



República Bolivariana de Venezuela  
Universidad Central de Venezuela  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Doctorado en Gestión de Investigación y Desarrollo

Celima Judith Sánchez  
C:I 8041825  
Cel. 04142641820

Celimajudith@cantv.net  
Celimajudith@yahoo.com  
Celimajudith@gmail.com

### Artículo Arbitrado

**Autor:** Celima Judith Sánchez

**Título:** Gobierno Electrónico: Alcaldías Digitales  
Estudio de Caso

**Palabras claves:** gobernabilidad, transferencia tecnología, ciencia y tecnología, gobiernos regionales.

#### Abstract

Since 2000, the country has entered an important stage with regard to information technology, to undertake actions aimed at giving an impetus to these new technologies, especially the Internet, to contribute to the modernization of the state and provide better services to citizen. The indicators of the success of the strategy are reflected in the implementation of the National Plan for Information Technology, led by the Ministry of Science and Technology and the National Center for Information Technology in 2003 with emphasis on the implementation of electronic government and democratization of these new technologies in the country, the enactment of a legal framework as were the No. 825 Decree, Decree No. 3999, Data Transmission Act and Electronic Signatures Act, the Telecommunications Act of Science, Technology and Innovation , Law on Administrative Procedures Simplification etc.

#### Resumen

Desde el año 2000, el país entró en una etapa importante en lo que respecta a las tecnologías de información; al emprenderse acciones dirigidas a dar un impulso a estas nuevas tecnológicas, especialmente Internet, para contribuir a la modernización del Estado y prestar mejores servicios al ciudadano. Los indicadores del éxito de la estrategia formulada se reflejan en la implementación del Plan Nacional de Tecnologías de Información, liderado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología y el Centro Nacional de Tecnologías de Información, en el año 2003 con énfasis en la implantación del gobierno electrónico y la democratización de estas nuevas tecnologías en el país; la promulgación de un marco legal como fueron el Decreto N° 825, Decreto N° 3999, Ley de Transmisión de Datos y Firmas Electrónicas, Ley de

Telecomunicaciones, Ley de Ciencia, Tecnología e Innovación, Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos, etc.

En otro ámbito, los sectores que aprovechan al máximo las ventajas de la Internet, son principalmente los medios de comunicación social, la banca nacional y la industria de servicios de las telecomunicaciones, lo cual se complementa con el surgimiento bastante interesante de empresas “.com” ubicadas en el negocio de la red de redes. Pero, no todos los sectores presentan las mismas condiciones de crecimiento y disponibilidad competitiva para apoyar las necesidades orientadas hacia la economía digital y “la sociedad y el gobierno en línea”. Tal es el caso de la industria manufacturera, la agroindustria, el turismo y el comercio en general, así como el ámbito que nos ocupa: **las alcaldías del país**

Es en el marco de todas estas acciones ya indicadas, surge la iniciativa de formular y ejecutar unos mecanismos el cual intenta integrar tales acciones hacia la modernización y fortalecimiento de las alcaldías del país utilizando las tecnologías de información.

### **Gobierno Electrónico - Alcaldía Digitales**

En los últimos años Venezuela se ha caracterizado por la rápida difusión de las tecnologías de información y comunicación, entre las que destaca Internet. Si bien inicialmente su uso estuvo restringido casi con exclusividad a profesionales de la informática y de la comunidad científica, en la actualidad se ha difundido a otros sectores de la sociedad.

Respecto del sector estatal, el Estado ha desarrollado proyectos específicos respecto del uso de Internet en la administración pública municipal, el proyecto de Alcaldía Digital que desarrolla el Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y Tecnología y el Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones, la Informática y Servicios Postales enmarcado en el proceso de Innovación de la Gestión Pública que, apoyado en las Tecnologías de Información y Comunicación, promueve, facilita, potencia e incorpora el uso del conocimiento como soporte fundamental de la gestión, para lograr condiciones de gobernabilidad basadas en procesos efectivos de: Rendición de cuentas, Gerencia por proyectos, Planificación y presupuesto participativo, Transparencia de la gestión. Esto como ejemplo más inmediato sin contar con las iniciativas que han desarrollado algunas alcaldías a nivel nacional, pero no constituyen el resultado de un plan nacional estructurado.

Simultáneamente, un conjunto reducido de municipios en Venezuela han desarrollado, por la decisión de sus funcionarios municipales o la oferta de servicios que les han realizado prestadores informáticos, que en su totalidad corresponden a tópicos arquetípicos, como presentación institucional, información general, historia local y turismo regional. Sólo una pequeña proporción de ellos posee herramientas de gestión interactivas, como consulta de estado fiscal del contribuyente, guía del vecino, entre otras.

Pensamos que esto es consecuencia de la difusión, promoción y formación de herramientas que le permita a los funcionarios de las alcaldías de todo el país

generar sus contenidos y disponer de aplicaciones y servicios a través de un portal en Internet, para una Gestión en los sitios oficiales podemos considerar que no hay la facilidad y factibilidad de conocer las grandes potencialidades para la modernización de la gestión municipal que ofrece el uso de Internet.

Por un lado, su incorporación supondría un incremento substancial en la capacidad de procesamiento de la información, un aumento en la capacidad de respuesta ante las demandas y nuevas oportunidades respecto del mejoramiento de la eficacia, y la efectividad de la gestión. Por ejemplo, el envío y recepción de correos electrónicos, el trabajo en equipo a través de aplicaciones cooperativas de comunicación permanente y los foros de debate a través de mensajes rápidos son elementos que permitirían incrementar el flujo de comunicación entre los miembros de la organización.

En este sentido, creemos que la implementación de estas herramientas tendrá un impacto seguro en la gestión municipal, permitiendo simultáneamente avanzar en la mejora de la calidad de prestación de servicios al ciudadano y en la modernización del Estado. Un obstáculo mayor para avanzar en el desarrollo radica en la lentitud con que actualmente funciona el Estado y su reducida capacidad de comunicación con los ciudadanos, nuestra administración pública es demasiado lenta, burocrática y cerrada.

Le experiencia existente prueba que el uso de la tecnología de la información permite que el gobierno se enfoque mejor en las necesidades y demandas del ciudadano. Así, se torna más eficaz y eficiente, proporciona servicios de más calidad y fácil acceso, estimula la actividad económica, sirve como apoyo en la difusión de programas y rendición de cuentas, sirve como guía de autogestión al ciudadano, incrementa la comunicación tanto al interior como al exterior del gobierno, genera certidumbre y confianza en el gobierno, informa a la población y crea un ambiente que facilita la participación ciudadana.

El objetivo final del gobierno electrónico es contribuir a la creación de una sociedad de la información, donde los ciudadanos, empresas, instituciones educativas, sociedad civil, medios de comunicación e instituciones públicas se beneficien del acceso e intercambio rápido de información y datos aprovechando mejor las oportunidades de desarrollo en todos los sectores.

Entonces con este proyecto se intenta dar una respuesta de política a una necesidad institucional de las alcaldías del país para lograr presencia en su municipio y a nivel nacional, así como mejorar la comunicación con los ciudadanos, con otros municipios y con instituciones de la administración central e instituciones privadas.

Por otro lado, se intenta articular un conjunto de iniciativas particulares que, aunque muy valiosas, provienen de instituciones públicas y privadas que están tratando de resolver de manera aislada la necesidad institucional local de mayor eficiencia y eficacia en la atención a la población en sus necesidades básicas a través del incremento significativo del número de usuarios de Internet y el fortalecimiento de otras iniciativas en una relación ganar-ganar con las alcaldías, siendo una de las metas el implantar una infraestructura de tecnologías de información y de telecomunicaciones, así el éxito del proyecto sentaría las bases para la comunicación con instituciones como Ministerio del Secretaría de la Presidencia, la Vicepresidencia de la República, instituciones éstas que por sus competencias necesitan fortalecer sus mecanismos para

obtener información de la situación actual, prioridades y acciones en marcha de las alcaldías.

Hoy día existen las condiciones tecnológicas y políticas para emprender un proyecto de esta naturaleza pues desde hace años se han ido adelantando políticas concretas hacia el desarrollo y uso de las tecnologías de información y también existe un ambiente político receptivo tanto a nivel central como local para la utilización de las nuevas tecnologías en el manejo de los asuntos públicos, el mejoramiento de las instituciones y el ofrecer servicios al ciudadano de calidad.

Por último, es necesario resaltar que este proyecto se basa desde el punto de vista teórico en un enfoque de gobierno electrónico, acorde con las tendencias mundiales de innovación en tecnologías de información y telecomunicaciones tales como la **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; **Interacción:** que 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; **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 BackOffice, ya sean nuevos o heredados. y por último la **Transformación: que** incluye el desarrollo de las intranets que puedan enlazar a los empleados del gobierno, quienes trabajan en diferentes dependencias. La transformación gubernamental también incluirá el diseño de las extranet 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.

La premisa fundamental de este estudio se sustenta en que a menor complejidad de los municipios, las soluciones de tecnologías de información requeridas son más simples y viceversa, es decir, que los requerimientos de tecnologías de información en los municipios son directamente proporcionales a su complejidad por lo tanto el objetivo es desarrollar herramientas que permita a las alcaldías de todo el país generar sus contenidos y disponer de aplicaciones y servicios a través de un portal en Internet.

En general, del total de municipios en Venezuela (336), algunos requieren soluciones muy simples de tecnologías de información, como son: computador, conexión a Internet, página web, sistemas simples de gestión interna y catastro: por ello, se presume que la gran mayoría de las alcaldías del país requieren de soporte técnico y financiero para apuntar hacia una modernización tecnológica, pues la mayoría de ellas poseen problemas de comunicación con otras alcaldías y con los organismos de la administración central y las gobernaciones, es decir, existe una escasa vinculación interinstitucional que les impide aprovechar las oportunidades del entorno para atender las necesidades de la población de sus respectivos municipios.

Todo lo anterior se logrará implementando una infraestructura de tecnologías de información y telecomunicaciones a las alcaldías del país que se adapte a las necesidades y prioridades locales (Equipamiento, conectividad, sistemas / aplicaciones de oficina /catastro), servicios públicos y mecanismos electrónicos

de participación ciudadana (página web, correo electrónico, entre otros), a través del impulso en el desarrollo de mecanismos que sirvan para el intercambio de información y para incrementar la comunicación y el trabajo interinstitucional creando servicios que permitan el almacenamiento de datos de las alcaldías, la realización de transacciones de todo tipo, el soporte técnico y la planificación y control de gestión, elaborando un portal que promueva una red de alcaldías, a través del cual se ofrezcan recursos de información diversa sobre las mismas y capacitando el recurso humano de las alcaldías en el manejo y uso de las tecnologías de información y de los sistemas implantados, así como en la gestión estratégica de dichas instituciones funcionarios y alcaldes definiendo programas de capacitación e inserción de innovadores, y de promoción de pasantías en el área de la gestión de asuntos de gobierno.