



EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA PROMOCIÓN DEL DESARROLLO HUMANO

La comprensión de la importancia que puede tener la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las tareas y obligaciones del gobierno se puede apreciar a partir de algunas de las características que el mismo posee y de las expectativas de la sociedad con respecto a él. Cabe entonces que comencemos por mencionar sus características más prominentes:

- El Estado es la mayor organización proveedora y captadora de información en cualquier país.
- Tiene entre sus funciones el resguardo de la equidad de los servicios por él prestados, por lo tanto éstos deben ser accesibles a toda la población, especialmente a aquellos sectores más desfavorecidos.
- Debido a que sus servicios son en la mayor parte de los casos prestados bajo condiciones de monopolio, no existen incentivos para el desarrollo de estrategias innovadoras dirigidas a “captar” un mayor número de usuarios.
- Por otra parte, todos los actos del gobierno son esencialmente públicos.
- Con respecto a las expectativas, tal vez por las que más debe preocuparse el gobierno son: ofrecer seguridad y gozar de la confianza de todos y cada uno de los miembros de una sociedad.

A partir de lo antes dicho es posible intuir las ventajas que pueden obtenerse de la implantación del “gobierno electrónico”, definido como todas aquellas actividades basadas en las TIC y en particular Internet, que el gobierno desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente. Entre esas ventajas o beneficios para la ciudadanía cabe mencionar los siguientes:

- Cambios en la disposición del ciudadano y en el sector privado por el aumento de transparencia.
- Aumento de la confianza sobre el uso adecuado de los recursos públicos.
- Aumento de la capacidad del ciudadano para convertirse en veedor de la gestión pública.
- Simplificación para el ciudadano de la complejidad natural del Estado.
- Aumento de ingresos.
- Reducción de costos.

Tal como fue recogido en las conclusiones del Tercer Foro Global “Fomentando la Democracia y el Desarrollo a través del Gobierno Electrónico”¹, en la actualidad existe una demanda social por un Estado más receptivo a las necesidades de las personas y más flexible en la definición de las soluciones de política, en lugar del tradicional Estado distante e inaccesible, burocrático y rígido.

El objetivo del presente capítulo es analizar cómo el gobierno electrónico mejora la calidad y la capacidad de respuesta de los servicios que presta, simplificando los trámites administrativos y otorgándoles transparencia y eficiencia a los diferentes procesos de gobierno. Después de exponer la misión y objetivo del deber ser de un gobierno electrónico, pasamos a la consideración de sus vinculaciones con el desarrollo humano para luego revisar brevemente la experiencia internacional en materia de gobierno electrónico como fuente para un mejor diseño y desempeño del mismo. En este marco se presenta una revisión de los avances ocurridos en Venezuela hacia la implantación del gobierno electrónico y se concluye con un balance del camino andado.

En la actualidad existe una demanda social por un Estado más receptivo a las necesidades de las personas y más flexible en la definición de las soluciones de política, en lugar del tradicional Estado distante e inaccesible, burocrático y rígido.

¹ Celebrado en Nápoles (Italia) en marzo de 2001, asistieron más de 900 expertos y representantes gubernamentales de 122 países. (Implementing E-Government, 2001).

Las TIC pueden contribuir a facilitar el intercambio de información y comunicación entre los ciudadanos y las entidades del gobierno, así como entre los propios funcionarios públicos, haciendo más eficientes y transparentes los procesos de gobierno.

Convertir estos objetivos en realidad es una tarea ambiciosa. Implica cambiar los procesos de comunicación entre los actores, proveer al sector público de las destrezas necesarias y mejorar la infraestructura de información existente.

Misión y objetivos

Independientemente de las definiciones y enfoques de gobierno electrónico, es claro que éste no puede concebirse como una estrategia convencional de las TIC que propone soluciones técnicas a un conjunto de necesidades. El gobierno electrónico provee un marco de trabajo para la planificación y la acción en el sector público. En tal sentido las TIC pueden contribuir a facilitar el intercambio de información y comunicación entre los ciudadanos y las entidades del gobierno, así como entre los propios funcionarios públicos, haciendo más eficientes y transparentes los procesos de gobierno.

El gobierno electrónico tiene como misión buscar que el Estado cumpla con sus funciones de forma más eficaz y transparente, y que además responda de manera más oportuna a las necesidades de los ciudadanos, de los funcionarios públicos y de las empresas, para que cada uno de ellos participe activamente en la toma de decisiones.

Se plantean dos retos para el logro de esta misión definida: en primer lugar, la transformación de los servicios externos del gobierno, y en segundo lugar, pero no menos importante, la transformación de sus procesos internos.

El objetivo externo del gobierno electrónico es satisfacer las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, simplificando la interacción con los servicios en línea. El uso de las TIC en las operaciones del gobierno facilita la interacción rápida, transparente, responsable, eficiente y eficaz con el público, los funcionarios públicos, las empresas y otras organizaciones.

El objetivo interno del gobierno electrónico es facilitar un proceso rápido, transparente, responsable, eficiente y eficaz para realizar actividades vinculadas a la gestión. Los ahorros de costos significativos (por la transacción) en la gestión gubernamental pueden ser su resultado.

Convertir estos objetivos en realidad es una tarea ambiciosa. Implica cambiar los procesos de comunicación entre los actores, proveer al sector público de las destrezas necesarias y mejorar la infraestructura de información existente. El sector público necesitará trabajar de cerca con socios estratégicos en el sector privado con vista al desarrollo de modelos transaccionales, el establecimiento de políticas, la implantación de una infraestructura adecuada y la puesta en marcha de servicios para los ciudadanos.

Las relaciones que el gobierno electrónico puede fomentar son:

- La relación gobierno-ciudadano
- La relación gobierno-funcionario
- La relación gobierno-gobierno
- La relación gobierno-empresas

En el cuadro 1 se resumen las maneras en que estas relaciones pueden funcionar en el marco del gobierno electrónico.

Gobierno electrónico y el desarrollo humano

Democracia

La era digital ofrece la posibilidad de contar con un ciudadano mejor informado y más participativo, logrando con ello una mejor democracia. A través de la consulta electrónica el ciudadano puede constatar la forma en que sus representantes responden a sus aspiraciones y favorecer la formación de una opinión pública sólidamente sustentada. No obstante, las desigualdades existentes en lo que se

refiere al acceso social a las TIC por parte de los ciudadanos, tanto como la ausencia u obsolescencia de la tecnología en el sector público y la falta de funcionarios capacitados para su uso, constituyen los riesgos más grandes que pueden afectar la gestión exitosa del gobierno electrónico.

En la medida en que los ciudadanos vayan apropiándose de las TIC estarán más capacitados para exigir una mayor rendición de cuentas; de esta manera se potencia la democracia representativa y participativa. En este contexto los desafíos de eficiencia, honestidad y transparencia constituyen una necesidad que no sólo abarca a los empleados públicos, sino también a sus máximas autoridades.

Gobernabilidad democrática

La gobernabilidad democrática, traducida en el fortalecimiento de las instituciones y en la promoción de políticas que profundicen la práctica de la democracia, cobra cada vez mayor importancia desde la perspectiva del desarrollo humano.

Si las instituciones funcionan deficientemente, es la población más vulnerable la que más se perjudica. Las instituciones del Estado deben ser eficientes, buena parte de su legitimidad tiene que ver con esto, sin embargo no se trata sólo de un asunto de eficiencia en la gestión de los asuntos públicos.

Para fomentar el desarrollo humano, el país debe tener criterios y disponer de herramientas de gestión pública, tanto para responder a la gente como para que la gente participe en las decisiones que afectan su vida.

Es por ello que el fortalecimiento de la gestión pública comprende una participación activa de la ciudadanía y del Estado, ambos dispuestos a desarrollar herramientas y mecanismos que sean habilitadores de una mayor interacción. La participación de **ciudadanos alerta** y el comportamiento eficiente de un **Estado atento** son una ecuación favorable a la gobernabilidad democrática y al desarrollo humano.

Las TIC están teniendo un concurso creciente en este proceso de eficiencia de la gestión pública con participación ciudadana. Esta incorporación de las TIC a la gobernabilidad democrática se ha denominado **gobernabilidad electrónica**, de la cual se tienen importantes ejemplos internacionales que incluyen: consultas en línea con autoridades gubernamentales; facilitación de servicios públicos notariales, judiciales, crediticios; transparencia y anticorrupción; y participación ciudadana en la elaboración y seguimiento de políticas públicas.

Inclusión y equidad

La transformación en la manera en que el gobierno y sus ciudadanos interactúan debe ser ocasión y oportunidad para el incremento de la inclusión social. El gobierno electrónico es una coyuntura para

Si las instituciones funcionan deficientemente, es la población más vulnerable la que más se perjudica.

CUADRO I

Relaciones que fomenta el gobierno electrónico

RELACIÓN	CARACTERÍSTICA
Gobierno a ciudadano (G2C: Government-to-Citizen)	Todos los servicios al ciudadano pueden realizarse a través de Internet. Esto reduce el tiempo que los ciudadanos dedican a las transacciones con el gobierno; aumenta la productividad; los prepara para la nueva economía digital; propicia su participación en el proceso democrático al facilitar la intervención activa en la toma de decisiones, y contribuye a incrementar su bienestar y mejora personal.
Gobierno a gobierno (G2G: Government-to-Government)	El desarrollo de aplicaciones y uso de las TIC implica la transformación de las actividades gubernamentales, favoreciendo las relaciones inter e intrainstitucionales, haciéndolas más eficientes, transparentes y eficaces. Reduce la burocracia, genera ahorros sustanciales, propicia la participación ciudadana y la equidad.
Gobierno a funcionario (G2E: Government-to-Employee)	El desarrollo de tecnologías para generar el flujo de procesos y compartir la información entre los empleados gubernamentales, dentro y fuera de sus oficinas, optimiza la prestación de los servicios e incrementa la efectividad del funcionario público.
Gobierno a negocios (G2B: Government-to-Business)	Internet puede ayudar a los gobiernos a mejorar las formas de negociación con el sector privado, conduciendo sus propios negocios con proveedores y trabajando asociados con los mismos para la creación y mejora de la prestación de los servicios públicos.

El fortalecimiento de la gestión pública comprende una participación activa de la ciudadanía y del Estado, ambos dispuestos a desarrollar herramientas y mecanismos que sean habilitadores de una mayor interacción.

RECUADRO I

Tecnología y poder de la gobernabilidad electrónica

A lo largo de los cinco continentes, los gobiernos están adoptando maneras más innovadoras de interactuar con los ciudadanos, adaptando muchas prácticas del comercio electrónico. Bien se trate de los 2 millones de suscriptores a la lista de correo electrónico del primer ministro japonés o de las consultas en línea patrocinadas por el gobierno en toda Europa y Australia, la Internet está alentando una interacción ciudadana más directa con los representantes elegidos.

Los beneficios de la gobernabilidad electrónica, a efectos de la facilitación de servicios públicos, también han comenzado a extenderse a los países en desarrollo. En el Estado Indio de Karnataka, los agricultores pueden descargar registros de la tierra e información conexa de quioscos de información de RTC (Registro de Derechos, Tenencia y Cultivo). En los Emiratos Árabes Unidos, el proyecto de tribunales de Dubai ha establecido un sistema en línea completo para el seguimiento y control de los casos, desde que se inicia el procedimiento hasta la decisión final. En Chile, un proyecto gubernamental electrónico permite a los pobres solicitar en línea vales y subsidios de vivienda evitando el tiempo, los gastos y el papeleo que presupondría tener que presentar la solicitud personalmente en las oficinas del Ministerio de Vivienda, que están ubicadas únicamente en las ciudades importantes.

La Internet también ha hecho aumentar la transparencia y ha

denunciado la corrupción en departamentos gubernamentales. Los sitios anticorrupción en la web están proliferando dentro y fuera del gobierno, inspirados por esfuerzos tales como el Respondanet de América Latina (www.respondanet.com), que enlaza a profesionales, funcionarios gubernamentales y ciudadanos interesados en el uso adecuado de los fondos públicos.

Con los 500 millones de usuarios de Internet anuales, que se espera aumente hasta casi 1.000 millones en 2005, los gobiernos deben ampliar la gestión electrónica de los asuntos públicos en beneficio de todos los ciudadanos, por lo menos en aquellos sectores que el tiempo y la financiación requeridos resultarían de otro modo prohibitivos:

- Anunciar todas las reuniones públicas en línea de una manera sistemática y fidedigna.
- Utilizar formularios de observaciones, estudios en línea y grupos temáticos a fin de obtener los insumos requeridos para un genuino gobierno electrónico. En Sudáfrica los ciudadanos pueden examinar en línea las propuestas políticas y formular observaciones incluso antes de que una cuestión de política llegue a la fase de documento verde y redacción.
- Celebrar consultas en línea entre el gobierno y los ciudadanos.

Para que estas consultas surtan un impacto real en la elaboración de políticas deben estar bien estructuradas.

PNUD, 2002a

aminorar la desventaja que surge debido a la ubicación geográfica y para mejorar las comunicaciones y las oportunidades de empleo así como el acceso a los servicios básicos. Para que esto sea posible el gobierno debe comprometerse a reducir la brecha digital mediante políticas destinadas a mejorar las destrezas de la población y su posibilidad de acceso a través de una red de centros comunitarios de acceso². Pero debido a que la brecha digital es el resultado de brechas socioeconómicas más amplias, es necesario proveer a la población de servicios tales como salud y educación básica al tiempo que se instrumentan políticas orientadas a reducir la brecha digital.

Las experiencias de otros países

Muchos países en el mundo poseen proyectos de gobierno electrónico en diferentes estados de avance y orientados desde diversos puntos de partida. Así, mientras algunos de ellos privilegiaron la cobertura de la infraestructura, otros han enfatizado la calidad y adecuación de los servicios a ofrecer al público.

Algunos de los países identificados como exitosos, al menos en alguna de las dimensiones de gobierno electrónico de cuya experiencia se han alimentado los planes para su implantación en Venezuela, son: Alemania, Argentina, Australia, Brasil, Canadá, Chile, Estados Unidos, Israel, Reino Unido, Singapur y Suecia³.

2 Esta es una función del Programa de Infocentros (ver capítulo 9).

3 Dirección electrónica de las páginas web de los países objeto del estudio:

<http://www.bundesregierung.de>
<http://www.fed.gov.au/KSP>
<http://www.bangladeshgov.org>
<http://belgium.fgov.be>
<http://www.brasil.gov.br>
<http://www.gc.ca>
<http://www.gobiernodechile.cl>
<http://www.anticorrupcion.gov.co>
<http://www.info.gov>
<http://www.map.es>
<http://www.idsc.gov.eg>
<http://www.gov.ro> / <http://www.guv.ro>
<http://www.infocid.pt>
<http://www.gouvernement.lu>
<http://jin.jcic.or.jp>

Según un estudio presentado en el Tercer Foro Global “Fomentando la Democracia y el Desarrollo a través del Gobierno Electrónico”, los programas exitosos en este sentido tienen como objetivo que los ciudadanos –individuos, grupos y empresas– cuenten con los medios necesarios para comunicarse con el gobierno en línea. Esto implica que el gobierno promueva la disponibilidad de equipos y la capacitación en el uso de los mismos para toda la población, especialmente para aquellos más marginados, con mayor riesgo de quedarse rezagados. La información en línea y los trámites y servicios provistos por las diversas instancias del poder público deben ser de fácil acceso por parte de los ciudadanos y, en el corto plazo, deben ser complementados por los tradicionales canales para la prestación de los servicios y para la difusión de la información, de modo que se garantice su acceso a todas las personas.

En la experiencia de los países mencionados se identifica como mejor práctica para la gestión de los procesos de implantación del gobierno electrónico la conformación de las siguientes estructuras organizativas:

- Conformación de una unidad central, entre cuyas responsabilidades destacan:
 1. Asumir el liderazgo.
 2. Definir estrategias de tecnologías de información.
 3. Asesorar a las organizaciones del sector público.
 4. Comunicar y crear “cultura” de gobierno electrónico en los ciudadanos.
 5. Identificar iniciativas globales, es decir, iniciativas que “cruzan horizontalmente” las diferentes estructuras del gobierno.
- Designación de responsables en las organizaciones del sector público, entre cuyas responsabilidades destacan:
 1. Identificar oportunidades.
 2. Realizar los ajustes de procesos necesarios.
 3. Implementar las iniciativas locales.
- Creación de una unidad especial encargada de:
 1. Coordinar las diferentes iniciativas locales así como a sus respectivos responsables. Esta responsabilidad debe tener como principales objetivos evitar duplicidad de esfuerzos y crear sinergia.
 2. Implementar iniciativas globales. Como iniciativas globales más importantes destacan los proyectos de infraestructura y los programas de desarrollo de habilidades relacionadas con gobierno electrónico entre los empleados públicos.
 3. Monitorear tanto el progreso global como local.
 4. Proveer métricas y esquemas de trabajo comunes a todos los entes de gobierno.

La información en línea y los trámites y servicios provistos por las diversas instancias del poder público deben ser de fácil acceso por parte de los ciudadanos.

Venezuela cuenta actualmente con avances importantes en la definición del marco legal requerido para el desarrollo del gobierno electrónico.

RECUADRO 2

La experiencia internacional: factores de éxito

Las experiencias han sido más exitosas en la medida en que:

- Existe un organismo central que promueve y coordina las distintas actividades asociadas al gobierno electrónico, el cual establece estrategias de mediano y largo plazo.
- Se implantan desde jurisdicciones de organización política unitaria (juntas parroquiales, municipios, estados) hacia organizaciones más complejas.
- Se destinan fondos relevantes para la implementación de las nuevas tecnologías, por lo que la reducción de costos se convierte en un objetivo secundario o menos importante. El retorno de la inversión del proyecto tiene que enfocarse más allá de la reducción de costos y debe privilegiar su impacto en el ciudadano, los funcionarios, la empresa privada y los diferentes niveles de gobierno.
- Se mejora la infraestructura de telecomunicaciones existente.
- Se realiza un proceso completo y continuo de digitalización de la información, mediante la depuración y consolidación de la base de datos.

El gobierno electrónico en Venezuela

Como parte de una visión a mediano y largo plazo, Venezuela cuenta actualmente con avances importantes en la definición del marco legal requerido para el desarrollo del gobierno electrónico, así como con un conjunto de proyectos que abordan diversas dimensiones de este complejo objetivo: hacer realidad el gobierno en línea.

Se estima que para el año 2007 los servicios claves del gobierno en Venezuela se prestarán en forma electrónica.

Es necesario nivelar a los principales actores del gobierno electrónico, de forma tal que se comience desde lo básico hasta llegar a modelos avanzados en la aplicación de las tecnologías.

Visión estratégica

Orientado por una visión estratégica y con objetivos alcanzables en el corto plazo, Venezuela tiene el reto de poner en marcha un Plan Nacional de Gobierno Electrónico (MCT, CNTI, PNUD, 2001) que promueva la innovación en servicios de forma coordinada y bajo estándares y componentes básicos para habilitar su implementación. En tal sentido, en el anexo “El gobierno electrónico: habilitadores para su implementación” se describe un modelo que consta de tres elementos básicos:

- **El acceso**, sobre el cual se señala que “el principio subyacente será la promoción de aproximaciones colectivas para el uso de estos medios a lo largo del sector público con el interés de lograr la accesibilidad, calidad, familiaridad y facilidad de uso, y el establecimiento de una ramificación coherente. Un tema central será la necesidad del uso de estos medios en formas que sean inclusivas”.
- **Los componentes de negocios**, lo que implica que “habrán componentes estructurales que pueden ser efectivamente provistos de acuerdo a estándares determinados centralmente, ahorrando así esfuerzo a los proveedores de los servicios y creando una experiencia confiable y familiar para los usuarios”. Se publicarán y mantendrán los estándares y políticas estructurales sobre los siguientes componentes: canales de despliegue para servicios de terceros, seguridad de la información y las transacciones, autenticación, tarjetas inteligentes, políticas de privacidad.
- **La interoperabilidad**, que consiste en establecer “estándares e infraestructura común para habilitar la funcionalidad cruzada a lo largo del sector público, los cuales además deben facilitar la comunicación con los ciudadanos y las empresas”. Este elemento incluye el manejo de la información, la Intranet gubernamental con sus aplicaciones e instalaciones, la red de conocimiento y sus conexiones a la extranet.

De acuerdo al plan antes citado, se estima que para el año 2007 los servicios claves del gobierno en Venezuela se prestarán en forma electrónica. Denominamos “servicios claves” a aquellos procesos críticos que tipifican la interrelación de ciudadanos, funcionarios y empresas con el gobierno, es decir, dar y recibir información, dar y recibir dinero, y los procesos de procura.

El objetivo planteado con esta iniciativa es proveer de los recursos tecnológicos y las competencias humanas adecuadas a cada una de las instituciones públicas del país según sean sus necesidades y características, tanto locales como regionales, con el fin de lograr aceleradamente un cambio cualitativo de la gestión pública que se transforme en una mejor calidad de vida y un vínculo permanente para la participación de los ciudadanos en la interacción y en la toma de decisiones.

Esta visión da énfasis a la puesta en marcha de servicios públicos informativos y estáticos en primera instancia, para posteriormente abarcar servicios dinámicos más complejos. Durante este período la formación de los ciudadanos y de los empleados públicos es una prioridad que permitirá a los primeros satisfacer sus necesidades mediante mecanismos diferentes a los tradicionales, para muchos desconocidos en la actualidad, mientras que los empleados públicos desarrollarán las capacidades necesarias para la transformación de sus propios procesos y estructura.

Esta estrategia presenta un reto para las organizaciones del sector público, que deben adoptar planes ambiciosos con vistas a alcanzar la visión, y para el gobierno central, que debe proveer la infraestructura común y los estándares. Ambos, gobierno central y organizaciones, habrán de hacerlo en una forma que sea coherente y dinámica, capaz de adaptarse a posibilidades y demandas cambiantes.

Para iniciar este proceso es necesario nivelar a los principales actores del gobierno electrónico,

de forma tal que se comience desde lo básico hasta llegar a modelos avanzados en la aplicación de las tecnologías. Esto significa que la entrega de servicios es un punto clave para el gobierno electrónico, por lo cual es necesario que el proceso se desarrolle por fases para hacer más efectiva su implantación. Las fases para la instrumentación del gobierno electrónico, según Baum y Di Maio (2000) son:

- **Fase 1:** Presencia. Tiene como principal objetivo colocar información, tal como la misión del ente gubernamental, direcciones, horarios de servicios y posiblemente algunos documentos oficiales de relevancia al público. Es una consulta de información estática y unidireccional.
- **Fase 2:** Interacción. Se caracteriza por el desarrollo de capacidades básicas de búsqueda, alojamiento de formularios que puedan ser descargados y enlaces a otros sitios relevantes, así como las direcciones de correo electrónico de las oficinas y funcionarios públicos. La inclusión de formularios es clave para el inicio de ejecución de trámites en línea y asimismo para fortalecer la percepción de interactuar con el gobierno.
- **Fase 3:** Transacción. Está caracterizada por permitirle a la ciudadanía conducir y completar tareas completamente en línea. Esta etapa del desarrollo de gobierno electrónico se enfoca en la construcción de aplicaciones para el auto-servicio que se conectan bidireccionalmente con los sistemas de transaccionales (backoffice), ya sean nuevos o heredados.
- **Fase 4:** Transformación. Incluye el desarrollo de las intranets que puedan enlazar a empleados del gobierno que trabajen en diferentes dependencias. La transformación gubernamental también incluirá el diseño de las extranets, que permitirán el flujo de información, colaboración y toma de decisiones entre los sectores públicos y privados, dependencias locales del gobierno, asociaciones sin fines de lucro y el público en general.

Siguiendo este modelo se construye el proyecto de gobierno electrónico, el cual contempla una visión de “gobierno todos los días, a toda hora”. Esta visión implica: procesos de consulta al ciudadano, aprendizaje permanente, construcción (de dominio público) de memoria histórica de los procesos administrativos, coordinación y ejecución de proyectos, fiscalización social y control de gestión transparente accesible al ciudadano permanentemente.

La demanda: ¿qué quieren los venezolanos?

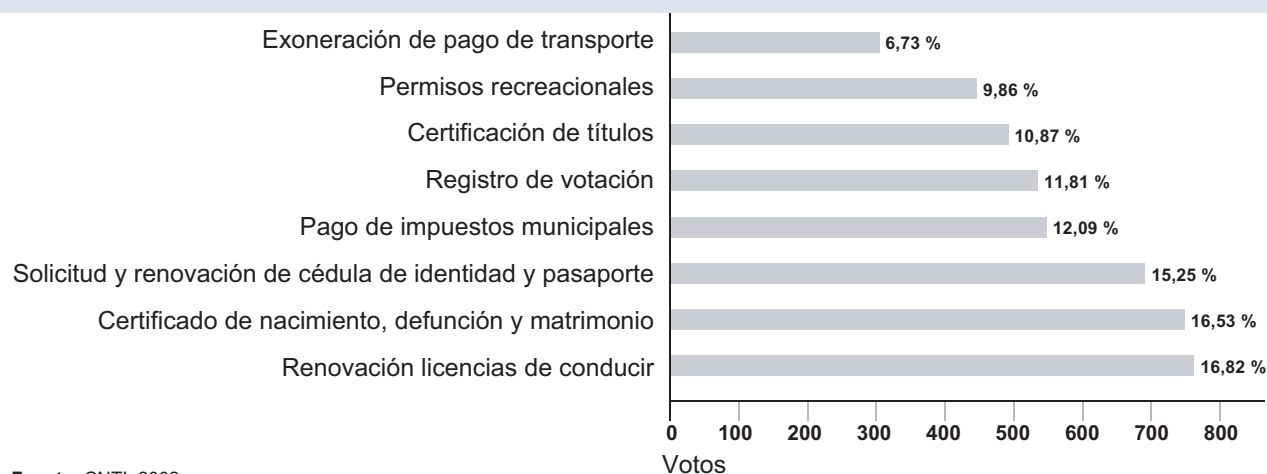
Una encuesta aplicada por el Centro Nacional de Tecnologías de Información entre junio 2001 y abril de 2002, arroja como resultado lo que esperan los venezolanos del gobierno electrónico con respecto a los servicios específicos.

Los venezolanos demandan del gobierno eficiencia y eficacia con relación a los procedimientos administrativos que les afectan directa e indirectamente, y desean servicios de alta calidad que sean accesibles, convenientes y seguros. En el gráfico 1 se pueden observar los temas de mayor relevancia de acuerdo a la opinión del ciudadano.

De la revisión de los resultados de la encuesta se deriva que los venezolanos todavía no perciben la utilidad del gobierno electrónico como instrumento de participación en la toma de decisiones. Son los trámites ante diversas oficinas públicas, cuya ineficiencia hace perder tiempo y recursos monetarios, lo que constituye su principal preocupación. Los tres primeros lugares son ocupados por la solicitud o renovación de documentos indispensables para todos los ciudadanos y cuya obtención no debería revestir mayor complejidad, como son la licencia de conducir, certificados de nacimiento, defunción y matrimonio, y cédulas de identidad o pasaportes.

Los venezolanos todavía no perciben la utilidad del gobierno electrónico como instrumento de participación en la toma de decisiones.

GRÁFICO I

Temas de mayor relevancia de acuerdo a la opinión del ciudadano

Fuente: CNTI, 2002

Los principales avances del gobierno electrónico en Venezuela

El país ha avanzado en un tiempo relativamente breve en un conjunto de políticas, programas y proyectos que se orientan hacia las metas señaladas en la sección anterior en lo que respecta al marco legal, instrumentos de financiamiento, proyectos estratégicos y desarrollo de contenidos.

A partir del análisis de algunos de los factores que son considerados críticos en las estrategias de instrumentación de las TIC (Accenture, Markle Foundation and UNDP, 2001), aplicados al diseño de un plan que asegure la correcta, efectiva y eficaz implementación del gobierno electrónico, es propicia la ocasión para revisar los elementos desarrollados en Venezuela.

Política e instituciones

Desde la promulgación en el año 2000 del marco legal, abundantemente discutido en capítulos anteriores, muchos organismos públicos han iniciado la fase de creación de su página web institucional para dar a conocer información acerca de sus funciones, actividades, planes y programas. Algunos incluso han incorporado opciones de consulta sobre temas de su específica competencia, como los ministerios. Otros organismos han dado un paso más al desarrollar la capacidad para colocar trámites en línea, como son los casos del Seniat, Alcaldía de Chacao, Alcaldía de Baruta y Gobernación del Estado Carabobo, entre otros.

El Plan Nacional de Tecnologías de Información (PNTI) del Ministerio de Ciencia y Tecnología, ejecutado a través del Centro Nacional de Tecnologías de Información, y el Plan Nacional de Telecomunicaciones (PNT) del Ministerio de Infraestructura, que se lleva adelante a través de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (Conatel), articulan actores y coordinan acciones para materializar realmente la modernización del Estado con la finalidad de convertirlo en un usuario intensivo de las TIC y un importante generador de contenidos. En atención a la pertinencia del tema que desarrollamos, y a propósito de las consideraciones que sobre estos planes se han hecho en capítulos anteriores, en el recuadro 3 se resumen algunos de sus propósitos básicos.

Otros planes también establecen lineamientos estratégicos hacia la incorporación y uso de las TIC

en el ámbito de sus competencias, tales como el Plan Nacional de Ordenación del Territorio, que establece acciones para la amplia divulgación del conocimiento mediante el uso de las modernas tecnologías de telecomunicaciones, y el Plan Nacional de Desarrollo Regional, que califica a las comunicaciones, tanto físicas como electrónicas, como factores fundamentales de consolidación del nuevo modelo de desarrollo territorial.

De particular importancia en el aspecto legal y reglamentario son el Decreto 825 y el Marco Regulatorio en Tecnologías de Información (MARTI).

Decreto 825

Con el fin de sentar las bases de la modernización del Estado se ha aprobado un marco legal que lo impulse, el Decreto 825⁴, el cual reconoce el impacto positivo que tienen las TIC, especialmente el uso de Internet, en el progreso social y económico del país, en la generación de conocimientos, en el incremento de la eficiencia empresarial, en la calidad de los servicios públicos y en la transparencia de los procesos.

De igual forma se reconoce que la red mundial Internet representa un medio para la interrelación con el resto de los países, y una herramienta para el acceso y difusión de ideas y nuevos conocimientos, así como para proveer servicios de diversa índole a los ciudadanos en forma más eficiente.

Este decreto constituye el primer paso para la instauración del gobierno electrónico en nuestro país, ya que a partir de su promulgación —como se señaló— los órganos de la Administración Pública Central iniciaron la creación de sus páginas web como medio de promoción y difusión de los servicios que prestan. Al término del primer año de su vigencia todos los organismos de la Administración Pública Central tienen una dirección y dominio electrónico asignado, contribuyendo de esta forma a integrar el directorio de páginas amarillas del gobierno nacional.

El Marco Regulatorio en Tecnologías de Información (www.marti.gov.ve)

El MARTI se puede entender como el componente que garantiza el adecuado ordenamiento para el desarrollo armónico del gobierno electrónico y su interrelación con el comercio electrónico y la promoción de la sociedad del conocimiento, entendidas éstas como plataformas sobre las cuales fluirá la información que entregará el Estado en todas sus funciones de gestión interna (operativa y estratégica) y de servicio público. El MARTI, programa que se encuentra en desarrollo en la actualidad, contendrá los mecanismos necesarios para guiar a los organismos de la Administración Pública Nacional en la utilización apropiada de las herramientas tecnológicas para que logren un desarrollo homólogo, consistente, coherente e integral de los contenidos, sistemas y aplicaciones; además del desarrollo de plataformas tecnológicas sólidas, consistentes, comunicadas, disponibles, que funcionen con criterios de interoperabilidad, interoperatividad e integración, apoyando así el cumplimiento del Principio de Unidad Orgánica del Estado definido en la Ley de Simplificación de Trámites. El MARTI se concibe asimismo como habilitador de las políticas públicas en materia de TIC sobre la base del reporte y consolidación de las acciones que ejecuten los organismos públicos en TIC y el seguimiento a las mismas.

El manejo y disponibilidad apropiada de la información en el Estado conllevará a un aspecto de particular importancia estratégica: el uso de la gestión del conocimiento en la administración pública como política, y su aplicación y orientación a la inteligencia de negocios (*business intelligence*) destinada al sector público. Esto permite un seguimiento más expedito del desarrollo de las políticas públicas,

RECUADRO 3

Propósitos básicos de los planes del PNTI y PNT

- Desarrollar y consolidar una infraestructura de tecnologías de información y de las telecomunicaciones que facilite la conectividad y el acceso masivo a la información y al conocimiento.
- Formar recursos humanos TIC para facilitar el proceso de apropiación de una cultura tecnológica por parte de los usuarios de esas tecnologías.
- Promover las TIC en el sector productivo, público y privado, dentro de un modelo de producción de calidad, innovador, productivo y competitivo basado en el uso de información y conocimiento.
- Avanzar hacia una sociedad rica en conocimientos e información, al alcance de todos, mediante el desarrollo de la infraestructura, contenidos, servicios y mercado de la información y las telecomunicaciones.
- Promover especialmente el uso de Internet, y en general de las TIC, en la población venezolana, a fin de garantizar el acceso democrático al conocimiento y a la información.

⁴ Promulgado el 10 de mayo de 2000, y publicado en *Gaceta Oficial* el 22 de mayo de 2000.

La necesidad de desarrollar e incrementar las habilidades y destrezas en materia de alfabetización tecnológica de los actores involucrados en este proceso, a saber; ciudadanos y funcionarios, se encuentra en su fase inicial y debe ser asumida como una meta a corto plazo.

A pesar de que las redes del estado son de amplia cobertura nacional, éstas operan de forma no coordinada y no se comunican entre sí.

además de poner a disposición del Estado información para su direccionamiento y de posibilitar realmente el manejo prospectivo al servicio del Estado para apoyar la gobernabilidad.

Desarrollo de capacidades

La necesidad de desarrollar e incrementar las habilidades y destrezas en materia de alfabetización tecnológica de los actores involucrados en este proceso, a saber: ciudadanos y funcionarios, se encuentra en su fase inicial y debe ser asumida como una meta a corto plazo. En este sentido cabe destacar que la implementación de la estrategia de gobierno electrónico va a presentar exigencias a los empleados del sector público. Necesitarán entender cómo las nuevas tecnologías, especialmente Internet, crean nuevas posibilidades para la ejecución de sus usuales actividades, y requerirán desarrollar habilidades en el uso y aplicación de las tecnologías de información.

La eficiencia del gobierno está relacionada íntimamente con la calidad de su gente y sus competencias, por lo tanto se debe trabajar en la creación de un ambiente de trabajo competitivo que contemple el desarrollo de planes de carrera, planes de entrenamiento y mejoramiento profesional basados en un modelo de competencias. Esto indudablemente permitirá una mayor identificación del personal con el proceso de cambio y por lo tanto redundará en la calidad de los servicios prestados al ciudadano. Adicionalmente permitirá el posicionamiento del ente gubernamental como organismo competitivo frente a organizaciones de servicio privadas.

Infraestructura

En la actualidad Venezuela cuenta con diversas redes de información y telecomunicaciones. Entre ellas cabe mencionar: la Red Académica de Centros de Investigación y Universidades Nacionales (Reacciun), a través de la cual se articulan entre sí y con el país los sectores de ciencia, tecnología y educación, prestando servicios de conectividad, diseño y hospedaje de sitios web, acceso a Internet y creación de dominios .ve; la Plataforma Tecnológica Nacional Oficial del Estado Venezolano (Platino), que funge como Dirección General Sectorial del Ministerio de Planificación y sirve de plataforma de conectividad promoviendo la automatización de los procesos de obtención y suministro de información de la administración pública; la Red de Telecomunicaciones de Petróleos de Venezuela (PDVSA), y el Sistema de Comunicaciones para la Defensa Nacional (Sicodena), que respalda las comunicaciones en el sector militar.

Sin embargo, uno de los principales problemas es la desigualdad en materia tecnológica. A pesar de que las redes anteriormente mencionadas son de amplia cobertura nacional, éstas operan de forma no coordinada y no se comunican entre sí. El Estado no dispone de una red que le preste un servicio eficiente y con la calidad requerida. Por otra parte, los organismos públicos negocian de forma independiente, lo cual se traduce en mayores costos de operación.

Aunado a esto, los cada vez más escasos presupuestos asignados a los entes, limitan las posibilidades de mantener los costos de conectividad y la actualización tecnológica, razón por la cual el Estado está urgido de disponer de una plataforma telemática que opere a costos razonables y con calidad de servicio, a fin de optimizar los recursos y fomentar la formación de personal.

Entorno

La participación y el apoyo de las empresas es factor clave para lograr la transformación que se requiere. En este sentido, tal como se señaló en la "visión estratégica" de gobierno electrónico, el sector público requiere del sector privado para el desarrollo de aplicaciones que sistematicen los procesos que coadyuvan a lograr la interacción entre el gobierno, los ciudadanos y las empresas. En Venezuela este proceso está en su fase inicial y se pueden mencionar iniciativas tales como la promoción de

clusters e incubadoras de empresas vinculadas al sector y el desarrollo del software nacional.

El desarrollo de contenidos y aplicaciones

El Plan Nacional de Ciencia y Tecnología (MCT, 2000) establece que para que se fomente el uso intensivo de las TIC y sea realmente efectivo el gobierno electrónico, se requiere el desarrollo de contenidos y servicios.

Tanto el gobierno central como el descentralizado han venido desarrollando proyectos que orientan la evolución de una iniciativa de gobierno electrónico en este sentido. Se han puesto en marcha una serie de proyectos atendiendo áreas de carácter estratégico como son la salud, la educación, la productividad. Una selección de ellos se presenta más adelante.

Coordinación

En cuanto a esta acción en específico, en Venezuela se está iniciando el proceso de colaboración y acción coordinada entre la sociedad civil y pública y las organizaciones internacionales con el fin de definir los roles de cada una y las responsabilidades a nivel local y nacional. Sin embargo aún no existe una política definida en cuanto a la acción coordinada que debe realizarse con el propósito de prevenir la duplicación de esfuerzos y garantizar la alineación estratégica para que los resultados sean los esperados.

En la instrumentación de los planes vinculados a las políticas de las TIC se ha trabajado tanto en lo interno como con una activa agenda de relaciones internacionales.

Comisión Interinstitucional del Decreto 825

Mediante la conformación de una comisión coordinadora integrada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, el Centro Nacional de Tecnologías de Información, el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y el Ministerio de Infraestructura, se han adelantado un conjunto de acciones en apoyo al resto de los ministerios y demás organismos públicos, dando así cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 825 en lo concerniente a gobierno electrónico (talleres, inventario de proyectos, reuniones de trabajo cooperativo). Todo ello con la finalidad de:

- Promover la utilización de las TIC entre los ciudadanos y empresas que deseen aprovechar los beneficios que brinda la gestión de los servicios públicos en línea.
- Agilizar y reducir los costos de los procesos administrativos tanto del gobierno nacional como de los gobiernos regionales y locales, con el propósito de prestar servicios públicos de manera eficiente y transparente.
- Fomentar la participación del sector empresarial privado en un nuevo nicho de mercado; es decir, impulsar la provisión de servicios de mediación en los procesos administrativos del gobierno en todos los niveles (nacional, regional y local), agregando valores como velocidad en el intercambio de información y de transmisión de datos, y transparencia en los procesos administrativos.

Acciones de cooperación internacional

Venezuela ha participado activamente en los foros políticos regionales e internacionales sobre Tecnologías de Información y Sociedad de la Información. Partiendo de la Declaración de Florianópolis (2000) y siguiendo con la Declaración de Itacuruça (2000), el Acta del Latic (2000) y el Grupo de Trabajo en Tecnologías de Información del Grupo de Río (2001), Venezuela ha contribuido en la conformación de una visión regional de Latinoamérica y el Caribe en torno a la sociedad de la información.

Esta visión regional ha permitido, entre otros aspectos, una mayor coherencia política frente a otras regiones. Se han alcanzado significativos resultados en la II Cumbre de Jefes de Estado y de

El sector público requiere del sector privado para el desarrollo de aplicaciones que sistematicen los procesos que coadyuven a lograr la interacción entre el gobierno, los ciudadanos y las empresas.

Venezuela ha contribuido en la conformación de una visión regional de Latinoamérica y el Caribe en torno a la sociedad de la información.

Gobierno de la Unión Europea y América Latina y el Caribe (2002) y en la reunión previa de Ministros de Sociedad de la Información (2002), en donde se destaca que mediante un mayor acceso a las tecnologías y establecimiento de prioridades, debe fortalecerse el tránsito hacia la sociedad de la información. En este marco, Venezuela coordina el tema de gobernabilidad del portal Ciberamérica.

Por otra parte, en su calidad de presidente del Grupo de los 15 y en seguimiento de la Declaración de Yakarta sobre Tecnologías de Información y Comunicación para el Desarrollo (2001), declaración firmada por los Jefes de Estado y de Gobierno del Grupo de los 15 durante la Cumbre celebrada en Yakarta (2001), Venezuela convocó a una Reunión de Expertos del G-15 en Ciencia y Tecnología para tratar el tema de "Masificación del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación como estrategia de desarrollo". Las conclusiones de esta reunión fueron elevadas a la reunión de Ministros de Ciencia y Tecnología del G-15 (2001).

Proyectos en marcha

Tomando en consideración la importancia del gobierno electrónico como factor fundamental para el desarrollo humano, el gobierno central y el descentralizado han venido desarrollando proyectos que orientan la evolución de una iniciativa de gobierno electrónico en el país. En tal sentido se han puesto en marcha una serie de proyectos atendiendo áreas de carácter estratégico como son la salud, la educación y la productividad.

El Estado venezolano está desarrollando una serie de proyectos, entre los cuales se señalan algunos a continuación:

Infocentros (www.infocentro.gov.ve)

Constituye un proyecto de enorme importancia ya que a través de estos centros de acceso comunitarios, concebidos como la "piedra angular" del gobierno electrónico, se busca brindar la oportunidad a todos los ciudadanos de desarrollar habilidades y capacidades básicas que les permitan aprovechar las potencialidades y uso de las TIC, y especialmente de Internet, en igualdad de condiciones para los distintos sectores a nivel nacional, considerando las necesidades de todos los grupos sociales con el fin de disminuir la desigualdad.

Portal Gobierno (www.gobiernoonlinea.gov.ve)

El portal de servicios e información pública del gobierno nacional provee una ventana única a disposición de los ciudadanos vía Internet, soportando la transparencia de la gestión pública y de las relaciones intergubernamentales, apoyando así el control de gestión del Estado y permitiendo la integración de Venezuela en la sociedad del conocimiento. Este portal se concibe como "la puerta de entrada" del ciudadano a todos los servicios electrónicos que presta el gobierno. Actualmente el gobierno nacional cuenta con 1.080 páginas, y en materia de contenidos, de 20 trámites realizados en línea en el año 1999 pasamos a 450 en la actualidad (Berrizbeitia, 2002).

Alcaldía Digital

Es un proyecto que tiene como objetivo proveer de los recursos tecnológicos y las competencias humanas adecuadas a cada una de las alcaldías del país, según sean las necesidades y características tanto de la alcaldía *per se* como del municipio, con el fin de lograr aceleradamente un cambio cualitativo de la gestión municipal que se refleje en una mejor calidad de vida y un vínculo permanente para la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones. Este proyecto se está desarrollando en forma piloto mediante un convenio entre el CNTI y el PNUD en un conjunto de cuatro alcaldías

seleccionadas de acuerdo a criterios que contemplan: población, densidad, hogares no pobres, clasificación municipal según condiciones de vida y grado de automatización.

Sistema de Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB)⁵

Este proyecto ha sido desarrollado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) con el objetivo fortalecer la capacidad de gestión estratégica y operacional del sector público, suministrando soportes de información y gestión a través de un conjunto de módulos que se dirigen a diversas instancias de gestión. Este sistema está en proceso de implantación como fase piloto en el Ministerio de Ciencia y Tecnología y en el Ministerio de Educación Cultura y Deportes.

Minnovación.gov.ve (www.minnovacion.gov.ve)

Permite de forma automatizada la selección y evaluación de propuestas (proyectos) introducidas por instituciones, centros de investigación, empresas y organizaciones no gubernamentales, con reducción significativa del tiempo de respuesta y con mayor transparencia en el proceso. Para ello existe una taquilla electrónica donde el usuario encuentra en la red información y formularios de solicitudes de financiamiento de programas del Ministerio de Ciencia y Tecnología, tales como: tecnologías de información y comunicación en educación, agenda salud, modernizadores empresariales, becas industriales y programa de inserción de innovadores noveles industriales.

Tribunal Supremo de Justicia (www.tsj.gov.ve)

El Tribunal Supremo de Justicia dispone de un portal altamente reconocido por su calidad a nivel nacional e internacional, a través del cual ofrece información jurídica a la población en general en las materias de su competencia. Entre los servicios que ofrece están: texto completo de todas las decisiones publicadas y la posibilidad de su consulta en línea, mecanismos de participación ciudadana a través de encuestas, foros de discusión académica y otros servicios tele-informativos.

Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (www.seniat.gov.ve)

Este Servicio Autónomo, dependiente del Ministerio de Finanzas, posee una página web que ofrece información sobre la institución en general y sus competencias en materia de administración aduanera y tributaria. A través de esta página los ciudadanos pueden consultar su RIF y NIT, elaborar la declaración de impuesto sobre la renta, articular denuncias, pagar impuestos en determinados bancos.

Alcaldía de Chacao y Alcaldía de Baruta

Los gobiernos de los municipios Chacao y Baruta del estado Miranda desarrollaron una página web que ofrece información sobre ambos municipios en diversas secciones: noticias, eventos, agenda municipal. También ofrece a los ciudadanos la posibilidad de interactuar con las autoridades de las alcaldías mediante foros, encuestas, preguntas frecuentes, sugerencias y reclamos, y *chat*. Contiene asimismo una sección dirigida a la gestión de asuntos municipales en la cual están especificados los diversos trámites que puede hacer cualquier vecino ante estas alcaldías (www.chacao.gov.ve). En el caso de la Alcaldía de Baruta se pueden pagar los impuestos municipales en línea (www.baruta.gov.ve).

Instituto Postal Telegráfico (Ipostel) (www.ipostel.gov.ve)

Este Instituto emprendió un proceso de modernización sustentado en Internet, ofreciendo a través de su

⁵ PNUD. Documento del Proyecto SIGOB, 2000.

página web servicios como el del status de los envíos en línea (Sistema Tracking), además de información sobre la institución y los servicios que presta al ciudadano.

Servidores temáticos

Con la intención de fomentar el desarrollo de contenidos locales y nacionales y el hospedaje de estos contenidos, el Centro Nacional de Tecnologías de Información ha desarrollado servidores temáticos para optimizar el acceso y promover el intercambio de información.

- **Servidor Temático en Salud (www.venezuelasaludable.gov.ve)**. Provee información en el área salud para atender necesidades y requerimientos de instituciones y empresas vinculadas al área (ambulatorios, hospitales, laboratorios, farmacias, empresas farmacéuticas, de equipos e insumos) y de la población en general.
- **Servidor Temático del Sector Productivo (www.venezuelaproductiva.gov.ve)**. Tiene como objetivo proporcionar una herramienta que permita consolidar y aportar valor agregado –en forma cooperativa– a la oferta de información existente sobre el sector productivo venezolano, así como facilitar los trámites rutinarios que realiza el empresario del país con el Estado.
- **Servidor Temático de Ciencia y Tecnología (www.venezuelainnovadora.gov.ve)**. Este servidor figura como mecanismo para producir y mantener servicios de valor agregado en forma cooperativa, orientados hacia el ámbito de la ciencia, la tecnología y la innovación en Venezuela.
- **Servidor Temático Bibliotecario (www.venezuelatematica.gov.ve)**. Es un mecanismo para difundir información clasificada que ha sido publicada en la prensa nacional, destacándose principalmente los temas más relevantes del acontecer nacional en base a la demanda de los servicios que solicitan los usuarios que acuden a los infocentros.

Financiamiento

Con el objeto de concretar los planes anteriormente mencionados y apoyar el desarrollo de los proyectos que fortalezcan las bases para contribuir con la modernización del gobierno en materia de TIC, el gobierno nacional asignó los recursos económicos para la ejecución de estas iniciativas a través del Plan de Sobremarcha, el cual permitió la instalación de 243 infocentros al nivel nacional a un costo de 13 millardos de bolívares. De forma complementaria se generaron otros mecanismos de financiamiento con el fin de promover la ejecución de proyectos a través de la Agenda para el Desarrollo de la Información, la Conectividad y los Contenidos, el Fondo de Servicio Universal y el Fondo de Investigación y Desarrollo en Telecomunicaciones.

La Agenda para el Desarrollo de la Información, la Conectividad y los Contenidos

En atención al Decreto 825, el Ministerio de Ciencia y Tecnología adelanta una política para el uso intensivo de las TIC y particularmente para el desarrollo de contenidos digitales mediante la promoción de la Agenda para el Desarrollo de la Información, la Conectividad y los Contenidos. Este es un espacio de concertación entre los sectores gobierno, académico y de investigación y el sector productivo, con el fin de formar capital humano para el uso efectivo de las TIC, incentivar el acceso y la apropiación de la cultura tecnológica requerida por los agentes sociales, promover el desarrollo de la infraestructura tecnológica y de conectividad a la Internet, contribuir con la modernización del gobierno y del aparato productivo nacional, e incentivar la investigación e innovación en el sector, estableciendo vínculos estrechos con el sector productivo.

Actualmente los proyectos presentados se encuentran en la fase de evaluación a los fines de asignar el financiamiento solicitado.

Fondo de Servicio Universal

Mediante la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se creó este fondo dependiente de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (Conatel), que subsidia los costos de infraestructura para el cumplimiento de las obligaciones de servicio universal y a la vez mantiene la neutralidad de sus efectos desde el punto de vista de la competencia.

El servicio universal es el conjunto definido de servicios de telecomunicaciones que los operadores están obligados a prestar a los usuarios para brindarles estándares mínimos de penetración, acceso, calidad y precio, con independencia de la localización geográfica. Este servicio tiene como finalidad la satisfacción del propósito de integración nacional, maximización del acceso a la información, desarrollo educativo y de servicio de salud, y reducción de las desigualdades de acceso a los servicios de telecomunicaciones por parte de la población.

Fondo de Investigación y Desarrollo en Telecomunicaciones (Fidotel)

Creado a través de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, este fondo depende del Ministerio de Ciencia y Tecnología con la misión primordial de coordinar, impulsar y facilitar el fortalecimiento de la investigación y el desarrollo de las telecomunicaciones.

Según el artículo 65 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus recursos financieros provienen de las obligadas contribuciones de los operadores que prestan servicios de telecomunicaciones y de aquellos otros aportes que a título de donación haga cualquier persona natural o jurídica. Quienes presten servicios de telecomunicaciones aportarán al fondo el medio por ciento (0,50%) de los ingresos brutos obtenidos durante el trimestre anterior del año calendario.

Conclusiones

A lo largo de este capítulo se ha evidenciado cómo el gobierno electrónico puede contribuir a mejorar la calidad de la toma de decisiones, incrementar la eficiencia de los servicios públicos y promover la participación de la comunidad en los asuntos de políticas públicas.

Las TIC y especialmente Internet inciden en el modo como funciona la democracia. Es probable que con los estímulos apropiados, y a medida que vayan asimilando las potencialidades de la tecnología, los ciudadanos lleguen a estar en la capacidad de exigir una mayor rendición de cuentas. En este contexto es probable que el desafío de ser más eficientes, honestos y transparentes se constituya en una necesidad que no sólo abarque a los empleados públicos, sino también a las máximas autoridades.

El país debe continuar impulsando este proceso mediante la aplicación y uso de las TIC de manera apropiada y en función de las necesidades y contextos, especialmente para contribuir a la modernización del Estado en sus procesos y resultados: automatización de procesos, prestación de servicios en línea, comunicación intra e intergubernamental a todos los niveles y con la sociedad, complementando así las tecnologías informáticas que por muchos años se han utilizado en los organismos públicos.

Al analizar los factores claves mencionados en el documento *Digital Opportunities Initiative* (Accenture, Markle Foundation and UNDP, 2001) y contrastarlos con los progresos logrados en Venezuela, podemos identificar avances y rezagos importantes. Una de las áreas que requiere mayor atención en la implementación de la estrategia de gobierno electrónico es la sensibilización y capacitación tanto de los empleados del sector público como del público en general. Unos y otros necesitan entender que las TIC crean nuevas posibilidades para realizar las actividades que usualmente ejecutan, para ello

Es probable que con los estímulos apropiados, y a medida que vayan asimilando las potencialidades de la tecnología, los ciudadanos lleguen a estar en la capacidad de exigir una mayor rendición de cuentas.

requerirán desarrollar habilidades en el uso y aplicación de las tecnologías de información a partir de programas de alfabetización sobre esta materia.

En relación con la disponibilidad de infraestructura se identifican dos áreas de acción. Por una parte la necesaria compatibilización de las redes del sector público, entendiendo que para consolidar este proceso se hace indispensable que el Estado cuente con una plataforma telemática unificada que opere a costos razonables, con estándares de calidad de servicio y garantías de confiabilidad y seguridad. Por la otra es preciso consolidar y extender los programas que faciliten el acceso masivo a la población, como es el caso de los centros de acceso comunitarios. Resulta impostergable continuar con el programa de democratización y masificación del acceso universal a Internet, el cual permitirá que no haya exclusión de la población menos privilegiada y coadyuvará a que el gobierno electrónico sea verdaderamente democrático al eliminar las barreras que hoy existen para los servicios electrónicos.

Otro factor no menos importante consiste en el análisis detallado de los procesos a ser automatizados en cada uno de los entes que componen la Administración Pública Nacional (APN) y de la normativa que los regula, a los fines de que puedan ser adaptados a las exigencias del marco jurídico existente. En este sentido se hace necesaria la contribución de las empresas del sector privado.

En cuanto a las políticas emprendidas hay que reconocer que tanto los planes como el marco jurídico apuntan hacia la visión del gobierno electrónico. Sin embargo no existe un plan consolidado que coordine las importantes acciones que se han desarrollado en este contexto, las cuales deben estar subordinadas a las normas y estándares para habilitar su implementación.

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO: HABILITADORES PARA SU IMPLEMENTACIÓN

Estándares y componentes básicos

Los nuevos métodos de trabajo ofrecen beneficios potenciales para el funcionamiento interno del gobierno. Estos incluyen ganancia en eficiencia y efectividad para un mejor uso y manejo de la información, ya sea como soporte al establecimiento y gestión de políticas o en la administración de los programas.

La estrategia a seguir promueve la innovación para nuevos servicios. A nivel central resulta necesario identificar y promover bloques de construcción común para los servicios de gobierno electrónico. Asimismo, debe ser responsabilidad de los diferentes entes de gobierno y autoridades regionales el desarrollo de planes locales de gestión para los servicios y sus usuarios.

Esto permitiría:

- Innovación por parte de los prestadores del servicio.
- Integración de diferentes servicios y un mejor intercambio de información entre las organizaciones.
- Una experiencia común para los ciudadanos y las empresas al hacer operaciones con el sector público.
- Reducción en el costo de desarrollo y mantenimiento de múltiples sistemas.
- Estructuras efectivas y mecanismos que garanticen el éxito.

Los componentes básicos de los habilitadores para su implementación son:

- Acceso
- Componentes de negocios
- Interoperabilidad

Acceso

Políticas estructurales para las tecnologías de acceso

- Debe ser posible acceder a los servicios a través de múltiples medios, incluyendo sitios web desde PCs, kioscos electrónicos, teléfonos celulares y televisión digital, así como centros de atención telefónica y de atención directa (centros comunitarios).
- Los organismos del sector público deberán cumplir con los lineamientos establecidos en las políticas para el desarrollo de servicios que usen estas tecnologías, quedando abierto a las administraciones delegadas acordar la adopción de iguales estándares técnicos, y de estándares locales equivalentes. El contenido de estos lineamientos habrá de ser revisado en la medida en que las tecnologías se desarrollen, y de acuerdo a ello variarán en la extensión de lo que ellas establezcan como estándares obligatorios. El

principio fundamental debe ser la promoción de consensos colectivos para el uso de estos medios a lo largo del sector público, con el fin de lograr la accesibilidad, calidad, familiaridad y facilidad de uso, y el establecimiento de una ramificación coherente. Un tema central será la necesidad del uso de estos medios en formas que sean inclusivas.

- Tanto los portales existentes como los nuevos portales deberán usar los estándares del gobierno para la autenticación y privacidad. No debe descartarse la posibilidad de que algunos organismos del sector público consideren la alternativa de permitir que sus servicios sean accedidos a través de sitios web comerciales.
- Los portales del gobierno proveerán a los desarrolladores de servicios (departamentos, autoridades regionales y otros) de un conjunto consistente y estable de interfaces contra las cuales desarrollar sus sistemas.

Componentes de negocio

Deberán existir componentes estructurales que puedan ser efectivamente provistos de acuerdo a estándares determinados centralmente, ahorrando así esfuerzo a los proveedores de los servicios y creando una experiencia confiable y familiar para los usuarios. Se habrá de publicar y mantener los estándares y políticas estructurales sobre los siguientes aspectos:

- a) Canales de despliegue para servicios de terceros
- b) Seguridad de la información y las transacciones
- c) Autenticación
- d) Tarjetas inteligentes
- e) Privacidad

Canales de despliegue

Se podrá alcanzar una mejora real en conveniencia y calidad si los servicios públicos se abren y despliegan en una variedad de canales, incluyendo aquellos de propiedad privada administrados por sectores comerciales o voluntarios. Dos características importantes de los canales comerciales pueden ser aplicables a los servicios del gobierno:

- a) La multi-fuente (un tercero ofrece bienes y servicios de varios proveedores).
- b) Los paquetes (un tercero agrupa los servicios en paquetes para hacerlos más atractivos al usuario).

El sector comercial estará interesado en suplir un rango de servicios públicos y empaquetarlos con servicios comerciales relevantes. Es esencial asegurar entonces que cada uno de estos nuevos canales ofrezca altos estándares de confianza, confidencialidad, seguridad y responsabilidad, condiciones éstas que se esperan de los servicios del gobierno.

Cada organismo público debe contemplar los canales que desea utilizar para mejorar el acceso a sus servicios de la manera más efectiva, considerando apropiadamente la coherencia e integración del servicio desplegado. La decisión en la escogencia de un canal es estratégica para el organismo gubernamental, porque ésta puede afectar la manera en que el servicio es percibido por el público. Esto debe involucrar también el compromiso a largo plazo de las terceras partes para proveer el canal seleccionado.

Seguridad

La política referencial de seguridad debe alinearse con las mejores prácticas vigentes en las actividades del comercio electrónico. Esta política aplica al sector público y se extiende a todos los canales de entrega de servicios y a todos los organismos que desplieguen servicios públicos. Asimismo debe proporcionar un marco contra el cual los proveedores de servicios habrán de evaluar sus ofertas, pero sin especificar detalles de implementación. Los proveedores de servicios serán libres de proponer implementaciones dentro de este marco referencial.

Autenticación

Los servicios gubernamentales efectivos, en línea y a través de centros de atención telefónica, requerirán de un mecanismo ampliamente aceptado por ciudadanos y empresarios para autenticarse a sí mismos. Las características esenciales de tal mecanismo son:

- a) Habilidad para inspirar en el público confianza en cuanto a que los datos personales estarán protegidos apropiadamente, brindando así la seguridad de que el riesgo de suplantación de personas y empresas resulta mínimo.
- b) Simplicidad, transparencia y economía para el usuario (sobre todo con respecto a la variable tiempo).
- c) Sistemas comunes a lo largo de todo el gobierno y el amplio sector público.
- d) Reducción de fraude y de duplicación de esfuerzos.

Los diversos departamentos de los organismos, las organizaciones y el total del sector público deberán contar con una manera de aproximación única a la autenticación. La práctica de autenticación en estos diferentes niveles familiarizará a los ciudadanos con los procedimientos y desarrollará en ellos una confianza creciente, promoviendo así el uso de los servicios.

Tarjetas inteligentes

La habilidad en el uso de una tarjeta inteligente (emitida por el sector privado o cualquier parte del sector público) para acceder a la mayor gama posible de servicios públicos, redundará en beneficio del emisor de la tarjeta, del usuario y de los proveedores de servicios. La política referencial para tarjetas inteligentes proveerá un conjunto de estándares obligatorios para asegurar la interoperabilidad, incluyendo sugerencias en cuestiones de adquisición para las autoridades públicas, accesibilidad como parte integral de cualquier esquema de tarjeta y elementos de protección de los datos.

Privacidad e intercambio de datos

Los negocios electrónicos efectivos necesitan ganar la confianza del público que los utiliza, confianza en que los sistemas son seguros, que los mecanismos de autenticación son robustos y que los datos personales son manejados apropiadamente. Las tecnologías brindan oportunidades para el intercambio de datos entre organismos en apoyo al desarrollo de servicios integrados. Además, éstas pueden servir de soporte a mejores medidas contra el fraude y a un trabajo más eficiente.

Interoperabilidad

Se hará necesario el establecimiento de estándares e infraestructura común para habilitar la interoperabilidad a lo largo del sector público. Las políticas y estándares servirán además para garantizar que las organizaciones del gobierno puedan comunicarse entre sí, y con los ciudadanos, empresarios, etc. Esto se logrará con la adopción masiva de Internet y el resto de las tecnologías web por parte de todos los sistemas de información del gobierno.

Esta política requerirá que los organismos del gobierno desarrollen redes basadas en comunicaciones IP y estándares de comunicación IP a través de sus organizaciones, comenzando por nuevos sistemas a implantar y estaciones de trabajo listas para la navegación web, con correo electrónico y acceso web para muchos de sus empleados.

Manejo de la información

La información y el conocimiento del gobierno son recursos valiosos. En el corazón de este programa se encuentra la necesidad de que el sector público haga el mejor uso de ellos. La implementación de esta estrategia requiere que las organizaciones adopten políticas de información coherentes y compatibles que sirvan de soporte a la implementación de mejores políticas, mejores servicios y un modelo de trabajo más eficiente.

El sector público deberá adoptar un esquema de gestión apropiado de la información que posee y administra, entendiéndola como un recurso que mejora la efectividad y eficiencia del mismo gobierno, beneficiando así a los ciudadanos, empresas y a los propios organismos del sector público. Para ello es necesario:

- Definir y adoptar estándares corporativos para entidades de datos que son comunes al sector público.
- Definir y adoptar significados comunes (lenguaje único) para descripciones de datos, de manera que la información ofrecida pueda ser entendida y utilizada efectivamente por el público en general.
- Una política común sobre el uso de la metadata.

La Intranet Gubernamental (IG)

Dentro del gobierno la IG habrá de conectar a todos los departamentos principales y proveer a los usuarios del gobierno central de correo electrónico y de acceso a Internet.

Aplicaciones e instalaciones

La IG deberá ser desarrollada como una Intranet corporativa para el gobierno central, destinada a la publicación de información y al trabajo en equipo, incluyendo reuniones en línea y grupos de discusión.

Entre las aplicaciones a ser consideradas se encuentran servicios de directorio, publicaciones electrónicas, sistemas de manejo electrónico de documentos, servicios de noticias, sistemas de facturación y gastos, aplicaciones de manejo del conocimiento, sistemas de información, reservaciones para viajes y reintegros, avisos y aplicaciones de empleo, base de datos de estadísticas e investigaciones, base de datos de publicaciones del gobierno.

Desde la IG se debe promover la construcción de interfaces robustas, de alta capacidad, para permitir la conexión de autoridades regionales y otros cuerpos del sector público, permitiendo la creación de una extranet que haga posible el trabajo en equipo virtual a lo largo de todo el sector público.

La Red de Conocimiento

La Red de Conocimiento debe ser una aplicación pionera que estará disponible a través de la IG e Internet. Ha de proveer acceso rápido a información para la consulta de políticas, hechos y cifras, organizadas por región y localidad, y además facilitar información sobre iniciativas relacionadas con grupos particulares.