



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
DOCTORADO EN GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO  
GOBIERNO ELECTRÓNICO

**Gobierno Electrónico: *Marco Jurídico Legal, Indicadores y sus Iniciativas en Venezuela***

Docente:

Dra. Judith Celima Sánchez

Autor:

Jesús Lovera Torres C.I. 18.754.418

Caracas, Mayo de 2017

## **A modo de introducción**

Hablar de Gobierno Electrónico es hacer referencia a todas aquellas aplicaciones o herramientas que nos brindan las tecnologías de información y comunicación (TIC), que se utilizan para el funcionamiento de una organización que esté vinculada al sector público de un país. Principalmente, estas herramientas van aunadas a permitir e incrementar, la eficiencia de las labores que se llevan a cabo en el sector público; tal herramienta “brinda transparencia y factibilidad a la participación ciudadana”<sup>1</sup>.

El origen del Gobierno Electrónico surge como apoyo de las tecnologías de información y comunicación (TIC), quienes a través de una perspectiva transformadora e innovadora, permiten ejercer la dirección y el desarrollo de un gobierno, brindando apoyo y sustento a cada uno de los factores que hacen vida en este ente. Para la Organización de los Estados Americanos (OEA), éste término implica alcanzar mayores niveles de eficacia y eficiencia en el quehacer gubernamental, mejorando los procesos y procedimientos de cualquier gobierno. Sus funciones se asientan en aumentar la calidad de los servicios públicos, incorporar más y mejor información en los procesos decisorios de un país, y facilitar la coordinación entre las diferentes instancias de un gobierno.

Fundamentalmente, el nombre del Gobierno Electrónico también se conoce bajo el nominativo de E- Gobierno, haciendo referencia a que se trata de una herramienta que se encuentra disponible bajo una plataforma digital, haciendo uso principalmente del internet, o de cualquier otra plataforma que nos brinden las tecnologías de información y comunicación (TIC), siendo éstas aquellas herramientas que permiten el intercambio de información a distancia en forma de dato, voz o imagen.

Bajo esta línea de ideas, el presente trabajo tiene como propósito desarrollar los diversos conceptos y acepciones que giran en torno al Gobierno Electrónico, exponiendo, *grosso modo*, sus definiciones y algunas de las nociones que engloban su origen. Conjuntamente, se presentarán algunos datos sobre el marco jurídico legal que lo sustenta; algunos de los indicadores del gobierno electrónico presentes en Venezuela, y la exhibición de diversas iniciativas que existen en nuestro país, referente a este mecanismo que se utiliza para el funcionamiento de una organización que esté vinculada al sector público.

---

<sup>1</sup> Según la Organización de los Estados Americanos (OEA) (2017).

## **Acepciones del Gobierno Electrónico**

Habiendo expuesto así las diversas nociones sobre a lo Gobierno Electrónico se refiere, se debe destacar que este ámbito no sólo trata de un anodino objeto cualquiera que facilita los procesos administrativos de una entidad pública; ni mucho menos, se trata de una página web creada por distintas instituciones gubernamentales que buscan simplificar los trámites burocráticos de un sector; el Gobierno Electrónico va más allá de ello. Se trata de todo un sistema de información, lo suficientemente amplio y efectivo, que brinda un servicio a la ciudadanía; un servicio aunado en la resolución, simplificación y modernización de gestiones disímiles.

Para Castodi (2012:112) el Gobierno Electrónico es todo un sistema que “incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular el Internet, que el Estado, como organización política y gubernamental, desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública”. Su propósito se debe circunscribir en mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco transparente. El Gobierno Electrónico se constituye por una serie de actores que intervienen en su desarrollo y tratamiento, dichos actores se ocupan en hacer más democrática una sociedad, y por ende, velar por el óptimo desenvolvimiento de la ciudadanía.

Para algunos críticos, como es el caso de Ocampo (2003:2), el desarrollo de proyectos de Gobierno Electrónico deben ser ante todo una cuestión política, se trata de prioridades de actuación y capacidad de liderazgo, más que una cuestión meramente técnica, es decir, Gobierno Electrónico no significa dotar de computadoras a las distintas dependencias administrativas de un Estado, para que los permisos y documentos y las diversas actividades que solicita la ciudadanía se adjudiquen fácilmente; sino que todo éste esquema desarrollado para ello, optimice la gestión pública y permita desarrollar un enfoque de regencia centrado en el ciudadano. Bajo esta línea de ideas, se debe exponer que existen diversas actividades efectuadas entorno al Gobierno Electrónico, las cuales cubren aspectos internos de la gestión de los organismos públicos; tal es el caso de la difusión masiva de la información sobre los actos del gobierno, la prestación de más y mejores servicios administrados, el acceso remoto a los servicios de las oficinas públicas, o el desarrollo de portales que brinden un mejor y más rápido acceso a la información. Evidentemente, y como ya se ha mencionado, cada uno de estos aspectos se desarrollan en el ámbito y con la ayuda de las tecnologías de información y comunicación.

Conjuntamente, entre esos actores que intervienen en el desarrollo del Gobierno Electrónico, existe uno fundamental, considerado el pilar de todo este sistema; se trata del Estado. Éste es la mayor organización proveedora de información que permite la existencia del Gobierno Electrónico, además de ser el creador del mismo. Bajo este contexto, es el Estado quien desarrolla dicho sistema como instrumento necesario para la concreción y progreso de nuestra soberanía. Es por ello, que frecuentemente existe una expresión genérica sobre el Gobierno Electrónico, la cual se refiere a una “administración gubernamental que hace uso de modernas tecnologías informáticas para la ejecución de sus tareas habituales y la prestación de servicios a la comunidad”<sup>2</sup>. Sin embargo, como bien ya se expuso, el Gobierno Electrónico es más un objetivo conceptual, que hechos o procedimientos concretos que tiene como misión suministrar a la comunidad los mejores servicios al menor costo posible.

En este sentido, las premisas fundamentales sobre las que se basa el concepto de Gobierno Electrónico son las siguientes<sup>3</sup>:

- Promover la prestación de más y mejores servicios a la ciudadanía.
- Permitir un ágil acceso de los ciudadanos a la información del Estado, favoreciendo la transparencia de la gestión pública.
- Promover cambios en la cultura organizacional de la administración pública que permitan la jerarquización de su personal y una gestión más eficiente.
- Incrementar la celeridad, economía, sencillez y eficacia de los trámites internos de la administración pública.
- Aumentar la eficiencia de la gestión interna del Estado.
- Las nuevas tecnologías de la información juegan un rol fundamental, ya que sirven como instrumento para apaciguar las presiones existentes sobre el sector público.

En este sentido, se debe destacar que el Gobierno Electrónico surge para sostener los programas que el cuerpo de funcionarios públicos ha generado para incrementar la eficacia de los servicios administrativos que brinda el Estado, toda esta modernización ha generado un cambio de cultura, la cual viene caracterizada por “ofrecer de manera continua la mayor variedad de canales posibles que puedan estar a disposición de los ciudadanos” (Ocampo, 2003:135). Asimismo, este cambio de cultura

---

<sup>2</sup> *Ibidem*.

<sup>3</sup> Según Castodi (2012:5).

implica reorientar la planificación y modificar los mecanismos de implementación del quehacer gubernamental desde un enfoque hacia lo interno, un enfoque hacia el ciudadano. Bajo esta premisa, existen una serie de desafíos que engloban al Gobierno Electrónico, los cuales podrían ir aunados en los siguientes aspectos:

- Los servicios que presta el Gobierno Electrónico deben ser accesibles a toda la población, especialmente a aquellos sectores desfavorecidos. Todos sus actos deberían ser esencialmente públicos.
- La seguridad y la confianza deben necesariamente ser una preocupación constante del gobierno, razón por la cual la autenticación, integridad, disponibilidad y la confidencialidad de la información que se maneja debe estar garantizada.
- Se debe mantener una mejora constante de los servicios y sobre el sector público en general, para aumentar su eficiencia.

Según lo antes expuesto, podría esgrimirse que la creación del Gobierno Electrónico ha generado las siguientes ventajas y beneficios a la ciudadanía<sup>4</sup>:

- La desburocratización de la administración pública, lo que se concretiza en el desarrollo de portales que permiten acceder de manera amigable a todas las áreas de la administración pública, los cuales están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- La generación de eficiencia, la cual se distingue en la rapidez en la entrega de servicios y a un constante mejoramiento. Si la gestión del Estado es eficiente el aumento de los recursos electrónicos aumenta, lo que se traduce en una confianza en la gestión del gobierno.
- El desarrollo de una constante transformación del sector público hacia la automatización de la gestión que desarrolla, ofreciendo servicios electrónicos como la firma electrónica y la encriptación de datos.
- La gestión automatizada la cual genera una reducción en los costos de la administración.
- La eliminación de barreras en el acceso a los servicios, es decir, no hay barreras de desplazamiento, ni hay que transitar de un departamento a otro.
- El estímulo para el desarrollo de la cultura local y el fortalecimiento de la democracia.
- Mejor y mayor contacto con los ciudadanos, especialmente con aquellos que viven en lugares apartados o escasamente poblados.

---

<sup>4</sup> Según González y Villegas (2010).

## **Marco Jurídico Legal del Gobierno Electrónico**

Evidentemente, la creación de un Gobierno Electrónico debe ir acompañada de un marco jurídico que rijan las diversas disposiciones reglamentarias de este sistema. Éste marco normativo es indispensable para la realización de los diversos proyectos circunscritos dentro del Gobierno Electrónico. Ocampo (2003:155) considera algunas características que debería ostentar este cerco jurídico:

- Revisión de las operaciones de los organismos.
- Identificación de los elementos clave de la transformación.
- Estimación de las tendencias del sector.
- Identificación de los retos del servicio al público.
- Identificación de productos clave de servicios.
- Creación de iniciativas de servicios.
- Estimación de riesgos.
- Evaluación de la factibilidad organizacional.

Cada uno de los asuntos antes expuestos, cimienta ese instrumento de carácter legal, que de manera coherente, sustentan la actuación del Gobierno Electrónico. En Venezuela por ejemplo, el marco jurídico que rige esta herramienta es diverso, ya que está asentado en diversos reglamentos, leyes e instituciones. Uno de ellos, es la Ley de Infogobierno, estamento que rige los principios, bases y lineamientos referentes al uso de las tecnologías de información en el Poder Público y el Poder Popular de nuestro país. Aunque esta ley se circunscribe en mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a las personas; por aunar en el ámbito de las tecnologías de información y comunicación (TIC), rige lo referente al Gobierno Electrónico. No obstante, no es el único estamento que lo preside, también se encuentran la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), el Decreto-Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, y la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Conjuntamente, existen diversas instituciones que velan por el cumplimiento de estos estamentos; y que además, fungen como organismos organizadores del Gobierno Electrónico, algunos de ellos son: el Centro Nacional de Desarrollo e Investigación en Telecomunicaciones (CENDIT), la Fundación Centro Nacional de Innovación Tecnológica (CENIT), la Comisión Nacional de

Telecomunicaciones (CONATEL), la Cámara Nacional de Empresas de Telecomunicaciones (CANAEMTE), la Cámara Venezolana de Comercio Electrónico (CAVECOM), la Cámara Venezolana de Empresas de Tecnologías de Información (CAVEDATOS) y la Cámara Venezolana del Software Libre (AVESOL).

Cada uno de estos organismos, tanto públicos como privados, han contribuido con el desarrollo del Gobierno Electrónico en Venezuela. Además, se debe esgrimir que dentro del territorio criollo, el impulso de esta herramienta se ha efectuado con el propósito de establecer las bases sobre las cuales se puede desarrollar el llamado E-gobierno, así como la ejecución de procesos y productos fundamentales a través de los sistemas informáticos. Conjuntamente, el desarrollar procesos de digitalización de archivos y automatización de bases de datos, o el iniciar procesos relacionados con la integración y organicidad del Estado en términos de su funcionamiento electrónico; tal es el caso de la automatización, el apoyo informático, el desarrollo de sistemas integrados, los proyectos para aumentar el acceso a los servicios electrónicos del Estado, la formación para la participación ciudadana electrónica, la integración de sistemas, y las bases de datos y aplicaciones del Estado; han sido algunos de los tratados jurídicos que los diversos entes antes expuestos han instaurados en la formación del marco legal del Gobierno Electrónico.

Bajo esta línea de ideas, Betancourt (2010) considera que el marco jurídico sobre el Gobierno Electrónico en Venezuela, ha permitido que esta herramienta despliegue las siguientes metas<sup>5</sup>:

- Elaboración de planes de reducción de los procesos administrativos.
- Establecimiento de las bases sólidas en la informatización de los procesos de la administración pública.
- Obtención de un nivel homogéneo y avanzado en el uso interno de las TIC.
- Conformación del nuevo modelo de Estado con funcionarios adecuadamente capacitados y sensibilizados.
- Constatación de una robusta integración del Estado y un intensivo uso de las TIC en la gestión pública interna.

---

<sup>5</sup> Tomado de: *El Gobierno Electrónico en Venezuela: Balance y perspectivas*. (2010). Colección Textos de la Comunicación. ULA: Venezuela.

## **Presencia del Gobierno Electrónico en Venezuela**

El Gobierno Electrónico en nuestro país, ha estado presente desde hace varios lustros. Seguramente, cualquier individuo que allá efectuado algún trámite en la administración pública, o que tenga contacto con alguna entidad gubernamental, habrá podido evidenciar su presencia.

Numerosos proyectos se han desarrollado con la intención de mejorar la calidad de los diversos servicios que se ofrecen en los organismos del estado, a fin de incrementar los niveles de eficiencia y eficiencia en sus administraciones. Además, con el propósito de acelerar la integración y el desarrollo económico de nuestro país.

El gobierno venezolano desde hace algunos años, ha empezado a impulsar el cambio en la relación de los ciudadanos con los servicios públicos, parte de estas iniciativas podrían distinguirse en la creación de una página web de Atención al Ciudadano, cuya misión es brindar atención al ciudadano a fin de escuchar sus problemas, inquietudes y propuestas, a objeto de canalizarlos ante los organismos públicos y/o privados pertinentes en la búsqueda de soluciones en el menor plazo posible. Conjuntamente, otra evidencia de Gobierno Electrónico se distingue en el Portal del Servicio Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), donde se ha simplificado la tramitación de documentos de identidad, tal es el caso de pasaportes, cédulas y documentos migratorios. Además, de conformar una base de datos para distinguir la migración existente en el territorio venezolano; también se ofrece información sobre lo relacionado a la materia de aduana, entre otros; todo ellos se puede llevar a cabo desde la comodidad de un domicilio o lugar de trabajo.

Otros proyectos de gobierno en línea, pero ya a nivel local, es el de la Alcaldía de Maracaibo del Estado Zulia y el Servicio Autónomo Puente General Rafael Urdaneta (SAPGRU). De igual manera, se pueden observar otras acciones concretas para apoyar las etapas del desarrollo del gobierno electrónico en Venezuela, tal sería el caso de la modernización del marco legal asociado al uso de recursos electrónicos, la migración hacia nuevas plataformas informáticas e incorporación de las TIC en procesos específicos de gestión de la administración pública (Intranets y portales de gobierno, voto electrónico, legalización de documentos, pago impuestos, seguridad social, entre muchos otros).

En este mismo ámbito, se circunscribe la creación de proyectos de desarrollo y mejora de la infraestructura tecnológica nacional para el acceso a redes de información y a redes de conocimiento (Infocentros, Infopuntos, dotación de computadores al sector educativo). La formación de capital humano en Ciencia y Tecnologías, TIC y desarrollo de aplicaciones de software (Misión Ciencia, Plan de Alfabetización Nacional, Academias de Software Libre, asociación con Academia Cisco, Red

Académica Reacciun). La creación de redes, promoción de cooperativas y núcleos de desarrollo en Tecnologías de Información, y otra gran variedad de proyectos, paulatinamente han contribuido con la evolución del Gobierno Electrónico en Venezuela.

Por otro lado, Betancourt (2010) refiere tres (3) experiencias de han sido de gran impacto en el desarrollo del Gobierno Electrónico en nuestro país, tal es el caso de CADIVI<sup>6</sup> (Comisión de Administración de Divisas), el SENIAT (Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria) y la ONIDEX<sup>7</sup> (Oficina Nacional de Identificación y Extranjería), las cuales han permitido la gestión de sus procesos respectivos a través de Internet, consolidándose como los grandes ejemplos de Gobierno Electrónico en Venezuela.

Cabe destacar, que además de los ejemplos antes expuestos, existen muchos otros que forman parte de esta herramienta, y que hoy por hoy, se mantienen vigentes y que contribuyen con el desarrollo del Gobierno Electrónico.

### **A modo de conclusión**

Bien se pudo distinguir a lo largo de toda esta disertación, que el Gobierno Electrónico como herramienta administrativa y de conexión, permite una auténtica exposición de criterios, soluciones y deliberaciones en torno a la realidad social, económica, jurídica y política de un país. Más allá de ser un sistema que hace uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), se trata de un asunto que establece un proceso transparente y eficiente que genera eficacia. En el caso de Venezuela, bien lo esgrime Betancourt (2010), el gobierno electrónico “es una decisión estratégica de las naciones ante la transformación de la sociedad industrial en una sociedad basada en el conocimiento, en donde prevalecen como objetivos primordiales, la nueva forma de gobernar incrementando la eficiencia y transparencia de la gestión”. En consecuencia, el Gobierno Electrónico debe ser un trabajo de integración, que integre al Estado, la Empresa, y por supuesto, al Ciudadano, permitiendo así el desarrollo y la transformación que asegure el crecimiento y la sustentabilidad de nuestro país.

---

<sup>6</sup> Hoy transformada en CENCOEX (Centro Nacional de Comercio Exterior).

<sup>7</sup> Hoy transformada en SAIME (Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería).

## Bibliografías Consultadas

### **Documentales:**

Castodi, L. (2012). *Hacia un Gobierno Electrónico*. Ponencia presentada durante el V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santo Domingo, Rep. Dominicana, 24 - 27 Oct. 2012.

Ocampo, A. (2003). *Gobierno Electrónico y Administración Pública Local*. En: Revista Científica Razón y Palabra. Atizapán Editorial: México.

González, L y Villegas, A. (2010). *¿Qué es un Gobierno Electrónico?*. LUZ Ediciones: Caracas.

*El Gobierno Electrónico en Venezuela: Balance y perspectivas*. (2010). Colección Textos de la Comunicación. ULA: Venezuela.

### **Electrónicas:**

Betancourt, L. (2010). *Gobierno Electrónico en Venezuela*. Disponible en: <http://gobiernoelectronicodevenezuela.blogspot.com/> [Consulta: Mayo 2 de 2017]

Organización de los Estados Americanos (OEA) (2017). *¿Qué es el Gobierno Electrónico?* Disponible en: <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/PA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx> [Consulta: Mayo 1 de 2017]