



Enl@ce: Revista Venezolana de
Información, Tecnología y Conocimiento
ISSN: 1690-7515
revistaenlace@gmail.com
Universidad del Zulia
Venezuela

Osio, Lubiza; Pineda, Pedro Luis
Evolución del e-gobierno en la Alcaldía del Municipio Naguanagua, estado Carabobo:
período 2004-2014
Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, vol. 12, núm. 2,
mayo-agosto, 2015, pp. 96-114
Universidad del Zulia
Maracaibo, Venezuela

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82340995007>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

Evolución del e-gobierno en la Alcaldía del Municipio Naguanagua, estado Carabobo: período 2004-2014

Lubiza Osio¹
Pedro Luis Pineda²

Resumen

El presente artículo, tiene como objetivo realizar una comparación evolutiva, sobre los avances del gobierno electrónico en el área específica de los servicios disponibles a través de la página Web de la Alcaldía de Naguanagua, estado Carabobo, durante el periodo comprendido entre el año 2004 y el año 2014. Su fundamentación se basó en el análisis de datos provenientes de dos investigaciones de las cuales, se precisó el avance sobre el e-gobierno en dos momentos: año 2004 y 2007, en el contexto de la referida Alcaldía. Estas investigaciones, fueron realizadas por Alvarado, Meza y Peroza (2005) y Gómez (2007). En función de los resultados previamente obtenidos para el año 2014, se procedió a realizar una evaluación, con el fin de determinar el posicionamiento alcanzado mediante el e-gobierno con respecto al contexto que administra esta institución, a través de su página web. Se utilizó la metodología desarrollada por Esteves (2005), la cual permitió medir los atributos presentes en las páginas web de las Alcaldías y así mostrar el posicionamiento evolutivo que ha tenido el e-gobierno, a través de los e-servicios ofrecidos en la página web de la Alcaldía de Naguanagua, en los tres periodos referidos: 2004, 2007 y 2014. Como resultado, se exponen las ventajas y desventajas de la página web con respecto a los servicios que provee. Al final se evidencia los resultados y las conclusiones sobre el objeto de estudio.

Palabras clave: gobierno electrónico; página web; Alcaldía del Municipio Naguanagua; Venezuela-Estado Carabobo

Recibido: 23/3/15 Devuelto para revisión: 27/6/15 Aceptado: 8/7/15.

¹ Ingeniera en Información. Especialista en Desarrollo de Software. Doctorando en Ciencias Sociales. Mención: Estudios del Trabajo. Profesora de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Investigadora del Laboratorio de Investigación en Estudios del Trabajo. Investigadora del Grupo de Investigación en Política e Instituciones. Miembro fundador del Grupo de Investigación en Género. Correo e-: losio@uc.edu.ve

² Licenciado en Educación. Mención: Informática. Doctorando en Ciencias Económicas Sociales. Profesor de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Investigador del Centro de Investigación en Sociedad, Economía y Transcomplejidad e Investigador del Grupo de Investigación en Política e Instituciones. Correo e-: ppineda@uc.edu.ve.

Evolution of e-government in the Mayor of the Municipality Naguanagua, Carabobo, Period 2004-2014

Abstract

This article aims to make an evolutive comparison, on the progress of e-government in the specific area of the services available through the Web page of the Mayor of Naguanagua, Carabobo state, during the period from 2004 to 2014. Their rationale was based on the analysis of data from two research, which must be the progress on the e-government in two moments: 2004 and 2007, in the context of the aforementioned Mayor. These investigations were carried out by Alvarado, Meza and Peroza (2005) and Gomez (2007). On the basis of the results previously obtained for the year 2014, you proceeded to carry out an assessment, in order to determine the positioning reached through the e-government with regard to the context that manages this institution, through its web page. We used the methodology developed by Esteves (2005), which made possible to measure the attributes that are present in the periods: web pages of the mayors' offices and thus show the evolutionary positioning that has taken the e-government, through the e-services offered on the website of the Mayor of Naguanagua, in the three mentioned 2004, 2007 and 2014. As a result, the advantages and disadvantages of the website are shown with regard to the services provided. In the end, it is evidenced the findings and conclusions on the object of study.

Key Words: e-government; Web page; Mayor of Naguanagua Municipality; Venezuela-Estado Carabobo.

Introducción

En Venezuela el gobierno electrónico (e-gobierno), como proceso comenzó en el año 2000 con la promulgación del decreto 825, el cual indica que el uso de la red Internet es una vía para el desarrollo del país. Ante esto, las instituciones públicas comenzaron con la incorporación de las tecnologías de información y comunicación (TIC), para automatizar sus procesos, lo cual contribuyó a que diversos gobiernos municipales orientaron esfuerzos hacia el diseño y creación de sus páginas web, caso específico y como objeto de estudio de la presente investigación es la Alcaldía de Naguanagua ubicada en el estado Carabobo. El referido proceso de automatización de la administración pública, para la actualidad ha logrado una vigencia de 15 años, es por ello que esta investigación tiene como objetivo general realizar

una comparación evolutiva entre los servicios suministrados por la página Web de la Alcaldía de Naguanagua, estado Carabobo, durante el periodo comprendido entre el año 2004 y el año 2014.

El desarrollo investigativo se fundamentó, en la definición de cuatro objetivos específicos, según se indican: a) caracterizar los elementos de e-gobierno en el portal web de la Alcaldía en reportes de investigaciones anteriores, b) evaluar los servicios ofrecidos por el portal web de la Alcaldía, c) determinar la consistencia del portal web en el año 2014 y d) contrastar los hallazgos sobre e-gobierno en el portal de la alcaldía de Naguanagua en el 2004, 2007 y 2014.

Se empleó la metodología planteada por Esteves (2005), debido a que en la investigación de Gómez (2007) esta fue la herramienta utilizada

por el autor para medir el gobierno electrónico, en consecuencia se consideró que para establecer la evolución era pertinente emplear la referida herramienta. Además, esta permitió con los hallazgos encontrados en la investigación de Alvarado, Meza y Peroza (2005), hacer una medición para el año 2004 del e-gobierno en la Alcaldía, con el fin de que esto permitiese contrastar los avances que se habían logrado en los 10 últimos años.

En líneas generales, la investigación contribuye a afianzar la gestión emprendida a través de una administración local en Naguanagua- estado Carabobo, donde diversos esfuerzos fueron realizados para avanzar en el ámbito del gobierno electrónico, incursionando en las fases de interacción, transacción y democracia electrónica. Consolidando de esta manera, un portal web que le permite una mayor transparencia, participación y colaboración, empezando a dar muestras de una visión de gobierno abierto.

El hecho es que el llamado a la apertura de los gobiernos es inminente, las personas quieren tomar partido en las decisiones y acciones que las involucran, y se requiere canalizar esa intención hacia la construcción, los gobiernos deben “conversar” con las personas y evolucionar desde un gobierno electrónico hacia uno donde la colaboración, la participación y la transparencia sean los ejes centrales en la elaboración de las políticas públicas (Naser y Ramírez, 2014, 6).

Cabe destacar, que en Venezuela pocos han sido los avances logrados por muchas de las

administraciones locales en gobierno electrónico, así como son pocas las Alcaldías que han realizado esfuerzos por desarrollarse en esta área. Esto es un fenómeno que debe cambiar, al considerar que la Ley de Infogobierno, decretada en octubre de 2013, crea un marco legal, la cual tiene por objeto;

establecer los principios, bases y lineamientos que rigen el uso de las tecnologías de información en el Poder Público y el Poder Popular, para mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a las personas; impulsando la transparencia del sector público; la participación y el ejercicio pleno del derecho de soberanía; así como, promover el desarrollo de las tecnologías de información libres en el Estado; garantizar la independencia tecnológica; la apropiación social del conocimiento; así como la seguridad y defensa de la Nación (Ley de Infogobierno, 2013, en línea).

Esta ley en su artículo 6, plantea la obligatoriedad del uso de las TIC en la administración pública, a su vez establece que,

el Poder Público, en el ejercicio de sus competencias, debe utilizar las tecnologías de información en su gestión interna, en las relaciones que mantengan entre los órganos y entes del Estado que lo conforman, en sus relaciones con las personas y con el Poder Popular, de conformidad con esta Ley y demás normativa aplicable (Ley de Infogobierno, 2013, en línea).

Esta directriz, crea una nueva realidad que exige, no sólo a las alcaldías, sino a todos los organismos de la administración pública venezolana, retomar la incorporación de las TIC para mejorar su gestión, como también asumir nuevas tendencias que permitan al país afianzar y crecer en tecnología, democracia, ciudadanía; incentivando con esto el desarrollo de la industria del software y de servicios en el área en el contexto Venezolano.

Pareciera con esto, que el país se encuentra en las condiciones apropiadas para consolidar el e-gobierno en las administraciones locales, así como en los consejos comunales y otros organismos de la administración pública que aún no han promovido el uso de las TIC. Todo ello, sobre la base de la transparencia, participación, colaboración, autonomía tecnológica, la generación de conocimiento y el uso intensivo de los recursos tecnológicos, lo cual permitirá garantizar la incorporación efectiva del e-gobierno en el país.

Para el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela, el uso de las TIC en la administración pública venezolana, tiene como propósito ejecutar, impulsar, así como desarrollar la información en las ramas del Poder Público en el ámbito nacional, estatal y municipal, entre estos y los ciudadanos, donde el uso de las tecnologías, al igual que la operatividad de sistemas de información abiertos contribuyen a certificar la independencia tecnológica y garantice el funcionamiento orgánico del estado venezolano. Por lo tanto, se implementa el gobierno electrónico, con el objetivo de incluir a los sectores de la población que han estado al margen de la acción del estado, y a su vez proveer una mejor y mayor información hacia la ciudadanía; así como, aumentar el aprovechamiento de los

recursos que el estado utiliza en la automatización, sustitución y reforzamiento de los procedimientos de la administración pública nacional.

Gobierno electrónico: un enfoque conceptual

Se entiende por gobierno electrónico, identificado para efectos de la presente investigación como e-gobierno, “el uso de la tecnología de la información, en particular de la red Internet, para ofrecer servicios públicos de una manera más adecuada, conveniente, orientada a los consumidores, económica y en general más efectiva” (Holmes, 2003, p. 2). Que permite a las entidades públicas ser más eficientes en la realización de sus procesos y en la comunicación con los ciudadanos, empleados, las empresas y otras instituciones del Gobierno.

Por otra parte, se indica que el e-gobierno “es un modelo idóneo para facilitar el conocimiento y su inserción en los distintos sectores en redes de amplio espectro”. (Páez, 2011, p. 41). Es una forma de desarrollar la sociedad del conocimiento y de reconstruir la democracia. Pues a través del uso de las TIC, la administración pública consolida redes de información, participación y colaboración que permite la inserción de los ciudadanos en la vida política del país.

El e-gobierno “es el uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de las instituciones del estado para mejorar cualitativamente la provisión de los servicios de información a los ciudadanos” (Brys, 2005, p. 5) es decir, facilitar los servicios y transacciones públicas de manera eficiente a la comunidad. Asimismo, se concibe que; “el objetivo del

e-gobierno, no es solo informar a los ciudadanos, sino que se logren mecanismos de participación ciudadana” (Cañizales, 2006, p. 46)

En Venezuela, el Centro Nacional de Tecnologías de Información CNTI, creó una definición de gobierno electrónico, para ello, realizó una construcción colaborativa en donde se obtuvo el término Gobierno Participativo apoyado en TI (GobPaTI), el cual se entiende como:

El conjunto de procesos para la prestación de servicios integrados de gobierno que sean simples, auditables, efectivos, oportunos y de calidad; provistos por y dirigidos a entes y órganos de la Administración Pública, Poder Popular, organizaciones sociales, ciudadanas y ciudadanos; prestados de forma participativa con apoyo en las Tecnologías de Información Libres, a través de una plataforma tecnológica interoperable, segura, accesible y de alta disponibilidad; cuyo fin es coadyuvar al logro de la Suprema Felicidad Social (CNTI, 2009, p.12).

Es necesario, considerar que el e-gobierno ha evolucionado con el transcurrir del tiempo. “Las nuevas tendencias apuntan a un modelo de gobierno abierto y centrado en las personas, cuyos ejes son la transparencia y la participación...” (Scuro y Bercovich, 2014, p. 150). Esto ha permitido que el e-gobierno, vaya más allá de la incorporación de las TIC, para la mejora de los procesos en la administración pública. Como lo indican Naser y Ramirez (2014), el uso de las TIC

ha generado este nuevo concepto de gobierno electrónico, relacionado directamente con la gestión pública, con la participación ciudadana, con la transparencia y se ha venido constituyendo como un elemento clave en los procesos de modernización del Estado.

En este sentido, se expone que el e- gobierno juega un rol relevante para garantizar un uso estratégico de las tecnologías de información, aspecto que a veces se tiende a olvidar cuando sólo se las ve desde una perspectiva instrumental, subestimando los efectos estratégicos y organizacionales de su aplicación. El desafío, es cómo integrar las tecnologías de información en la planificación estratégica considerando aspectos sociales, económicos y políticas medioambientales de manera de facilitar una adecuada gestión pública y permeando los diferentes niveles de la administración pública. (Naser y Concha 2014, p. 12)

Con respecto de lo expuesto por Naser y Ramirez (2014) y Naser y Concha (2014), se vislumbra la importancia que tiene que el e-gobierno sea contemplado desde una perspectiva estratégica, el cual debe estar articulada desde el gobierno central y permitir la inclusión de todos los organismos públicos, con ello busca la integración de las plataformas tecnológicas, los datos y toda la sociedad. Esto permite mayor trasparencia y desarrollo de la democracia, igualmente consiente que los esfuerzos de automatización sean compartidos cuando sea requerido, y hace del proceso una herramienta de consolidación de las TIC en toda la administración pública.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, señala que en la

administración pública de cualquier país, esta herramienta permite el desarrollo de un gobierno eficiente y receptivo a la comunidad que sea capaz de proporcionar un mejor servicio a menor costo; en otras palabras, que le permita:

- a) crear una administración más sensible a las necesidades de sus ciudadanos,
 - b) desarrollar procesos y servicios electrónicos (e-servicios) que crucen las barreras que separan las diferentes agencias gubernamentales,
 - c) usar el internet para fomentar la realimentación de los ciudadanos en los servicios y las políticas de la administración y, en último término,
 - d) aumentar la confianza en el sector público.
- (OCDE, 2008, p. 19).

Para lograr estos objetivos, se debe entender que el e-gobierno tiene tres formas de aplicación: *a) de gobierno a ciudadano, b) de gobierno a negocio y c) de gobierno a gobierno*. La idea se basa en que el gobierno pueda automatizar sus procesos internos y realizar cambios radicales en la gestión, para incrementar su productividad, facilitar la ejecución de los procesos, simplificar los trámites administrativos, mejorar la comunicación tanto interna como externa, fortalecer sus capacidades y modernizarse. De esta manera, abrirá las puertas hacia nuevas tendencias como el gobierno abierto, el compartir servicios y recursos, permitir la accesibilidad pública a los datos (datos abiertos), lo cual favorece así la transparencia, al igual que mejorará el ejercicio de la democracia y la participación ciudadana.

Es decir, amerita preverse que el gobierno ofrezca todos estos servicios con el uso de la red Internet, lo que permite la conexión rápida y directa. Sin embargo, debe entenderse que, no sólo a través de los portales web, es como se crea el vínculo entre el gobierno y la ciudadanía, ni como este puede medirse. Es a través, de diferentes prácticas como esta relación se incentiva, y no todas están asociadas al uso de las TIC. Pero, se debe comprender que el e-gobierno es una estrategia poderosa que genera canales efectivos para el acercamiento con la ciudadanía y una de las herramientas que lo permiten son las aplicaciones web, por la facilidad que tiene para concentrar diferentes tipos de servicios.

En consecuencia, resulta importante destacar que es a partir del año 2000, cuando Venezuela da un paso adelante en el desarrollo interno de la innovación tecnológica en beneficio de la población. En este sentido, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) en su artículo 110, señala:

“El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información.”

Asimismo, con la promulgación del Decreto 825, que declara el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo del país y la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Venezuela comenzó el desarrollo del Gobierno Electrónico, el cual se inició con la creación de páginas web en organismos gubernamentales, tales como la Comisión de Administración de Divisas (Cadivi), actualmente definido como Centro Nacional

de Comercio Exterior (Cencoex) y el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), entre otras. Estos se convirtieron en los espacios de interacción entre la institución y la comunidad.

La significación del Gobierno Electrónico en Venezuela, está fundado en la estructura de red, por lo que la interdependencia, el vínculo no lineal y los procesos fijos argumentan la acción de los funcionarios y de los organismos públicos y privados, para lo cual las TIC representan un excelente dispositivo, dada su ordenación lógica, su tipo de funcionamiento y las características de sus elementos constituyentes. De igual manera, este entorno virtual debe obtener su propio espacio y exclusividad hasta convertirse en el elemento único, a partir del cual se pueda obtener la transformación del estado. (Gutiérrez y Rojas, 2008, p. 12)

Sin lugar a dudas, el uso intensivo de las TIC contribuye con el afianzamiento del e-gobierno, cuyo fin permite que sea concebida como una herramienta orientada hacia el incremento de la eficiencia en la gestión interna de las entidades gubernamentales venezolanas, asimismo propicia la transformación del estado y provee los servicios permanentes, oportunos y efectivos demandados por la población en general; de manera transparente, lo cual garantiza la seguridad de la nación, fomenta el desarrollo local, posibilita la contraloría social y promueve la participación en la gestión pública, la soberanía tecnológica, así como la democracia participativa y protagónica que establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, edición año 2000.

De acuerdo con los fundamentos antes descritos, y para efectos de esta investigación se concibe que el e-gobierno, es un conjunto de servicios ofrecidos mediante el uso de la red por Internet hacia la comunidad de usuarios, con el objetivo de facilitar las relaciones, suministrarles información de interés según los servicios que disponga el organismo municipal, así como permitir la realización de trámites; además, de proveerles mecanismos para afianzar el ejercicio de la e-democracia; garantizando la transparencia, la colaboración y la participación, de manera que la ciudadanía tenga un rol activo en la toma de decisiones y en la solución de problemas que los afectan directamente.

Para hacer referencia de la visión con la cual, se comenzó la implementación del e-gobierno en Venezuela, Páez y Castañeda (2007) indican que

“a través del Plan Estratégico del Gobierno Electrónico (2001-2006), Venezuela asume al gobierno-e como política de Estado, destinado a profundizar la democracia, facilitando, en una primera fase, el acceso a la información, a través de los sitios web del sistema de administración pública nacional.” (p.176)

Es por ello, que a partir del año 2002, se inicia el proyecto de Alcaldía Digital. Este proyecto es una iniciativa del (para aquel entonces) Ministerio de Ciencia y Tecnología, el cual está enmarcado en el proceso de Innovación de la Gestión Pública, centrado en mejorar los procesos de:

- a) rendición de cuentas,
- b) gerencia por proyectos,

c) planificación y presupuesto participativo, y d) transparencia de la gestión, a través del uso de las TIC. (Beloso y Perozo, 2009, p. 145).

Según Reinoso (2007), la Alcaldía Digital “promueve, facilita, potencia e incorpora el uso del conocimiento, como soporte fundamental de la gestión para lograr condiciones de gobernabilidad basadas en procesos efectivos”, creando canales de interacción y comunicación de las alcaldías con los ciudadanos, así como una eficiente prestación de servicios públicos y promoción del desarrollo económico.

Con base de lo descrito, se destaca que desde el año 2003, la Alcaldía del Municipio Naguanagua-estado Carabobo, se incorporó al proyecto nacional “Alcaldía Digital”, disponible a través de la dirección electrónica actual: <http://www.alcaldiadedenaguanagua.gov.ve>., sin embargo, para el año 2005, de acuerdo con un estudio realizado por Alvarado, Meza y Peroza (2005), la información que suministraba la página web diseñada, era muy escasa en comparación con otros Municipios del país.

Es decir, proporcionaba poca información sobre las políticas públicas, no ofrecía la posibilidad de agilizar trámites legales y no existía una motivación para mejorar los servicios, recibiendo constantemente denuncias que eran canalizadas por una sola persona. Simplemente, se concibió como una página web estática que permitía cumplir con lo solicitado por el gobierno con el proyecto antes mencionado. No obstante, esta realidad fue cambiando paulatinamente y se observa para el año 2014 una evolución importante, en cuanto a la efectividad de servicios ofrecidos en su portal web.

Metodología: Cómo evaluar el e-gobierno en una Alcaldía

El enfoque metodológico, considerado se rige por lo establecido según Esteves (2005), quien define una propuesta metodológica que permite evaluar el desarrollo del gobierno electrónico municipal, esta se basa en la propuesta previa, realizada por Baum y Di Maio (2000), quienes definieron un esquema analítico orientado a medir el desarrollo del gobierno electrónico. Esta indica, que se deben considerar aspectos relacionados con cinco (5) etapas, las cuales se definen a continuación, asimismo, con esta evaluación se puede conocer la etapa en que se encuentra un portal web, a través de los servicios que proporciona, se mencionan las etapas.

- **Presencia:** comprende lo relacionado con la información disponible en la página web. En este sentido, muestra información básica sobre la institución; tales como: la misión, direcciones físicas y virtuales, horas de atención al público y documentos oficiales de importancia para el usuario.
- **Información urbana:** se evalúa la información perteneciente al municipio; en especial, lo relacionado con la ubicación de la Alcaldía, con el fin de conocer: ¿cómo llegar a ella?, sus vías de accesibilidad, formas de transporte disponible en la zona y el tráfico en línea. Para ello, se recurre al uso de herramientas tecnológicas; tales como: fotos y videos u otras herramientas en tiempo real.
- **Interacción:** comprende la posibilidad de establecer comunicación, entre la Alcaldía y los usuarios. Se constata, la presencia o no de números telefónicos y de direcciones de correo electrónico, con el fin de que los

ciudadanos puedan obtener información, en general y comunicarse con los responsables de suministrarles servicios.

- **Transacción:** incluye la posibilidad de la interacción electrónica bidireccional entre la institución y los usuarios, en forma alternativa para la atención presencial en las dependencias del órgano. Permitiéndole a los usuarios realizar trámites en línea, relacionados con los procesos propios de la Alcaldía; tales como: la accesibilidad de los servicios en línea, realizar pagos de servicios o impuestos municipales, seguimiento a

- trámites, entre otros.
- **Transformación o democracia electrónica:** introduce los elementos que permiten la participación ciudadana, a través de e-servicios. Consiste en ofrecer servicios de participación democrática; tales como: encuestas, referendo municipales, solicitud de actuación de la justicia de paz, informes de gestión, elección de jueces de paz, entre otros.

Para comprender apropiadamente los e-servicios a evaluar por etapa (fase madurez), ver cuadro 1, el cual explica en detalle lo planteado.

Cuadro No. 1.
e-servicios por etapa

| Fase madurez | e-servicios | Definición y requerimientos |
|--------------------|--------------------------|---|
| Presencia | Impresos | Documentos del municipio (Para presentar en trámites, información general, planos, etc.) |
| | Plenos/Boletín Municipal | Actas del Concejo Municipal o descripción de cambios normativos en la municipalidad (ordenanzas principalmente). |
| | Buscador | Se emplea para buscar información, dentro del sitio Web municipal. |
| | Mapa web | Mapa del Sitio Web. |
| Información urbana | Callejero | Mapa de la comuna con sus calles (puede ser estático o dinámico; al igual que ciertos buscadores especializados). |
| | Transportes | Transportes de la comuna: buses, metro, similares (incluso cómo llegar a la comuna). |
| Interacción | e-Mail Municipal | Está disponible un correo electrónico para comunicarse con la municipalidad. |
| | Teléfono del Municipio | Está disponible un número de teléfono para comunicarse con la municipalidad. |

Fuente: Esteves (2005)

Cont... Cuadro 1.

| Fase madurez | e-servicios | Definición y requerimientos |
|---------------------|-------------------------|---|
| Transacción | Móvil | Es posible acceder al contenido del Sitio Web desde un celular (por ejemplo, WAP) y recibir información por parte de la municipalidad, a través del teléfono celular (por SMS o similar). |
| | Trámite online | Es posible realizar un trámite, a través del sitio Web de la municipalidad. Por ejemplo: cambio de dirección, solicitud de permiso de circulación, solicitud de patente comercial, etc. |
| | Seguimiento | Es factible realizar seguimiento de algún trámite (incluso, si no fue iniciado en forma <i>online</i>). |
| | Certificado digital | Es posible generar/sacar certificados (por ejemplo: de domicilio), en forma directa a través del sitio Web. |
| | Carpeta ciudadana | Se puede acceder a la información de cada ciudadano como vecino de la comuna y además es posible actualizar dichos datos. |
| | Pagos por red | El vecino puede pagar un trámite (Permiso, patente comercial, etc.) a través de la sitio Web, con tarjeta de crédito o débito (Ej.: Web Pay). |
| | Personalización | Se personaliza el sitio Web, según el usuario. |
| e-Democracia | Participación ciudadana | Existen foros de discusión abocados con las problemáticas comunales u otras instancias. |

Fuente: Esteves (2005)

La definición de los e-servicios presentados en cuadro 1, han sido utilizados para evaluar la evolución del e-gobierno durante el periodo 2004-2014, en la generación de servicios de políticas públicas en la Alcaldía del Municipio Naguanagua, lo cual permite mostrar avances significativos y su desarrollo.

Resultados y evolución del e-gobierno en la Alcaldía de Naguanagua

En el año 2004, según Alvarado, Meza y Peroza (2005), citado por Guerra (2014), la página web de la Alcaldía era completamente estática; mostrando sólo lo alcanzado en las etapas de

presencia e información su diseño y estructura sólo proveía: a) información sobre identidad organizacional, b) información sobre lugares turísticos e historia del municipio, c) escasa información sobre las políticas públicas, d) escasa información sobre los trámites legales, competencia de la Alcaldía, e) numerosa información y propaganda política y f) no existían elementos de interacción, transacción y de transformación.

Los hallazgos encontrados en el 2004, mostraban un desarrollo incipiente de las dos primeras etapas propuestas por Esteves (2005) - presencia e información urbana - y mayor desarrollo en la

fase de interacción. Es decir, se evidenciaba que la finalidad de la Alcaldía, para ese momento, no era invertir en una sólida infraestructura en TI, ni en la preparación de una página web más elaborada. Alvarado, Meza y Peroza (2005), señalan que el resultado de las entrevistas realizadas al personal en el área de las tecnologías de la Alcaldía para esa fecha, arrojaba que la página web, estaba concebida para cumplir con el requisito exigido por el gobierno nacional, por ello era poca la inversión y esfuerzo realizado en este tema.

Esta situación, cambia en pocos años. Para el año 2007, según Gómez (2007), la página web de la Alcaldía de Naguanagua, se encontraba entre las 9 mejores de Venezuela, con un 30.6% de desarrollo del e-gobierno; indicando que se había avanzado en la implementación de las tres primeras etapas propuestas por Esteves (2005),

en virtud de que representaba en un 60%, información urbana en un 50%, e interacción en un 100%. Este cambio, resultó evidente mediante el diseño y estructura de una página dinámica; que permitió una apropiada interacción entre la institución y los usuarios; aunque en la referida investigación, se denota que las dos etapas previas (presencia e información urbana) seguían sin estar desarrolladas por completo, sólo pequeños avances (una diferencia del 10% en la fase de presencia entre los 3 años) y más elementos desarrollados en la fase de interacción.

Para mostrar los servicios que la Alcaldía ofrece en su portal para el año 2014, a continuación se indican los elementos desarrollados en cada etapa; denotando su presencia o ausencia y la sección del portal web en la cual se encuentran, ver cuadro 2.

Cuadro 2

Evaluación del e-gobierno para el 2014 de la pagina web de la Alcaldía de Naguanagua

| Fase madurez | e-servicio | Presencia | Ausencia | Sección |
|--------------------|--------------------------|-----------|----------|-------------------------|
| Presencia | Impresos | X | | Descarga de formularios |
| | Plenos/Boletín Municipal | X | | Ordenanzas-Decretos |
| | Buscador | X | | En la página principal |
| | Mapa Web | | X | |
| Información urbana | Callejero | X | | Contacto |
| | Transportes | | X | |
| Interacción | e-Mail Municipal | X | | Contacto |
| | Teléf. Municipal | X | | Contacto |
| Fase madurez | e-servicio | Presencia | Ausencia | Sección |

Fuente: Osio y Pineda (2015)

Cont... Cuadro 2

| | | | | |
|---------------------|-------------------------|---|---|--|
| | Móvil | X | | |
| | Trámite online | X | | Declaración en línea y Contrataciones Públicas |
| | Seguimiento | | X | |
| | Certificado digital | | X | |
| | Carpeta ciudadana | | X | |
| | Pagos por red | X | | Declaración en línea |
| | Personalización | | X | |
| Transacción | Participación ciudadana | X | | Buzón de denuncias, Presupuesto participativo |
| e-Democracia | | | | |

Fuente: Osio y Pineda (2015)

Como puede observarse en el cuadro 2, la Alcaldía de Naguanagua, ha realizado avances significativos en el e-gobierno; centrándose en el desarrollo gradual de las diferentes etapas, con el fin de ofrecerle al ciudadano, así como a las empresas, herramientas para la interacción y realización de transacciones en línea. Esto puede denotar que la Alcaldía, comienza a dejar de un lado un estilo desorganizado de gobierno electrónico, que representaba poca madurez, para empezar a caminar hacia la creación de una cultura tecnológica más pertinente. Sin embargo, resulta oportuno precisar que a través de un portal web, no pueden medirse todos los elementos para determinar el grado de madurez alcanzado con respecto al e- gobierno.

Asimismo, se observa no una página web, sino un portal web, el cual hace esfuerzos por ubicarse en la última etapa de la metodología de evaluación: transformación o e-democracia. Esto denota que la Alcaldía, ha crecido en la visión que tiene del e-gobierno, empezando a introducirse en la filosofía del gobierno abierto y realizando

esfuerzos en este sentido. Sin embargo, otras tendencias, como el *open data* y el *gcloud*, no están presentes en el portal web de la Alcaldía como servicio, al considerar que en este, no se observan servicios orientados hacia la accesibilidad de la sociedad, ni tampoco se dispone de la diversidad de información y datos producidos por la entidad. De igual forma, no existe conexión con otras aplicaciones de e-gobierno que permitan ofrecer servicios de utilidad para la comunidad.

Aun contando con una visión limitada de lo que significa el e-gobierno y sus potencialidades por parte de la Alcaldía, este portal ha permitido generar cambios radicales en muchos procesos que han tenido impacto en la ciudadanía; los más importantes son:

- a) el pago del impuesto y la declaración en línea, que permitió facilitar procesos engorrosos e incómodos;
- b) se mejoró la comunicación, a través del uso de las redes sociales,

c) el presupuesto participativo, es el primer acercamiento que se tiene para la construcción de manera colaborativa y al desarrollo de la e-democracia.

En tal sentido, la razón de que la Alcaldía en referencia comenzara a ofrecer servicios en la etapa de transformación o e-democracia, con un e-servicio que permite a los usuarios hacer denuncias por la web y con la posibilidad de crear el presupuesto del Municipio de manera colaborativa, permite entender que esta tiene una visión mucho más abierta sobre los temas de participación y colaboración. Aunque son pocos los e-servicios desarrollados en esta última etapa, se observa una disposición por comenzar a incluir a los ciudadanos en la solución de los problemas de la comunidad.

Cuando se observan los servicios disponibles a través del portal web, estos muestran una estrategia centrada en el alcance de objetivos, donde se hace un mejor uso de las acciones, personas, recursos, procesos y medidas para mejorar la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas, es decir se demuestra una tendencia hacia la gestión por resultados.

También se observa, una consistencia media dentro del portal, ya que los servicios y su organización presentan un comportamiento coherente, esto debido a que la mayoría de los títulos o nombres de estos coinciden con los contenidos expresados en la página cuando se invocan, tiene una facilidad de navegación media, se usan símbolos ya conocidos por los usuarios (como facebook, twitter, entre otros); de igual manera se utilizan objetos interactivos como buscadores y diversas opciones para acceder, así como también dispone de un lenguaje sencillo y fácil de comprender para hacer referencia de los servicios. Sin embargo, existen deficiencias de diseño, que proyectan una apariencia de desorden y acumulación de información.

Para seguir con el análisis y cuantificar los resultados obtenidos, se procedió a observar cuantos ítems indicaba la metodología y que por ende deben ser abordados en cada etapa, es decir se midió la presencia de cada uno en el portal web y se relacionó con el total de los ítems, de esta manera se obtendrían los porcentajes de presencia, los cuales indican el grado de cumplimiento en el desarrollo de cada etapa, tal cual se muestra a continuación en cuadro 3.

Cuadro No. 3.
Cumplimiento del e-gobierno por etapas

| Etapa | No. Total de ítems | No. de ítems Presentes | No. de ítems Ausentes | Porcentaje de cumplimiento |
|---------------------------|--------------------|------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Presencia | 4 | 3 | 1 | 75% |
| Información urbana | 2 | 1 | 1 | 50% |
| Interacción | 2 | 2 | 0 | 100% |
| Transacción | 7 | 3 | 4 | 43% |
| e-Democracia | 1 | 1 | 0 | 100% |

Fuente: Osio y Pineda (2015)

El cuadro anterior, permite conocer los esfuerzos que ha realizado la Alcaldía de Naguanagua para posicionarse en un grado relevante de desarrollo en e-gobierno, debido al avance alcanzado en la ejecución de las distintas etapas del modelo bajo aplicación. Asimismo, es importante denotar que el portal web contiene información actualizada sobre su funcionamiento y procedimientos legales del interés de las comunidades, lo cual es de utilidad para los usuarios y facilita la accesibilidad de la información para la realización de determinados trámites.

Otro elemento importante, para destacar es la estrategia de acercamiento a través de las TIC, mediante la cual se ofrece a las empresas prestadoras de servicio que puedan interactuar virtualmente con un funcionario público en el proceso de licitaciones. Este es un servicio que posteriormente se puede trasladar para dar algún tipo de atención personalizada al ciudadano, ya que la Alcaldía colocó al servicio de la comunidad una zona wifi gratuita en la Avenida Feo La Cruz. Sin embargo, este servicio, por problemas de conexión propios del país, puede resultar engoroso por retrasos en las respuestas y la poca disponibilidad de conexión, así como de ancho de banda en determinados momentos.

En el mismo orden de ideas, el ciudadano, puede encontrar en el portal una sección que permite enviar solicitudes, reclamos o denuncias; esto permite que el usuario perciba que puede expresarse, opinar y ofrecer soluciones sobre lo que pasa en el municipio. Sin embargo, la inexistencia de mecanismos de seguimiento a las denuncias o trámites realizados, hace que esta estrategia positiva sea muy frágil, ya que la misma requiere de la retroalimentación y de ejecutar

acciones apropiadas para que el ciudadano perciba que es escuchado y tomado en cuenta.

Con el fin de que el usuario tenga a su disposición la información necesaria, para cumplir con los procedimientos legales, el portal web le permite descargar los formularios necesarios que debe llenar previo al día que acuda a realizar el trámite. Al revisar estos documentos, se observa que la Alcaldía, más que disponer de los formularios, puede automatizar parte o la totalidad de los procesos que se mencionan a continuación:

- solicitud de permisos y exención para espectáculos públicos,
- pago de impuestos por publicidad comercial,
- inscripción de publicidad comercial,
- renovación anual de expendio de licores y solicitud de expendio de licores.

En tal sentido, es necesario en la etapa de transacción hacer un mayor esfuerzo de automatización de los procesos, al considerar que esta Alcaldía se ha caracterizado por ofrecer servicios con criterios de trasparencia, evidenciada a través de los informes de gestión disponible en línea, sin embargo se encuentra que sólo están publicados hasta el año 2011. Otro elemento, que colabora con esta tarea es la sección de noticias, la cual debería mejorarse para contar con una bitácora informatacional que permita la facilidad de búsqueda de la información.

Con respecto a su diseño, el portal web objeto de estudio contempló, que no sólo funcionara en los computadores personales, sino también en teléfonos inteligentes, sin perder sus funcionalidades, aunque no es una versión para teléfono móvil. Otra característica importante

es que cuenta con una intranet que permite trámites personalizados y seguros.

No obstante, la institución debe hacer mayores esfuerzos para mejorar los indicadores de cumplimiento en las etapas iniciales, al igual que en la etapa de transacción. Por otra parte, como una limitante es la existencia de pocos servicios web para realizar trámites, generación de certificados electrónicos, acceso y manipulación a los datos del ciudadano, permitir el seguimiento vía web de los trámites, entre otros; en el caso de la etapa de transformación, se debe continuar pensando en realizar nuevos e-servicios, a pesar de que se cuenta con un cien por ciento de la meta establecida. Se espera que la Alcaldía, amerita dar continuidad con el desarrollo de nuevos elementos que incrementen la participación ciudadana y el afianzamiento de la democracia.

Un elemento que incide en prestación de servicios de gobernanza con las empresas y/o cooperativas, es la poca existencia de información sobre procedimientos legales y obligaciones comerciales. Con respecto de la relación empleado – alcaldía, no se han realizado esfuerzos por crear un espacio de información y solución de requerimientos, sobre derechos laborales del personal de la administración pública venezolana.

En el tema de la prestación de servicios y uso de plataformas externas, es necesario indicar que existe poca integración del portal web con servicios que le permitan fortalecer el funcionamiento como: *google maps*, chats, entre otros; así como, no se contemplan aplicaciones de *gclouds* ofrecidas por el

mercado internacional de TIC. Para finalizar, es necesario indicar debilidades del diseño centrado en el usuario, sobre todo con los aspectos relacionados con su estructura y organización de la información.

Las especificaciones antes mencionadas, han sido concebidas como fortalezas y debilidades, las cuales permiten concluir que el desarrollo e-gobierno en la Alcaldía de Naguanagua- estado Carabobo, presenta un grado de competitividad y pertinencia en función de la efectividad de su portal web. Sin embargo, es necesario que el organismo responsable de la gestión de las TIC, en esta institución, continúe emprendiendo esfuerzos para superar las debilidades, antes referidas.

Asimismo, desarrolle un plan de acción, articulado con la planificación estratégica de la Alcaldía, que le permita consolidar nuevos elementos en las dos etapas finales (transacción y e-democracia); especialmente, las referidas a la agilización de los trámites y su seguimiento, así como a la participación activa del ciudadano en la construcción de su municipio. De igual forma, amerita considerar en su visión del e-gobierno, la inclusión de las tendencias como el gobierno abierto, la data abierta y el *gcloud*. Este último, como una opción para ofrecer más rápida y fácilmente servicios a la comunidad.

Al realizar la comparación, entre los datos encontrados en las investigaciones de Alvarado, Meza y Peroza (2005), González (2007) y los obtenidos por los autores, se presenta el gráfico 1, que permite visualizar la evolución del e-gobierno a través de la página web de la Alcaldía.

Gráfico 1
Evolución del e-gobierno en la Alcaldía de Naguanagua



Fuente: Elaboración propia, (2015).

Al analizar el gráfico 1, puede observarse que durante 10 años se han realizado esfuerzos paulatinos en la etapa de presencia, no llegando a alcanzar el 100%. Esto debido, a que a través del portal no se ha realizado un esfuerzo mayor por la organización adecuada de la información así como también, no se ha considerado la incorporación de un mapa de sitio, que permita a los usuarios ubicarse fácilmente dentro de la plataforma. Los esfuerzos desde un inicio fueron orientados a ofrecer información que facilite la ejecución de los procesos (trámites y ordenanzas).

Para la etapa de información urbana, este es un tópico que no ha sido considerado durante el período en referencia por la Alcaldía, con mayor profundidad e importancia. No puede decirse lo mismo de la etapa de interacción, donde la Alcaldía desde el 2004 afrontó con interés que la ciudadanía pueda comunicarse con la institución, en un inicio con los canales tradicionales en la web, como lo son correo electrónico y directorio de contacto. En la actualidad, se ha establecido como otro medio de comunicación las redes

sociales, con el uso específico de twitter y facebook. Un elemento, no a favor en el uso de las redes sociales, es que la Alcaldía en su portal, no utiliza las redes sociales como el twitter y el facebook de la alcaldía, sino el de la máxima autoridad (Alcalde). Una política poco adecuada, ya que a mediano plazo no contará con un espacio institucional que no dependa del gobernante de turno.

En cuanto a la etapa de transacción, se observa que son pocos los e-servicios ofrecidos. Sin embargo, el hecho de que la declaración pueda hacerse en línea y pagarse de esta manera, ha tenido un impacto positivo en la población; al igual que en las contrataciones, donde los proveedores participan virtualmente en las licitaciones, lo que agiliza este proceso. Aspectos negativos, es que aún no se han realizado esfuerzos por hacer seguimiento a los trámites, ni el uso de los certificados digitales, lo que nos muestra poca madurez en la comprensión de la importancia que tiene la retroalimentación y la seguridad. En la etapa de e-democracia, se

observa la presencia de servicios que permiten la participación ciudadana, aunque incipientes, facilitan al ciudadano intervenir en procesos que tienen incidencia en su comunidad.

Conclusiones

El avance en las tecnologías de información y comunicación TIC, así como las necesidades de los ciudadanos para acceder fácilmente en los procesos ofrecidos por los organismos públicos, hace posible abrir nuevos caminos en el campo de e-gobierno. En este sentido, en el contexto venezolano, se han realizado esfuerzos importantes para incorporarse en el marco de las implicaciones del e-gobierno, lo cual es evidente desde las iniciativas emprendidas con la puesta en marcha de un plan organizado, con el fin de que diversas instituciones públicas tengan presencia en la Web. Esto ha requerido de un proceso evolutivo gradual que le ha permitido a las páginas web de las Alcaldías ir incorporando servicios paulatinamente.

Es importante destacar, que en la investigación realizada por Alvarado, Meza y Peroza (2005), los hallazgos encontrados indican que la página web en su momento se creó para tener presencia a través de la red Internet, primera etapa de la metodología planteada por Esteves (2005), con un carácter informativo y de interacción. Durante los próximos tres años, se desarrollan más servicios en las mismas áreas. Por lo que, se observa que en ambos trabajos se utilizaron categorías y elementos similares para evaluar el e-gobierno. Gómez (2007) al usar la metodología de Esteves (2005) incorpora transacción y e-democracia al conjunto de categorías.

Al evaluar los servicios ofrecidos por el portal web de la Alcaldía para el año 2014, se puede concluir, que hubo un desarrollo importante en lo que se refiere a la prestación de servicios y se observa un avance hacia las nuevas tendencias en la Gestión Pública, más que todo hacia el gobierno abierto. No puede decirse, que en este proceso de evolución del e-gobierno, se observa un proceso de madurez, ya que se requiere medir importantes variables que escasamente son observadas a través del portal. Pero si parece indicar, que ha sido superado el estilo desorganizado en el desarrollo del e-gobierno, y que a su vez existe una mayor organización como claridad en lo que se desea lograr con estos servicios. De igual forma, se plantea que para una evaluación de diez años, los avances logrados no son mayormente significativos.

En consecuencia, es necesario que el gobierno local objeto de estudio, desarrolle mas servicios e integre plataformas tecnológicas que le permitan cumplir con su labor. Debido a que la inserción de la red Internet con las comunidades, pone en evidencia la necesidad de que la ciudadanía disponga y pueda acceder a la información requerida para cumplir con sus deberes ciudadanos. Igualmente, es relevante señalar que la interacción con los entes gubernamentales, no es sólo para que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones fiscales, sino para participar en la construcción del futuro de su municipio.

En este proceso de construcción del e-gobierno, es necesario contar con herramientas que permitan conocer y medir el avance que se tiene en el área. La propuesta metodológica de Esteves (2005), para evaluar el desarrollo del e-gobierno en los Municipios, es una manera sencilla de determinar

el avance y los logros para la fecha; así como conocer lo que está pendiente por desarrollar. Sin embargo, este proceso no es exhaustivo y por su antigüedad deja por fuera algunos elementos importantes, propios de la evolución del tema y de las TIC.

Con referencia del aspecto consistencia del portal web en el año 2014, se puede decir que este cumple con el objetivo de informar y colocar a disposición del ciudadano algunos servicios que le facilitan su relación con la institución, así como la participación. Sin embargo, la estructura y el diseño empleado en la interfaz de usuario no permite la búsqueda de la información y esto incide negativamente en el usuario. Otro elemento importante, que debe contemplar la institución, es trabajar en la actualización de los contenidos informativos del portal en algunos servicios, así como en mantener los enlaces operativos.

Al contrastar los hallazgos sobre e-gobierno en el portal de la Alcaldía de Naguanagua-estado Carabobo en el 2004, 2007 y 2014, se indica que la metodología propuesta por Esteves (2005), utilizada para evaluar la evolución lograda en el e-gobierno, desde el 2004 hasta el 2014, arrojó resultados favorables, previo realización de un análisis comparativo del avance de la página web, en diferentes momentos (2004, 2007 y 2014); con base de la medición de estos elementos y a la determinación de la evolución del e-gobierno, en el caso de la Alcaldía de Naguanagua, se observa un logro positivo a lo largo de los diez años.

Durante el período analizado, se pasó de una página web que cumplía parcialmente con la fase de presencia e información urbana y con mayor

esfuerzo en el desarrollo de la fase de interacción tanto en el 2004 y el 2007, hacia un portal web en el año 2014, donde se evidencia el trabajo realizado para satisfacer las 5 etapas del e-gobierno, con los fines de proveer a la ciudadanía, con e-servicios que le permitan mejorar las formas de acceder a la información y a la comunicación, así como involucrar a los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones que se realizan en el Municipio y por ende promover el desarrollo de la democracia.

Referencias Bibliográficas

- Alvarado, M., Meza M. y Peroza N. (2005). *Propuesta para mejorar el Gobierno Electrónico de la Alcaldía del Municipio Naguanagua, a fin de satisfacer las necesidades de información de la ciudadanía y cumplir con las regulaciones actuales e incentivar la participación ciudadana*. (Tesis de Grado). Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Baum, C. y Di Maio, A. (2000). Gartners Four Phases of E-Government Model. GartnerGroup RAS Services Research Note TU-12-6113.
- Belloso, N. y Perozo, N. (2009). Asimilación de Tecnologías de información y comunicación en las alcaldías de Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*. XV (1).
- Brys, C. (2005). *Plan Estratégico para el Gobierno Electrónico de la Provincia de Misiones*. Editorial Universitaria de Misiones. Buenos Aires Argentina,
- Cañizales, A. (2006). Apuntes venezolanos sobre gobierno electrónico. La lejana democracia digital. *Palabra Clave*. 9 (2).

- Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI). (2009). Taller de definición del concepto de gobierno electrónico para el Centro Nacional de Tecnologías de Información. Relatoria.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de fecha viernes 24 de Marzo de 2000. Caracas. Venezuela.
- Decreto N° 825. Publicado en Gaceta Oficial N° 36.955 de fecha 10 de mayo de 2000.
- Esteves, J. (2005). Análisis del desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España. Recuperado el 13 de enero de 2015, del sitio Web http://latienda.ie.edu/working_papers_economia/WPE05-32.pdf
- Gómez, P. (2007). El gobierno electrónico en el Municipio venezolano. *Enl@ce Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 4 (2).
- Guerra, A. (2014). *Estudio comparativo del servicio proporcionado por el gobierno electrónico en las políticas públicas de la Alcaldía del Municipio Naguanagua, Estado Carabobo. Periodo 2005-2013.* (Tesis de Grado). Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Holmes, D. (2003). *E. gov. Estrategias para el uso eficiente de Internet en el gobierno.* McGraw-Hill Interamericana Editores. México D.F.
- Ley de Infogobierno. (2013). Publicada en Gaceta Oficial N° 40.274 de fecha 17 de octubre de 2013.
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (2000). Publicada en Gaceta Oficial N° 36.920 de fecha 28 de marzo del 2000.
- Naser, A. y Concha, G. (2014). Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe. Serie Gestión Pública. Publicación de las Naciones Unidas. Cepal.
- Naser, A. y Ramirez Alujas, A. (2014). Plan de Gobierno Abierto. Manuales. Publicación de las Naciones Unidas. Cepal.
- OCDE (2008). E-Gobierno para un mejor Gobierno. Madrid: INAP. (Original en inglés, 2006).
- Páez, A. (2011). *Gobierno electrónico de abajo hacia arriba: una propuesta de Venezuela.* Primera Edición. IAJ PRESS. Madrid.
- Páez, Á. y Castañeda, H. (2007). Evolución del gobierno electrónico en Venezuela. *Temas de Comunicación*, (15).
- Reinoso, R. (2007). Alcaldía digital para potenciar la gestión pública. Recuperado el 12 de enero de 2015, del sitio Web <http://periodistech.blogspot.com/2007/10/alcaldia-digital-para-potenciar-la.html>
- Scuro, L. y Bercovich, N. (2014). *El Nuevo paradigma productivo y tecnológico. La necesidad de políticas para la autonomía de económica de las mujeres.* Publicación de las Naciones Unidas. Cepal. Chile.