrás de la pantalla). En este artículo adelantamos resultados sobre los hallazgos en la dimensión de la pantalla.

2. El gobierno-e como política del Estado venezolano

A través del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (2001-2006), Venezuela asume al gobierno-e como política de Estado, destinado a profundizar la democracia, facilitando, en una primera fase, el acceso a la información pública a través de los sitios web del sistema de administración pública nacional. En este sentido, es importante destacar los notables avances en materia de políticas sobre TIC a partir de la gestión del visionario Ex-Ministro de Ciencia y Tecnología Carlos Genatios. El plan mencionado establece lineamientos como:

a. Visión: la estrategia está dirigida a la sociedad venezolana en la cual las tecnologías de información y de las comunicación (TIC) son utilizadas de manera integrada, coherente y coordinada, especialmente por el Estado, coadyuvando y soportando la administración y regulación de los recursos y acciones nacionales de manera transparente, eficiente y efectiva para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

b. Misión: es el desarrollo de estrategias, políticas, programas y marco regulatorio, de manera coordinada y articulada entre los órganos del poder público y el sector privado, principalmente con el sector productivo, de forma tal, que permita la inversión, el desarrollo y la consolidación de las TIC en todos los ámbitos del Estado y de la sociedad.

c. Estrategias:

- Declarar el uso de la internet como política prioritaria para alcanzar el Gobierno-e.
- Promover la formación docente en el uso de TIC e incorporar aspectos de ellas al programa educativo nacional, propiciando el desarrollo de contenidos.
- Comenzar con la incorporación de servicios pilotos que por su pertinencia establezcan los precedentes para un crecimiento acelerado de la oferta y demanda de los mismos.
- Incorporación de servicios pilotos como el Portal Gobierno.

Como parte fundamental de las políticas públicas destinadas a fomentar el gobierno-e, así como el uso intensivo de las TIC en todas las dimensiones de lo social, el gobierno venezolano ha hecho esfuerzos para intervenir el problema de la brecha digital a través de los proyectos "Infocentros I", "Infocentros II" y los "Centros de Gestión Parroquial". La experiencia de Infocentros I, aunque ha servido de experimento para el país, no ha sido muy exitosa, debido fundamentalmente a que el proyecto no fue concebido desde la dimensión de las necesidades de la comunidad en la que fueron instalados, dificultando los procesos de apropiación social de la tecnología. Con Infocentros II, se instalan 100 infocentros más, con los que se pretende aprender de los errores de Infocentros I. Es con los Centros de Gestión Parroquial, que se tienen mayores expectativas para incrementar los niveles de participación ciudadana en el país, debido que éstos nacen expresamente como un espacio para la cogestión de proyectos sociales con el apoyo de la telemática; además, cuentan con herramientas de Software Libre, no generan costos por adquisición y uso, estimulan la democratización del conocimiento y pretenden contribuir a la independencia tecnológica.

3. Referentes conceptuales

El foro sobre gobierno-e de la OEA se ha convertido en un fértil espacio para discutir los avances teóricos y de investigación sobre el tema en América Latina. Subyacen algunas críticas, como la carencia de programas permanentes en investigación, la necesidad de implementar parte del conocimiento acumulado en temas tan vitales para

América Latina como la relación gobierno-e y participación ciudadana (destacándose el trabajo de Katherine Reilly), demasiada concentración en el análisis de sitios web y en aspectos tecnológicos, y a juicio de Gascó (2006), deberían abrirse otras líneas de investigación orientadas a las posibilidades de otras tecnologías, el análisis al interior de la organización y la evaluación de estrategias de país.

Se considera esencial las investigaciones en la dimensión de la pantalla por las siguientes razones: 1. La pantalla (hoy en día visible a través de PCs, mañana a través de teléfonos celulares) seguirá siendo la mejor manera de concretar y medir estrategias y esfuerzos detrás y frente a ella; 2. El gobierno-e implica la apropiación social del ciberespacio y esto lo hacen los usuarios-ciudadanos mediante los servicios en pantalla; y 3. Es en la dimensión de la pantalla donde podemos apreciar uno de los recursos de TIC con mayor potencial para la participación ciudadana: la interactividad.

Desde el punto de vista teórico-operacional, hay cierto consenso en el establecimiento de las dimensiones del gobierno-e. Éste implica, al menos, tres dimensiones básicas: la pantalla (la dimensión web en la cual se basa este estudio), detrás de la pantalla (los sistemas sociales y de información compuestos por redes de funcionarios, ONGs y ciudadanos quienes hacen posible la prestación de los servicios) y frente a la pantalla (en la que se ubican los usuarios-ciudadanos).

América Latina necesita ver en el gobierno-e oportunidades para profundizar la democracia, disminuir la corrupción, incrementar los niveles de transparencia en la gestión pública y perfeccionar mecanismos de contraloría social. De manera que hoy resultan valiosas las visiones adaptadas a nuestra realidad como latinoamericanos, en donde lo social –y no el progreso tecnológico– se convierte en el aspecto central en la relación TIC-Estado.

Se hace imperante superar visiones netamente instrumentales sobre la tecnología², al tiempo que la misma OEA define al gobierno-e como el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación por

2 Muy comunes en la clase política venezolana. Sobre este tema observamos el caso, actualmente en discusión en el parlamento venezolano, sobre la Ley de Tecnologías de la Información, hoy denominada como Ley de Infogobierno. La críticas a esta Ley pueden consultarse en: <http://observatoriosocialticvenezuela.blogspot.com>

parte de las instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

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

El gobierno-e es un modelo interactivo de gestión pública que se inspira en el empoderamiento de los ciudadanos y las organizaciones en general, a través del uso con sentido de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, especialmente de internet, entendiendo que esta es una red de redes humana con características novedosas y particulares que se transforma permanentemente. El gobierno-e potencia la relación gobierno-ciudadano, gobierno-empresas y gobierno-gobierno, persiguiendo un fin común: el estado de bienestar. Se desarrolla en función de un proceso evolutivo en cuya primera fase debe consolidarse la infoestructura, entendida esta como un sistema usuario-tecnología que permita a las organizaciones adaptarse rápidamente al uso inteligente de la información y de las TIC para ser competitivas, necesaria para capacitar a los ciudadanos en los procesos de interacción de la segunda fase en la que se reorganiza el aparato del estado, generando nuevos y mejores mecanismos para la participación ciudadana. En una tercera fase, este modelo de gestión incorpora de manera progresiva plataformas tecnológicas y de información que permiten efectuar transacciones en línea a través de protocolos de seguridad que garanticen la confianza de los ciudadanos en el sistema. En una fase final, se observan elementos de transformación en el modelo de gestión tradicional a través de una relación estado-ciudadano-organizaciones en la que predomina el ciberespacio como lugar de encuentro para la toma de decisiones en conjunto (Páez, 2006).

Se considera fundamental el aporte de Chile en el tema del gobierno-e, ya que ha sido una de las experiencias más exitosas en

América Latina, y ello se evidencia en la importancia que le han dado a la modernización electrónica en la transformación del Estado, que se inicia a principios de la década pasada y particularmente en 1990, con la creación del Grupo Informático del Ministerio del Interior. Desde entonces, han surgido una gran gama de iniciativas en este ámbito, y es con el Instructivo Presidencial del 11 de mayo de 2001 que se le brinda al proceso un carácter prioritario, mediante un mensaje de claro compromiso al respecto. Desde 2000 en adelante, hay una clara orientación hacia el Gobierno Electrónico mediante el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, el Instructivo Presidencial del año 2001 y la Agenda de Gobierno Electrónico del año 2002. Además, el portal gobiernodechile.cl ocupa el puesto 5, según el ranking publicado por el Centro de Políticas Públicas de la Universidad de Brown en Estados Unidos.

El gobierno-e demanda un nuevo modelo de gestión centrado en el potencial de las TIC orientado al empoderamiento de los ciudadanos, quienes generan nuevos mecanismos de control de las decisiones que toman las autoridades, aumentan los espacios de influencia y, en general, mejoran el uso del tiempo y los recursos (Gobierno Electrónico en Chile 2000-2005).

El Gobierno Electrónico posee un carácter incremental y transformador, definiendo un conjunto de etapas por las cuales se deberá transitar. Estas fases son las siguientes (Gobierno Electrónico en Chile 2000-2005, p. 16):

a. Presencia: En esta fase se provee básicamente información de los servicios públicos al ciudadano.

b. Interacción: Considera comunicaciones simples entre el servicio público y el ciudadano y la incorporación de esquemas de búsqueda básica.

c. Transacción: Incluye provisión de transacciones electrónicas al ciudadano por parte del servicio público, en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias del órgano del Estado al cual la persona requiera de atención.

d. Transformación: Considera cambios en los servicios para proveer aquellas prestaciones que componen su misión en forma electrónica,

y la introducción de aplicaciones que administren la entrega de prestaciones a los ciudadanos.

Se agregan dos etapas adicionales: una al principio (etapa de Inicio) y una al final (etapa de Gobierno Electrónico Unificado). Se amplía el ámbito del Gobierno Electrónico, reconociendo una primera y básica fase de Inicio, mediante la cual se busca disponer de TIC para iniciar el proceso. También agrega una fase final de Gobierno Electrónico Unificado (Gobierno Electrónico en Chile 2000-2005, p. 16).

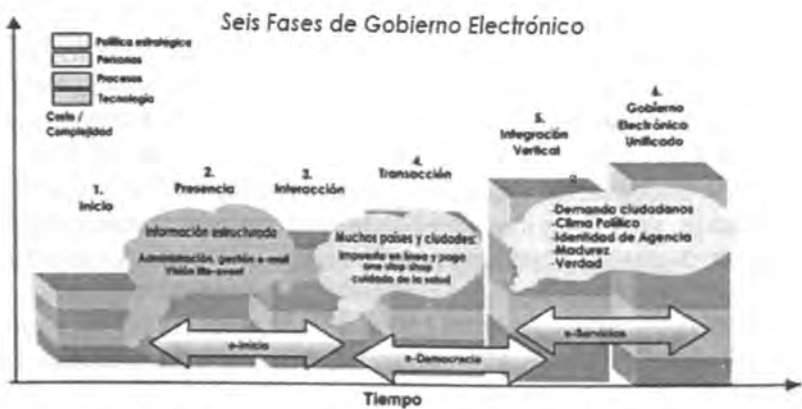


Figura 1.1.: Fases de Gobierno Electrónico

Fuente: Gobierno Electrónico en Chile 2000-2005

4. Metodología

La investigación en línea resulta fascinante porque las reglas del juego (técnica de investigación, tipos de muestreo, criterios de validación) no están definidas a priori por los clásicos textos de metodología, y eso nos brinda a los investigadores la posibilidad de ser creativos, sin perder la rigurosidad característica de todo protocolo científico. De manera que para definir estas reglas en un estudio de carácter en línea, hemos contado con algunas experiencias previas a través de la cibergrafía.

La cibergrafía es una propuesta teórico-metodológica que representa una verdadera innovación en la investigación tecnológica de las

ciencias de la comunicación, ya que hasta el momento solo existían metodologías inadecuadas para la plataforma digital como la hemeografía y la audiografía (Cely y Neüman, 2000).

Se adaptó la propuesta cibergráfica a la estructura propia de un sitio de gobierno-e, considerando, en esta oportunidad, aspectos fundamentales como las informaciones que ofrecen a los ciudadanos y los niveles de interactividad (Interacción, Interacción en dos vías o “Transacción”, Integración Vertical Interna o “Transformación”) que terminando indicando el grado de profundización en la relación entre gobernantes y gobernados.

La población estuvo constituida por lo sitios web de todas las Alcaldías de Venezuela. Hemos seleccionado a esta instancia de gobierno por considerarla más cercana al ciudadano, aunque hoy en día se generen nuevas estructuras en Venezuela –como los consejos locales de planificación– que pretenden sincerar más los niveles de cogestión de proyectos sociales que respondan a las necesidades de las comunidades. Encontramos que de las 299 Alcaldías, solo 29 de ellas tienen presencia en la web, por lo que se realizó un censo. Los sitios web fueron descargados con el software HTTrack³ y luego se aplicó una ficha de observación con ítems con respuestas dicotómicas y de opción múltiple.

5. Resultados

Como punto de partida para establecer la evolución de la dimensión de la pantalla del gobierno electrónico local en Venezuela, se resumen los principales hallazgos en nuestro estudio del 2003 (Páez, Iribarren y Neüman, 2003):

- La información que con mayor frecuencia es presentada en los sitios de las alcaldías venezolanas es de interés turístico, la cual muestra un 80,6 por ciento. La información de tipo general está presente en un 25 por ciento de los sitios, lo mismo que la información concerniente a la gestión del gobierno. Luego aparece con un 16,7 por ciento, las informaciones de tipo noticiosos y legal. Por último, se ofrece información de carácter político en un 2,8 por cien-

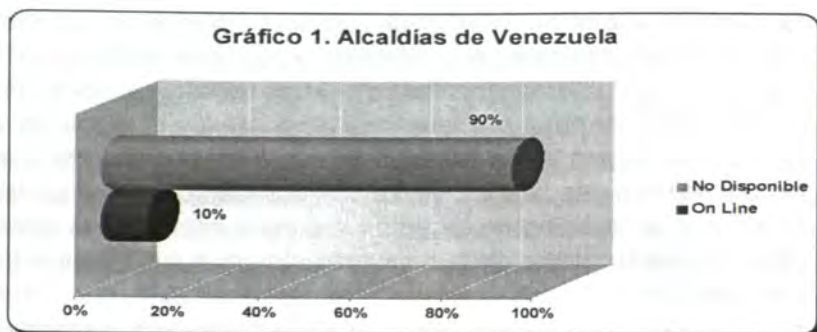
³ <http://www.httrack.com/>

to, mientras que la información de tipo económica y de negocios, no son empleadas para ser publicadas a través de estos sitios. El interés de los gobiernos locales con el uso de esta tecnología no es precisamente potenciar la participación de los ciudadanos ya que la información no es administrada bajo estos objetivos. Esta lectura se hace desde la convicción de que la información de tipo turística y general, no representan recursos informativos claves para el fortalecimiento de la nueva relación que supone la e-gobernabilidad.

- El mayor porcentaje de interactividad se concentra en la posibilidad de enviar correos electrónicos. Un total de 13,9 por ciento de los sitios de alcaldías venezolanas en la web ofrecen este servicio para la comunicación con los funcionarios del gobierno local, y en un 5, 6 por ciento ofrecen el mismo servicio para la comunicación con empleados del organismo.
- Los sitios observados no proveen, en ningún caso, de formularios para realizar transacciones (solicitud de documentos, pago de impuestos, entre otros). Esto significa que no se presentan tampoco las instrucciones, ni los asistentes automáticos para la completación y/o consignación de los formularios.
- Sólo el 8,3 por ciento ofrece la posibilidad de registrarse, lo cual compromete las posibilidades de *transformación* del gobierno-e.

La primera comparación que tenemos con respecto a la dimensión de la pantalla del gobierno-e local en Venezuela es que en el 2003, fecha de este estudio anterior, existían treinta y seis (36) sitios web, detectados a través del portal alcaldias.com, mientras que hoy se detectaron veintinueve (29), un 10 por ciento de las Alcaldías (gráfico 1) a través de tres directorios: gobiernoonlinea.gov.ve, alcaldias.com e ine.gov.ve.

Gráfico 1. Alcaldías de Venezuela



Sin embargo, aunque el número de sitios web sea menor, la evolución del gobierno-e en Venezuela en la dimensión de la pantalla es notable en función de la calidad de la información, aun por mejorar, de los sitios web de hoy, en los que observamos el predominio de información sobre política, con una presencia de 97 por ciento, e información cultural con un 52 por ciento (gráfico 2), y esto se distancia mucho de revelado en el 2003, momento en el que predominaba información turística (81 por ciento) y escaseaba la información sobre política (3 por ciento). Esto indica un avance en cuanto a la pertinencia de la información que están publicando los Alcaldes y evidencia una mayor preocupación por lo que se oferta a los ciudadanos; subyace una crítica y es la necesidad de aumentar ese 10 por ciento de información comunal⁴, en vista de que es el tipo de información vital para incrementar la participación ciudadana.

4 En este estudio se considera información comunal a aquella relacionada con la realización de trámites ante la Alcaldía, con la gestión de proyectos comunitarios, la vinculación con el gobierno regional y central a través de asignaciones presupuestarias, entre otros.

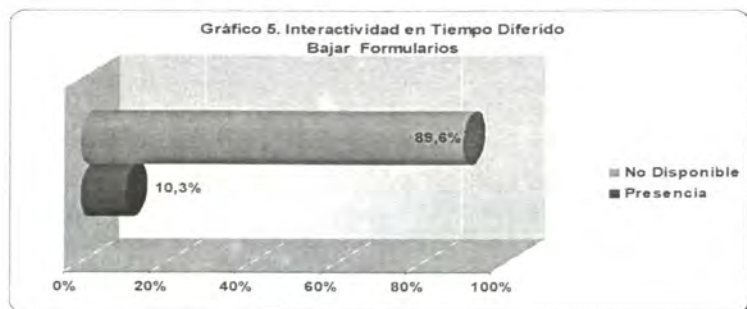


Se observan avances en el tema de la transparencia, ya que un 35 por ciento de las Alcaldías ofrece al ciudadano informes sobre el gasto público y ejecución de presupuestos, a diferencia del 2003 cuando solo un 11 por ciento lo hacía. En este sentido, también hay avances en cuanto a la información de carácter institucional que están publicando estas instancias gubernamentales, ya que se encuentran disponibles la misión y la visión con un 60 por ciento, datos sobre el personal en un 45 por ciento y organigrama en un 38 por ciento (gráfico 3)⁵. En el 2003, estos mismos renglones informativos aparecían con un 6 por ciento, 22 por ciento y 17 por ciento respectivamente. En cuanto a la información para el sector privado, se destaca que entre un 17 por ciento y un 20 por ciento de las Alcaldías publican guías de trámites y servicios, números telefónicos, direcciones de sede, información de negocios y de gestión.

5 Se trata de un gráfico resumen en el que la totalización (100 por ciento) en cada opción de respuesta y no de manera global.



De manera que según se observa, la calidad de la oferta informativa es básica para la evolución del gobierno-e ya que de ella depende el nivel profundización progresiva de la participación ciudadana (Relaciones Gobierno-Ciudadanos o G2C), así como la necesaria vinculación con el sector productivo (G2B o Gobierno-Empresas).



En la postura incremental y transformadora del gobierno-e que se ha asumido, la oferta informativa correspondería a la fase de presencia en la web, por lo que resulta determinante avanzar hacia los niveles de interacción, transacción y transformación para poder evidenciar los beneficios del gobierno-e que hemos explicado en este trabajo. En cuanto al nivel de interacción, los resultados no son alentadores y tampoco se observan avances significativos respecto al 2003, ya que solo en un 3,4 por ciento de los sitios web esta disponible el recurso del Chat (gráfico 4), con lo cual se comprometen las posibilidades de interactividad en tiempo real, necesarias para atender oportunamente al ciudadano o empresario. Tampoco hay mayores avances en la interactividad en tiempo diferido a través de la opción "Bajar formularios", ya que solo un 10 por ciento de las Alcaldías lo ofrece (gráfico 5).

En el nivel transaccional sí se observan avances, ya que en el 2003 ninguna Alcaldía ofrecía la posibilidad de tramitar solicitudes y en el 2006 en un 10 por ciento de los sitios web es posible declarar impuestos y en un 3 por ciento se puede tramitar el registro de vehículos (gráfico 6).



Para avanzar hacia el nivel transformacional es necesario acercar al ciudadano a través de sistemas de personalización que permitan el flujo de información pertinente y de forma multidireccional. En un 21 por ciento de los sitios web del 2006 es posible registrarse (gráfico 7), a diferencia del 2003 cuando solo era posible en un 8 por ciento de los sitios. Deben profundizarse los esfuerzos para avanzar en el tema de la democracia electrónica, ya que en la actualidad ninguna

de las Alcaldías ha trabajado en sistemas de voto electrónico ni en participación en deliberaciones, lo cual esta íntimamente relacionado con la ausencia de este tipo de experiencias en el ámbito nacional y las escasas practicas en América Latina.



6. Conclusiones

Se hace hincapié en la necesaria perspectiva social con la cual deben mirarse los esfuerzos en materia de gobierno-e. Las estrategias o planes de los países latinoamericanos en esta materia, deben fomentar ante todo la formación de funcionarios y ciudadanos en materia de TIC, para poder avanzar en la profundización de la democracia, en el incremento de la transparencia gubernamental, en la lucha en contra de la corrupción, en la alfabetización informacional. En Venezuela tenemos –en especial la clase política– que superar la visión instrumental y comercial desde la cual se conciben políticas y se diseñan instrumentos legales –como la Ley de Infogobierno– que focalizan la discusión en el hardware y el software y prestan poca atención a los contenidos y la necesaria formación social en TIC.

Resulta entonces necesario trabajar en la fase inicial del gobierno-e, en la cual se forman funcionarios y ciudadanos (infoestructura) y se dotan a las Alcaldías o instancias gubernamentales de los equipos y software necesarios (infraestructura), para poder acercarnos a la fase final de Gobierno Electrónico Unificado en la que los ciudadanos cuentan con ventanas únicas en cada nivel de la administración pública, que les permiten controlar y ejecutar proyectos, así como influir de manera

más directa en los procesos democráticos a través del voto electrónico y la participación activa en deliberaciones. El desarrollo del gobierno-e depende también de la armoniosa vinculación con las estrategias del sector privado, así como de la capacidad de los ciudadanos para apropiarse de las TIC en la dirección correcta, esto es, en la solución de problemas educativos, de salud e infraestructurales.

Referencias

- Cely, A. Neüman, M. (2000). Caracterización de los nuevos medios cibernéticos de comunicación social en Venezuela. *Comunicación*, 111, Centro Gumilla, Caracas.
- Gascó, M (2006). Foro e-Gobierno OEA. Disponible en: <http://www.educoas.org>
- Gobierno Electrónico en Chile 2002-2005, Estado del Arte II. Disponible en: [http://www.modernizacion.cl/1350/articles-100163 Libro EGob 2005.pdf](http://www.modernizacion.cl/1350/articles-100163_Libro_EGob_2005.pdf)
- INEAN-OEA (2006). Curso "Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico", XIII Edición, del Instituto de Estudios Avanzados para las Américas (INEAM), Organización de Estados Americanos (OEA).
- Páez (2006). Gobierno electrónico: ¿moda o estrategia? Disponible en: <http://observatoriosocialticvenezuela.blogspot.com/2006/04/gobierno-electrnico-moda-o-estrategia.html>
- Páez, A., Iribarren, I. Neüman, M. (2003). Gobierno electrónico y administración pública local. Revista: Razón y Palabra, Número 35, año 8, Consultado entre octubre y noviembre de 2003 en, <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n35/apaezmneuman.html>
- Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de Venezuela (2001-2006). Disponible en: http://www.cnti.gob.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/GobiernoElectronicoPlanEstrategico.pdf
- Venezuela, Gobierno Bolivariano de Venezuela, Gobierno en línea. Directorio de estado. Disponible en:

<http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/buscadorDir.html?by=alfabetico>

Reilly, K. y Echeverría, R. (2003). El Papel del Ciudadano y de las OSC en el e- Gobierno. Un estudio de gobierno electrónico en ocho países de América Latina y el Caribe. Disponible en APC.org.