

# La implantación del gobierno electrónico en Venezuela

*El objetivo de este trabajo es hacer una sistematización de la experiencia en la implantación del e-Gov en nuestro país, considerando el alcance, logros e imperfecciones del proceso. La conclusión a la que llega este artículo es que el uso de las TIC es una condición necesaria para el desarrollo e implementación del e-Gov pero no suficiente, también es importante el papel que juega el Estado en la definición de sus políticas públicas, sus planes estratégicos de largo plazo y la continuidad y mantenimiento de sus procesos administrativos.*

**ALBARO LÓPEZ**

## 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el acceso a Internet y el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Administración Pública, representan la plataforma fundamental que le permite a todo Estado ser más eficiente en muchos de los trámites administrativos que su propio gobierno le impone a sus ciudadanos como obligatorios.

En Venezuela sin embargo, todavía observamos cómo para efectuar algún tipo de gestión de esta índole, el ciudadano común debe muchas veces realizar largas colas en las oficinas de atención al público, produciéndose grandes demoras y masivas conglomeraciones de personas apostadas a las puertas de estas instituciones desde muy tempranas horas de la madrugada, y cuya única respuesta por parte de los funcionarios, la mayoría de las veces con-

siste en el establecimiento de restricciones de horario, limitar el número de personas que pueden ser atendidas diariamente bajo la entrega de números por orden de llegada o, como es común hoy en día, atienden solo a aquellos cuyo terminal de la cédula de identidad coincide con la fecha en que le corresponde realizar su trámite.

Esto no es más que un indicativo de que el uso de las TIC en la Administración Pública, mejor conocido como gobierno electrónico (e-Gov), en Venezuela no ha sido lo suficientemente efectivo como en otros países del mundo, incluso de la región, donde este tipo de trámites se realiza de una manera más eficiente, sin mayores demoras y ocasionándole las menores molestias a sus ciudadanos.

## 2. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO -CONCEPTO-

El gobierno electrónico, tal como lo define la Organización de Estados Americanos (OEA):

... es la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

Esta definición expresa claramente cómo a través de su enfoque innovador, las acciones del gobierno electrónico sitúan las TIC como elemento de apoyo y pone el énfasis en el desarrollo de un buen gobierno. Esto implica alcanzar mayores niveles de eficacia y eficiencia en el quehacer gubernamental, mejorando los procesos y procedimientos del gobierno, aumentando la calidad de los servicios públicos, incorporando más y mejor información en los procesos decisorios y facilitando la coordinación entre las diferentes instancias de gobierno. (Portal de la OEA, 2017).

Según lo establecido en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, se entienden las expresiones de “Gobierno Electrónico” y de “Administración Electrónica” como sinónimas, ambas consideradas como el:

... uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales. La adopción del Gobierno Electrónico en la gestión pública por parte de los Estados iberoamericanos se propone la satisfacción de las necesidades así como contribuir al desarrollo de la sociedad, por lo que jamás podrá consistir en una simple respuesta a las ofertas tecnológicas que provienen del mercado. (González y Pulgar 2013, p.14)

El uso de Internet y los actuales mecanismos tecnológicos de información y comunicación en la Administración Pública, trae consigo las siguientes ventajas (Arcila et al, 2010, p. 49-52):

- *Altos volúmenes de atención al ciudadano con costos comparativamente muy bajos.* Una ventaja fundamental la constituye la conveniencia para el particular, de relacionarse con la Administración en ausencia, es decir que no tienen que estar simultáneamente presentes en tiempo y lugar el gobierno y el particular.

Esto libera al particular de los estrechos horarios de atención a la ciudadanía y al Estado de mantener funcionarios apostados en instalaciones para atenderlos. Se posibilita así a la Administración atender un alto volumen de ciudadanos y hacerlo permanentemente, las 24 horas del día, todos los días del año.

Los costos involucrados de mantener las plataformas tecnológicas asociadas a las TIC son bajos si los comparamos con los costos involucrados en funcionarios, así como en la dotación de instalaciones físicas.

- *Transparencia.* El uso de las TIC permite a la Administración informar con precisión y claridad el estado de los trámites y solicitudes que se gestionan al ciudadano, resultando así en una Administración más transparente.

En principio, debe garantizarse este acceso, con la única limitación del resguardo de otros derechos igualmente protegidos, como la intimidad, el derecho al honor, seguridad de Estado, etcétera.

Por otro lado, el control y fiscalizaciones internas resultarán mucho más fáciles si se han implementado TIC, ya que por estar digitalizada la información esta puede reportarse, relacionarse y analizarse con mucho más detenimiento.

- *Realización del derecho de acceso a la información.* Las TIC constituyen para el ciudadano un mecanismo fácil y sencillo de acceder a la información cuando esta se encuentra en formato electrónico.

El envío de documentos se facilita enormemente cuando se trata de mensajes de datos. Esto facilitará el acceso a los datos que consten sobre sí mismos o sobre sus bienes.

### 3. GOBIERNO ELECTRÓNICO EN VENEZUELA. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

#### 3.1. Antecedentes

En Venezuela, en el año 2000 se instituye el Centro Nacional de Tecnologías de la Información (CNTI), adscrito al Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT), que tiene como razón de ser:

Generar, impulsar y asegurar la cultura, el desarrollo, el uso efectivo y la excelencia del conocimiento y sus aplicaciones, asociados a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) dirigido a lograr la transformación y el progreso del país y de la región latinoamericana.

Y que entre sus objetivos figura:

1. Promover en la sociedad la democratización del acceso al conocimiento y el desarrollo de las comunidades apoyadas en el uso y aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación.
2. Potenciar al CNTI como una organización ágil, eficiente, dinámica y con una alta capacidad de respuesta.
3. Apoyar la transformación del Estado mediante la instrumentación, del gobierno electrónico considerando los mecanismos de regulación tecnológica, contenidos, formación y procesos.
4. Facilitar a los sectores económicos los mecanismos de incorporación, uso y aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), para incrementar su productividad y competitividad en el marco de la nueva economía. (Carballo, Cataffi, Sanoja y Zambrano 2006, p.1-2)

#### 3.2. Aspectos legales

Para la implantación del e-Gov en Venezuela se han venido desarrollando una serie de normativas con el fin de no solo potenciar al Estado y estimular a los ciudadanos, sino además establecer el marco legal que regule el uso de las TIC dentro de la Administración Pública. Algunas de estas normativas se encuentran circunscritas dentro de los siguientes documentos (Arcila et al, 2010, p. 32-36):

1. *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999*. En sus artículos 2, 6, 62, 70,

125 y 141, se consagra a Venezuela como un Estado democrático y social de Derecho y de Justicia, en el que se garantiza la participación libre de todos sus ciudadanos en los asuntos públicos, a la vez que se insta a la Administración a estar al servicio de los ciudadanos fundamentado en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad.

2. *Decreto 825 (22-05-2000)*. En el que “Se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela”.
3. *Plan TIC (2007-2013)*. Se define la orientación de la política pública en el uso de las telecomunicaciones y la informática como herramienta estratégica fundamental para apalancar este proceso de transformación social, mediante la construcción e instrumentación del Plan Nacional de Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales 2007-2013.
4. *Decreto 3.390 (28-12-2004)*. Insta a todos los órganos y entes de la Administración Pública al empleo en forma prioritaria del Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos, en todos sus sistemas, proyectos y servicios informáticos.
5. *Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación (10-08-2005)*. A través de sus artículos 29, 56 y 57 se apoya la promoción y difusión de invenciones e innovaciones populares, estimulando la formación del talento humano especializado, a través del financiamiento total o parcial de sus estudios e investigaciones, con el fin de impulsar la producción científica, tecnológica y de innovación.
6. *Ley de Telecomunicaciones (28-03-2000)*. En su artículo 12 establece que toda persona en su condición de usuario, tiene derecho a acceder en condiciones de igualdad a todos los servicios de telecomunicaciones y a recibir un servicio eficiente, de calidad e ininterrumpido, salvo las limitaciones derivadas de la capacidad de dichos servicios.

#### 4. ETAPAS DE LA IMPLANTACIÓN DEL E-GOV EN VENEZUELA

Según Gallegos (citado en Carballo et al., 2006, p.8), el desarrollo del gobierno electrónico en Venezuela está estructurado en tres etapas: 1. El establecimiento y desarrollo de las bases informáticas del gobierno electrónico en Venezuela. 2. La transformación del Estado, desarrollo de la administración pública electrónica y los sis-

temas integrados de gobierno. 3. Los servicios públicos electrónicos en línea y uso intensivo de las TIC en los procesos del Estado atendiendo los problemas de acceso y la participación ciudadana.

En la tabla número 1 se expone la caracterización de cada etapa en términos de objetivos, metas y lineamientos.

TABLA N° 1 ETAPAS DE IMPLANTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN VENEZUELA

ETAPA	1. Establecimiento de las Bases Informáticas Desarrollo de las Bases Informáticas del gobierno electrónico en Venezuela.	2. Transformación del Estado Desarrollo de la Administración Pública Electrónica y los sistemas integrados de Gobierno.	3. Servicios Públicos Electrónicos Desarrollo de servicios electrónicos en línea y uso intensivo de las TIC en los procesos del Estado atendiendo los problemas de acceso y la participación ciudadana
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Establecer las bases sobre las cuales se puede desarrollar el gobierno-e y la ejecución de procesos y productos fundamentales a través de los sistemas informáticos.</li> <li>–Desarrollo de procesos de digitalización de archivos y automatización de bases de datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Iniciar procesos relacionados con la integración y organicidad del Estado en términos de su funcionamiento electrónico: automatización, apoyo informático, desarrollo de sistemas integrados, formación del personal en el ámbito de las TIC, reingeniería de procesos, formación de la ciudadanía para el gobierno electrónico, proyectos para aumentar el acceso a los servicios electrónicos del Estado, formación para la participación ciudadana electrónica, resistencia al cambio tecnológico, integración de sistemas, bases de datos y aplicaciones del Estado, establecimiento de ventanillas únicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–En esta fase final, se completa la implantación del gobierno electrónico en Venezuela con la extensa disposición de trámites en línea o presenciales.</li> </ul>
METAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Elaboración por parte de los organismos de la Administración Pública de planes de reducción de procesos administrativos, de acuerdo a la Ley de Simplificación de Trámites.</li> <li>–Establecer bases sólidas en la informatización de los procesos de la Administración Pública.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Obtener un nivel homogéneo y avanzado en el uso interno de las TIC.</li> <li>–Conformar el nuevo modelo de Estado con funcionarios adecuadamente capacitados y sensibilizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Contar con una robusta integración del Estado y un intensivo uso de las TIC en la gestión pública interna.</li> </ul>
LINEAMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Suprimir trámites innecesarios.</li> <li>–Simplificar y mejorar los trámites.</li> <li>–Reducir los requisitos y dejar los pasos indispensables.</li> <li>–Rediseñar el trámite.</li> <li>–Propiciar la participación ciudadana.</li> <li>–Utilizar al máximo los elementos tecnológicos.</li> <li>–Incorporar controles automatizados.</li> <li>–Crear incentivos o servicios adicionales.</li> <li>–Evitar el juicio subjetivo.</li> <li>–Evitar la agrupación de funciones en una misma instancia.</li> <li>–Concentrar trámites, evitar la repetición de trámites, aumentar el número de entidades beneficiadas.</li> <li>–Presumir de la buena fe del ciudadano.</li> <li>–Tomar como cierta la declaración del administrado.</li> <li>–Evitar la comparecencia del ciudadano</li> <li>–Evitar exigir la presentación de requisitos en el mismo organismo.</li> <li>–Contar con un mecanismo de control posterior.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Principios establecidos en la Ley de Simplificación de Trámites:</li> <li>–Simplicidad, transparencia, celeridad y eficacia.</li> <li>–Claridad, sencillez, agilidad, racionalidad, pertinencia, utilidad y facilidad de entendimiento.</li> <li>–Implementación de bases de datos de fácil acceso.</li> <li>–Comunicación entre bases de datos intra e inter institucionalmente.</li> <li>–Eliminación de autorizaciones innecesarias e informaciones detalladas.</li> <li>–Presentación de información en formatos que respeten integralmente el contenido y estructura de los formularios originales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Principios establecidos en la Ley de Simplificación de Trámites:</li> <li>–Ofrecer información completa, oportuna y veraz.</li> <li>–Dar a conocer el estado de su tramitación.</li> <li>–Implementar un servicio de información telefónica.</li> <li>–Implementar un servicio de atención al público procurando su automatización.</li> <li>–Crear oficinas o ventanillas únicas.</li> <li>–Crear sistemas de información centralizados, automatizados y de fácil acceso para integrar y compartir la información entre los órganos de la Administración Pública debiéndose habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos.</li> <li>–Desconcentrar la toma de decisiones.</li> <li>–Eliminar rutinas de ejecución y tareas de formalización de actos administrativos.</li> <li>–Concentrar la atención en actividades de planeamiento, supervisión, coordinación y control de políticas.</li> <li>–Permitir a los órganos superiores delegar competencias decisoria en funcionarios de menor jerarquía.</li> </ul>

Como puede verse, para la implantación del e-Gov en Venezuela, antes de automatizar y migrar dichos servicios a las plataformas electrónicas, se requiere primero pasar por una etapa de simplificación de los procesos administrativos actuales, en la cual se reduzcan al mínimo los controles burocráticos, los niveles de aprobación y la eliminación de requisitos innecesarios para la realización de cualquier gestión por parte del ciudadano, de otro modo solo se estaría digitalizando la burocracia.

Por otro lado, se hace necesario desarrollar programas de adiestramiento en el uso de las TIC en la Administración Pública, tanto al funcionario como al ciudadano común, con el fin de familiarizarlos con los nuevos procesos e incentivar el uso de los mismos, y de esta manera reducir la resistencia al cambio.

#### 4. ANÁLISIS Y REFLEXIÓN

##### 4.1. Evaluación de impacto

Según la última encuesta mundial sobre el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) de las Naciones Unidas (2016), Venezuela se encuentra en el puesto número noventa del *ranking* mundial, muy por debajo de países cercanos como Uruguay (34), Argentina (41) y Chile (42), superando solo a las naciones de

Paraguay (95), Bolivia (101), Suriname (110) y Guyana (126) en el continente suramericano (ver gráfico N° 1).

El Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) se basa en una encuesta de valoración de expertos sobre la presencia en línea de los 193 Estados Miembros de las Naciones Unidas, que evalúa los sitios web nacionales y cómo se aplican las políticas y estrategias de gobierno electrónico, en general y en sectores específicos, para la entrega de servicios esenciales.

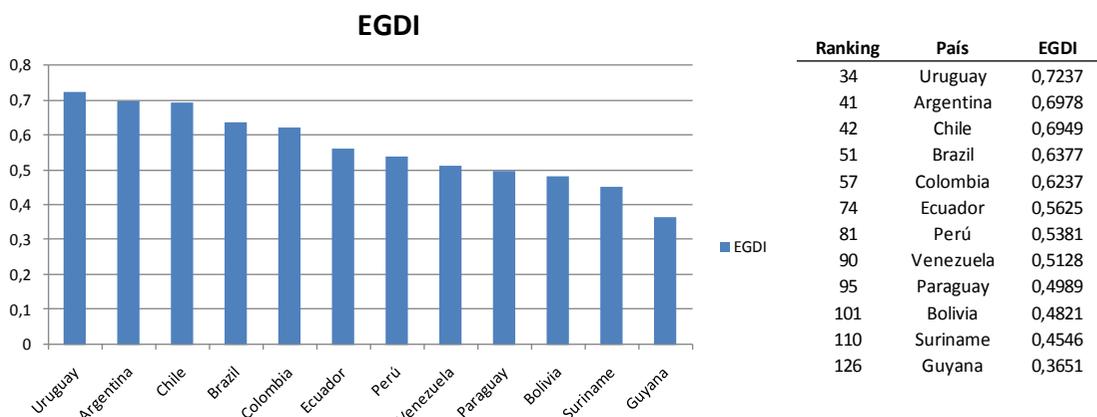
La evaluación califica el desempeño del e-Gov de cada país en relación con los demás en lugar de ser una medición absoluta y se utiliza como *benchmark* para proporcionar un número de clasificación del desarrollo del e-Gov entre los Estados Miembros de las Naciones Unidas (Survey e-Gov Naciones Unidas 2016, p. 131).

Matemáticamente, el EGDI es un promedio ponderado de puntajes normalizados en las tres dimensiones más importantes del gobierno electrónico, a saber: índice de calidad del servicio en línea (OSI), índice de desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones (TII) e índice de desarrollo del capital humano (HCI).

Cada uno de estos conjuntos de índices es en sí mismo una medida compuesta que puede ser extraída y analizada de forma independiente.

$$EGDI = 1/3 (OSI_{NORMALIZADO} + TII_{NORMALIZADO} + HCI_{NORMALIZADO}).$$

GRÁFICO N°1.  
ÍNDICE DE DESARROLLO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN SURAMÉRICA



Fuente: elaboración propia – Datos obtenidos de "UNITED NATIONS - E-GOVERNMENT SURVEY 2016".

## AGENDA PÚBLICA

**Según la última encuesta mundial sobre el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) de las Naciones Unidas (2016), Venezuela se encuentra en el puesto número noventa del ranking mundial, muy por debajo de países cercanos como Uruguay (34), y Argentina (41).**

En el gráfico N° 2 se observa cómo ha sido la variación del EGDI de Venezuela desde el año 2003 al 2016, comparada con los países que se han mantenido en la parte superior del *ranking* en Latinoamérica (Argentina, Chile y Uruguay).

Vemos como el índice de desarrollo del e-Gov en nuestro país experimentó un crecimiento interesante durante los años 2004 y 2005, y luego fue disminuyendo. De hecho, si nos comparamos con Uruguay, primero en el *ranking* de Latinoamérica para el 2016, observamos como en el año 2005 el EGDI de ambos países era similar (ver gráfico N° 3), pero a partir de allí Uruguay, a diferencia de Venezuela, muestra un crecimiento ascendente, lo cual se refleja en una brecha significativa para el 2016.

Este fenómeno se debe principalmente a la desinversión en infraestructura de telecomunicaciones que se ha producido en Venezuela en los últimos años, comparado con el resto de los países de la región.

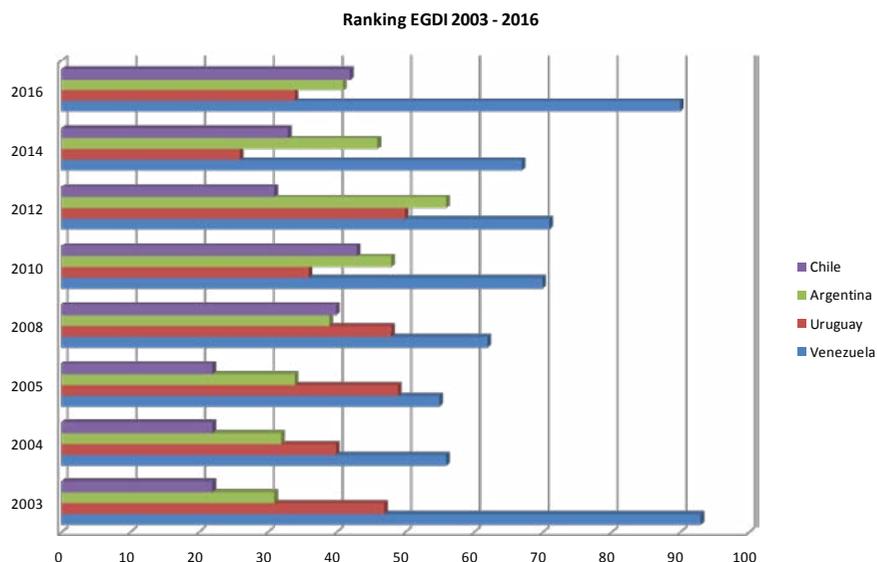
Según el informe de la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (Cepal) del mes de diciembre de 2016 sobre *El estado de la banda ancha en América Latina y El Caribe*, el número de usuarios de Internet en la región aumentó en un 20 % en los últimos cinco años, pero la velocidad del servicio sigue siendo muy deficiente.

En los últimos cinco años, los hogares de América Latina y El Caribe conectados a Internet crecieron 14,1 % en promedio anual, alcanzando el 43,4 % del total en 2015, lo que casi duplicó la cifra de 2010 aunque todavía más de la mitad no tiene acceso a este servicio. (Cepal 2016, p.7).

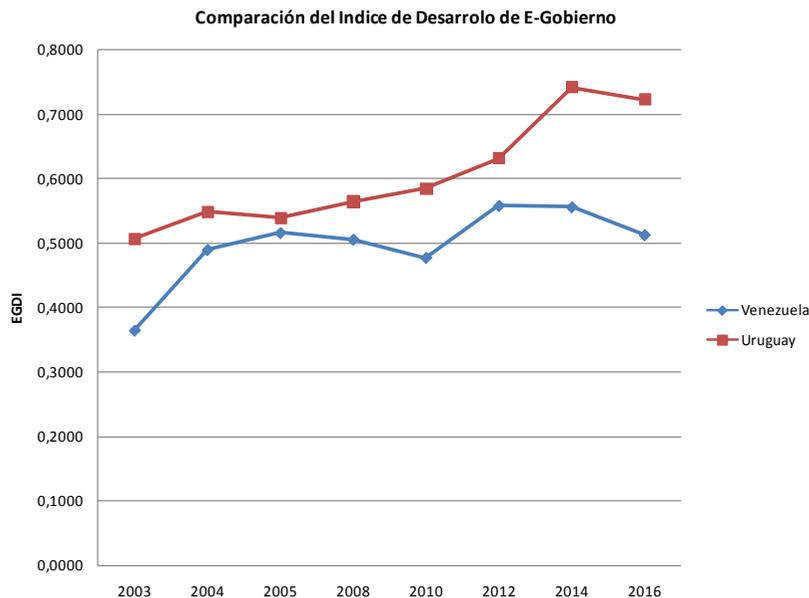
Parte importante de la expansión se explica por el incremento de la penetración de la banda ancha móvil (BAM), que dio un salto del 7 % al 58 % de la población, impulsada por una disminución del precio y por la diversidad de los servicios ofrecidos.

En el caso de la banda ancha fija (BAF), si en 2010 se requería destinar cerca de 18 % de los ingresos promedio mensuales para contratar un servicio de 1Mbps, a principios de 2016 esa cifra llegó solo al 2 %.

**GRÁFICO N° 2.**  
**RANKING EGDI 2003-2016 – COMPARACIÓN DE VENEZUELA CON ARGENTINA, CHILE Y URUGUAY**



**GRÁFICO N° 3.**  
**VARIACIÓN DEL EGGDI 2003-2016 – COMPARACIÓN ENTRE VENEZUELA Y URUGUAY**



Fuente: elaboración propia – Datos obtenidos de “UNITED NATIONS - E-GOVERNMENT SURVEY 2003-2016”.

Hasta 2010 la penetración de la BAF y la BAM era prácticamente la misma en la región. Pero en los últimos años la modalidad móvil avanzó a pasos agigantados.

Con un crecimiento en el periodo de un 4.000 %, Perú fue el país que anotó la mayor expansión de la BAM, lo que significó aumentar en 36 el número de suscripciones por cada 100 individuos en 2015 respecto de 2010. Brasil, Uruguay y Argentina tuvieron cambios porcentuales de entre 500 % y 1.300 %, que significaron un aumento de entre 60 y 80 suscripciones por cada 100 individuos. A la inversa, el país con menor cambio porcentual fue Venezuela –116 %– (Cepal 2016, p.17).

En cuanto a la velocidad de conexión (variable a la que comúnmente se hace referencia para medir la calidad del servicio), tanto la velocidad promedio como la velocidad pico promedio aumentó ligeramente en el primer trimestre de 2016 respecto del cuarto de 2015.

El acceso a Internet a través de la banda ancha fija (BAF) registraba una media de la velocidad promedio de 4,7 Mbps. Chile era el país con mayor velocidad –7,3 Mbps– y Venezuela tenía la menor –1,9 Mbps–. En la velocidad pico pro-

medio, el país con mayor registro era Uruguay con 70,8 Mbps, superior a la de Estados Unidos –67,8 Mbps– y Canadá –59,6 Mbps– (Cepal 2016, p. 25).

Las tasas de crecimiento de las conexiones a velocidades superiores a 4 Mbps eran, en la mayoría de los países, menores a las tasas correspondientes a las velocidades más rápidas.

A pesar de esa diferencia, son todavía muy pocas las conexiones de alta velocidad (superiores a 10 Mbps o a 15 Mbps). Chile, Uruguay y México, que eran los mejores ubicados, tenían solo 15 % de sus conexiones por encima de 10 Mbps y cerca de 4 % por encima de 15 Mbps.

Los países con menor número de conexiones de alta velocidad eran Bolivia, Paraguay y Venezuela, con 0,5 % de conexiones de más de 10 Mbps y 0,2 % de conexiones por encima de 15Mbps.

En los países más avanzados en la materia, como la República de Corea y Noruega, las cifras superan el 50 % de las conexiones por encima de 15 Mbps (Cepal 2016, p. 26).

Como lo refleja este informe de la Cepal, Venezuela se mantiene dentro de los países de América Latina y El Caribe con los peores indi-

## AGENDA PÚBLICA

cadores de telecomunicaciones en lo que respecta al acceso a Internet de banda ancha.

La otra dimensión dentro de la ecuación del EGDI, que a criterio del autor incide negativamente en el *ranking* alcanzado por Venezuela en el Survey sobre e-Gov realizado por Naciones Unidas, es el índice de calidad del servicio en línea (OSI).

**(...) tras la aplicación del instrumento construido por el CIC-UCAB para medir la calidad de los servicios en línea del Estado venezolano, a juicio del autor la mayoría de los portales evaluados no cumplen, en un alto porcentaje, con los criterios mínimos de evaluación de las variables establecidas en la herramienta de monitoreo.**

Para validar esta hipótesis nos apoyaremos en el estudio realizado por el Centro de Investigación de la Comunicación de la Universidad Católica Andrés Bello (CIC-UCAB), que comprende la evaluación del e-Gov en Venezuela, a través de un instrumento diseñado para medir la capacidad de empoderamiento del ciudadano en distintos portales oficiales, presentando un balance comparativo durante el período 2006-2010, en base a variables estudiadas sobre las dimensiones: contenidos y seguridad,

usabilidad y accesibilidad, trámites y servicios, que a su vez se desglosan en indicadores ajustados a las variables descriptivas respectivas.

1. Presencial: buscando conocer los patrones de seguridad del portal así como la actualización y calidad de contenidos.
2. Interactiva: revisando los criterios de usabilidad y accesibilidad aplicados en el portal.
3. Transaccional: describiendo los trámites que la ciudadanía pueda efectuar en línea.
4. Transformacional: observando los servicios interactivos de participación de la ciudadanía y la calidad de respuesta a las necesidades expuestas. (Arcila et al, 2010, p. 123-135).

El instrumento fue aplicado a 31 portales web pertenecientes a los Poderes Ejecutivo, Legislativo, Electoral, Judicial y Ciudadano del Estado venezolano. Los resultados observados se describen a continuación. (Copiado textualmente del documento original).

Los primeros resultados muestran una importante presencia informativa del Poder Público Nacional de Venezuela en Internet. Los hallazgos indican que prevalece el nivel Informativo del Gobierno Electrónico en un 29,74 % del total de la muestra. Adicionalmente, un 24,05 % de los portales ofrece trámites en línea o información sobre los mismos, mientras que el 27,23 % mantiene servicios interactivos para escuchar a la ciudadanía. El porcentaje mostrado por la fase Transformacional, 18,98 %, muestra evidencia de que hay un índice muy pobre de transformaciones en la Administración Pública por la acción del Gobierno Electrónico.

Con respecto a la fase Presencial, se observó que el 87,9 % de los portales estudiados no tienen certificado de seguridad, y sólo 13 % tienen ingresos a la intranet o registros de usuarios y ninguno menciona la política de protección de datos. Sin embargo, el índice de actualización de contenidos es importante: un 93,52 % de los contenidos son actualizados tanto con información de actividades como con información institucional.

Con respecto a la fase Interactiva, es importante el hecho de que 54,83 % de los portales cuentan con un buscador propio, lo cual incide directamente en la facilidad para localización de información de interés ciudadano. Sin embargo, y pese a ser constitucionalmente el nuestro un país multiétnico, sólo el 6,45 % ofrece la traducción a otro idioma (inglés), no observándose ninguna traducción a idiomas indígenas. La accesibilidad para personas con discapacidad no está garantizada, sólo un 10 % de los portales analizados incorpora alguna herramienta de acceso para personas con discapacidad.

Sólo el 38,7 % ofrece servicios interactivos y no están basados en herramientas de web 2.0, observándose que el 75 % no tiene acceso a ninguna red social.

Con respecto a la fase Transaccional, resulta llamativo que ninguno de los portales observados ofrezca algún trámite que pueda efectuarse en línea, lo cual hace que esta fase tenga una valoración muy baja con respecto a las otras. Ofrecen formularios, planillas e información acerca de trámites pero todavía no es posible ejecutarlo a través de los portales.

Se observó que 51,6 % ofrece formularios o planillas en línea. 29,03 % mantiene información actualizada sobre trámites de su competencia con explicación detallada de los pasos y costos. Mientras que el 64,51 no tiene acceso a algún espacio de Taquilla Única.

Los resultados permiten verificar que la etapa Transformacional es la menos desarrollada en el Gobierno Electrónico venezolano. Destaca que 77,41 % de la muestra no ofrece ningún servicio para que la ciudadanía eleve propuestas y sugerencias a las autoridades.

El hallazgo más destacado es que 61,29 % de los portales observados no ofrecen información sobre sus Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC), y 90,32 % no tiene un sub-portal con herramientas que faciliten la interacción de la ciudadanía con las OAC.

De acuerdo con los resultados obtenidos, tras la aplicación del instrumento construido por el CIC-UCAB para medir la calidad de los servicios en línea del Estado venezolano, a juicio del autor la mayoría de los portales evaluados no cumplen, en un alto porcentaje, con los criterios mínimos de evaluación de las variables establecidas en la herramienta de monitoreo.

Sin embargo, si bien es cierto que estos resultados reflejan de alguna manera un bajo desempeño en el índice de desarrollo del e-Gov en nuestro país, este razonamiento no es suficiente para afirmar que la posición de Venezuela en el *ranking* de EGDI publicado por Naciones Unidas se debe a la baja calidad de su servicio en línea, por cuanto se trata de una medición absoluta y no arroja datos que permitan establecer un criterio de comparación con el resto de los países, o por lo menos con países de la región.

#### 4.2. Lecciones aprendidas

A nivel del gobierno, tres experiencias de gran impacto han sido la de Cadivi (Comisión de Administración de Divisas), Seniat (Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria) y Onidex (Oficina Nacional de Identificación y Extranjería), las cuales han permitido la gestión de sus procesos respectivos a través de Internet.

Otros entes del gobierno, si bien han avanzado en la automatización de parte de sus procesos con resultados excelentes, como por ejemplo la solicitud de licencias de conducir, el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), el desarrollo de portales de “gobierno en línea” a nivel local (gobernaciones y alcaldías), etcétera, aún deben transitar un trecho para alcanzar la integración y automatización de todo el proceso. (Carballo et al., 2006, p.11).

Si bien es cierto que el uso de las TIC en la automatización de estos procesos en algún momento pudo haber sido considerado como exitoso, ya que permitía a los ciudadanos agilizar ciertos trámites, hoy en día la realidad es otra.

A criterio del autor, el exceso de burocracia en algunos casos dificulta la dinamización del proceso; la falta de material (por ejemplo para la obtención de pasaportes) sencillamente los hace inútiles; y en otros casos, la sola eliminación definitiva del trámite (caso Cadivi por ejemplo) representa una pérdida total del esfuerzo y los recursos dedicados en la automatización de los mismos.

Esto es un indicativo de que para que la implantación del e-Gov sea efectiva, el uso de las TIC es una condición necesaria pero no suficiente, también es importante el papel que juega el Estado en la definición de sus políticas públicas, sus planes estratégicos de largo plazo y la continuidad y mantenimiento de sus procesos administrativos.

#### 5. CONCLUSIONES

En Venezuela, a principios de los años 90 se dio inicio a un proceso de apertura de las telecomunicaciones, dejando atrás las prácticas monopólicas por parte del Estado, produciéndose una dinamización del sector y un incremento de las inversiones en materia de infraestructura de telecomunicaciones, que llegó incluso a colocar a nuestro país dentro de los más desarrollados de la región en lo que a su plataforma tecnológica se refiere.

**Tal como lo indican los informes de Naciones Unidas, Venezuela ocupó un importante lugar en el *ranking* del índice de desarrollo del e-Gov durante los años 2004 y 2005 dentro de la región. Esto se debió básicamente a la plataforma tecnológica que se tenía instalada para la fecha.**

## AGENDA PÚBLICA

Sin embargo, a mediados de la década del 2000, el gobierno decide adquirir nuevamente las acciones de la principal compañía de servicio fijo, así como su filial de servicios móviles, convirtiéndolas en empresas estatales.

Sumado a lo anterior, el ente regulador de las telecomunicaciones en el país decide incrementar los controles, se produce una congelación de las tarifas para la prestación de los servicios y aunado al control de cambio implementado dentro de las políticas económicas, se dificulta la repatriación de capitales por parte de los inversionistas.

Todo esto trae consigo que se inicie en Venezuela un proceso de desinversión en infraestructura de telecomunicaciones, colocando a nuestro país hoy día como uno dentro de los menos desarrollados tecnológicamente en la región.

Tal como lo indican los informes de Naciones Unidas, Venezuela ocupó un importante lugar en el *ranking* del índice de desarrollo del e-Gov durante los años 2004 y 2005 dentro de la región. Esto se debió básicamente a la plataforma tecnológica que se tenía instalada para la fecha.

Sin embargo vemos como a partir de allí el país decrece en su posición, y para el año 2016 el EGDI de Venezuela solo supera al de Paraguay, Bolivia, Suriname y Guyana dentro del continente suramericano.

Si bien es necesario el desarrollo de una infraestructura de telecomunicaciones que permita hacer uso de las TIC en la Administración Pública de una manera eficiente, para que la implantación del e-Gov en Venezuela sea exitosa, se requiere primero pasar por una etapa de simplificación de los procesos administrativos actuales, en la cual se reduzcan al mínimo los controles burocráticos, los niveles de aprobación y la eliminación de requisitos innecesarios para la realización de cualquier gestión por parte del ciudadano, de otro modo solo se estaría digitalizando la burocracia.

Por otro lado, se hace necesario desarrollar programas de adiestramiento en el uso de las TIC en la Administración Pública, tanto al funcionario como al ciudadano común, con el fin de familiarizarlos con los nuevos procesos e incentivar el uso de los mismos, y de esta manera reducir la resistencia al cambio.

**ALBARO LÓPEZ**

Ingeniero Electrónico. Especialista en Telemática – Universidad Simón Bolívar (USB).  
Profesor Agregado de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicaciones de la UCAB.  
Consultor Independiente en el área de Telecomunicaciones.

**(...) para que la implantación del e-Gov sea efectiva, el uso de las TIC es una condición necesaria pero no suficiente, también es importante el papel que juega el Estado en la definición de sus políticas públicas, sus planes estratégicos de largo plazo y la continuidad y mantenimiento de sus procesos administrativos.**

**Referencias**

- GONZÁLEZ, J. y PULGAR, A. (2013): “El gobierno electrónico en Venezuela: nuevos mitos y realidades”. En: *TEACS - Revista científica - UCLA*, año 5, número 11. Recuperado de: <http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/articulos/Revista11-Art1-GonzalezOtro.pdf>. Diciembre, 2017.
- ARCILA, C., De la BARRA, R., PÁEZ, A., CAÑIZALEZ, A., MARÍN, K., PETRIZZO, M., GÓMEZ, P. (2010): “El Gobierno Electrónico en Venezuela. Balance y perspectivas”. En: *Colección de Textos de La Comunicación – ULA / CIC-UCAB*. Recuperado de: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/32206/1/elgobiernoelectronicoenvenezuela.pdf>. Diciembre, 2017.
- CARBALLO, Y., CATAFFI, R., SANOJA, A., ZAMBRANO, N. (2006): *Gobierno Electrónico en Venezuela*. Lecturas en Ciencias de la Computación – UCV. Recuperado de: <http://www.computacion.ciens.ucv.ve/documentos/RT-2006-09.pdf>. Diciembre, 2017.
- Naciones Unidas (2013 -2016): *United Nations E-Government Survey - Department of Economic and Social Affairs*. Recuperado de: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2003/2004/2005/2008/2010/2012/2014/2016>. Diciembre, 2017
- CEPAL (2016): *Estado de la banda ancha en América Latina y el Caribe 2016* – Publicación – Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/40528-estado-la-banda-ancha-america-latina-caribe-2016>
- Organización de Estados Americanos (2017): *Sobre e-Gobierno* - Portal SAP – Departamento para la Gestión Pública Efectiva – Recuperado de: <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BABlicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx> Diciembre, 2017.