

## **Participación ciudadana a través del Gobierno Electrónico Caso: Centro de Gestión Parroquial “Jesús Enrique Lossada”<sup>1</sup>**

*Alfredo Montilla*<sup>2</sup>  
*Ángel Páez*<sup>3</sup>

### **Resumen**

El artículo presenta resultados parciales del proyecto de investigación intitulado “Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana en Venezuela”. El objetivo de este trabajo consistió en analizar la participación ciudadana a través de la plataforma de Gobierno Electrónico disponible en el Centro de Gestión Parroquial “Jesús Enrique Lossada” (CGP), ubicado en Maracaibo, Estado Zulia. Para efectos de medición, se partió de un concepto operacional sobre Participación Ciudadana, basado en Sanhueza, Cunill y un documento de la Contraloría Social del Estado de Guanajuato (México), en el que se establece que ésta ocurre de manera progresiva en función de los niveles: informativo, consultivo, decisión, control y ejecución. El estudio es de naturaleza descriptiva. Entre los hallazgos más relevantes, encontramos que los usuarios del CGP han trascendido un nivel informativo de participación ciudadana y han tomado decisiones que les competen, bien sea individual o colectivamente.

**Palabras clave:** internet, gobierno electrónico, participación ciudadana, democracia electrónica, telecentros.

Recibido: 15-03-07 Aceptado: 17-10-07

---

<sup>1</sup> En el marco del programa de investigación intitulado “Experiencias locales de apropiación tecnológica”, dirigido por la Prof. María Isabel Neüman, adscrito al Centro de Investigación de la Comunicación y la Información de la Universidad del Zulia (LUZ) y financiado por el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad del Zulia bajo el # VAC-CONDES CH-1127-2005.

<sup>2</sup> Maestrante en el Programa de Ciencias de la Comunicación de la Universidad del Zulia. Licenciado en Comunicación Social. Correo electrónico: montilla.alfredo@gmail.com

<sup>3</sup> Investigador adscrito al Centro de Investigación de la Comunicación y la Información de la Universidad del Zulia (LUZ), Proyecto “Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana”. Profesor del Departamento de Investigación de la Escuela de Comunicación Social de LUZ. PPI Nivel I # 5256. Aspirante al Doctorado en Ciencias Sociales de LUZ. Magíster en Ciencias de la Comunicación. Licenciado en Comunicación Social. Correo electrónico: aepaezmoreno@gmail.com

## **Citizen Participation Through E-Government. Case: Community Management Center “Jesus Enrique Lossada”**

### **Abstract**

The article presents partial results of the research project entitled “Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana en Venezuela”. The objective of this article was to analyze the civic participation through the platform of available Electronic Government in Centro de Gestión Parroquial “Jesús Enrique Lossada” (CGP), located in Maracaibo, Zulia State. For effects of measurement, the point of departure was an operational concept on Civic Participation, based on Sanhueza, Cunill and a document of Contraloría Social del Estado de Guanajuato (Mexico), in which it is established that this occurs in a progressive way based upon the levels: informative, consultative, decision, control and execution. The study is descriptive. Among the most prominent findings, we have found that the users of the CGP have transcended an informative level of civic participation and have made decisions that are of concern to them, whether it be individually or collectively.

**Key words:** Internet, Electronic Government, Citizen Participation, Electronic Democracy, Public Information Centers.

### **Introducción**

Una de las condiciones fundamentales para que puedan darse procesos de participación ciudadana a través de internet es el intercambio de información pública a través de los sitios web en las distintas instancias de gobierno nacional, regional y local (Gobierno Electrónico). Una vez que el ciudadano tiene acceso a la información pública (y el gobernante a sus demandas), puede entonces avanzarse en la gestión de proyectos tendientes a la mejora de la calidad de vida. Desde una visión compleja, desembarazada de posturas absolutistas que pretendan explicar la realidad venezolana en su totalidad, pueden advertirse experiencias de uso con sentido en el ciberespacio

con propósitos políticos y de gestión de la cosa pública, que deben ser estudiados y estimados a través de estrategias metodológicas diversas (en los centros telemáticos instalados por el Estado) que permitan evaluar el grado de profundización del modelo de Democracia Participativa que intenta construirse en Venezuela a partir de la constitución de 1999.

El Gobierno Electrónico es un modelo interactivo de gestión pública que se inspira en el empoderamiento de los ciudadanos y las organizaciones en general, a través del uso *con sentido* de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, especialmente de internet, entendiendo que esta es una red de redes *humana* con características novedosas y particulares que se transforma per-

manentemente. El Gobierno Electrónico potencia la relación gobierno-ciudadano, gobierno-empresas y gobierno-gobierno, persiguiendo un fin común: el estado de bienestar. Se desarrolla en función de un proceso evolutivo en cuya primera fase debe consolidarse la infoestructura, entendida esta como un sistema usuario-tecnología que permita a las organizaciones adaptarse rápidamente al uso inteligente de la información y de las TIC para ser competitivas, necesaria para capacitar a los ciudadanos en los procesos de interacción de la segunda fase en la que se reorganiza el aparato del estado, generando nuevos y mejores mecanismos para la participación ciudadana. En una tercera fase, este modelo de gestión incorpora de manera progresiva plataformas tecnológicas y de información que permiten efectuar transacciones on line a través de protocolos de seguridad que garanticen la confianza de los ciudadanos en el sistema. En una fase final, se observan elementos de transformación en el modelo de gestión tradicional a través de una relación estado-ciudadano-organizaciones en la que predomina el ciberespacio como lugar de encuentro para la toma de decisiones en conjunto (Páez, 2006).

Las estrategias de Gobierno Electrónico en países como Venezuela, deben concentrar sus esfuerzos en el fortalecimiento de la participación ciudadana a través de Internet, sin que ello signifique, como lo expresa Strikovsky (2000), que Internet reemplacen a la política tradicional. Paramio (2000) advierte el peligro de asumir posturas extremas, al momento de examinar con algún detalle cuál podría ser la importancia real de los medios (entre ellos internet) en la vida democrática.

Por su parte, los apocalípticos, desde una postura extrema, parten de una concepción determinista del papel de la tecnología en el cambio social: una vez que existe es inevitable que el debate y la información sobre cuestiones políticas tiendan a centrarse en el entretenimiento, o que las personas dediquen cada vez más tiempo a usarla, abandonando la participación en asociaciones voluntarias y en actividades cívicas. Los integrados son ajenos a este determinismo: una vez que existe Internet es inevitable que los ciudadanos recurran cada vez más a la red para participar políticamente en la toma de decisiones sobre cuestiones públicas o para relacionarse con la administración e informarse sobre las actuaciones de los gobiernos y controlar a éstos.

Coincidiendo con Paramio (2000), en este trabajo se asumen que ambos determinismos, apocalíptico o integrado, no ofrecen tampoco una respuesta satisfactoria: el argumento de los optimistas moderados o de los pesimistas pragmáticos es que las tecnologías no imponen su propia lógica, sino que es la gente la que decide el uso que se hará de la tecnología. Además, nuestras sociedades no son homogéneas y tenemos que partir de enfoques complejos, que permitan explorar y reconocer en cuales dimensiones de la política puede operar Internet y en cuales no.

Ahora bien, ¿existe en Venezuela alguna evidencia de la implementación de Gobierno Electrónico? ¿Cuentan los venezolanos con las plataformas tecnológicas para incrementar su nivel de protagonismo en la democracia actual? Este trabajo se ocupa de una parte del problema, presen-

tando resultados de forma operativa<sup>4</sup> en torno a la participación ciudadana a través de internet en el Centro Piloto de Gestión Parroquial Jesús Enrique Lossada, ubicado en el Estado Zulia. El artículo está enmarcado en un Proyecto más amplio en el que se aborda el problema del Gobierno Electrónico a través de la exploración de las experiencias de participación ciudadana que actualmente se desarrollan en los Centros Telemáticos de Gestión Parroquial de Venezuela. Hemos seleccionado a los CGP precisamente porque en ellos podemos medir las tres dimensiones del Gobierno Electrónico<sup>5</sup> en un mismo escenario, que no era posible anteriormente en vista de la ausencia en Venezuela de espacios telemáticos públicos y gratuitos concebidos exclusivamente para la participación ciudadana. La estrategia metodológica del proyecto, implica el uso de técnicas e instrumentos de investigación cualitativas (entrevistas a profundidad) y cuantitativas (entrevistas estructuradas mediante cuestionarios y fichas de observación) que permitan abordar el mayor número posible de casos (individuos) que asistan a los principales CGP.

### **Participación ciudadana a través de Internet**

El uso de Internet para generar nuevas formas de hacer política no es un tema nuevo, e inclu-

so está incluido en la agenda pública de Venezuela y muchos países del mundo. Internet pasa a ser un instrumento más cultural que tecnológico, donde se estaría en presencia de un instrumento de comunicación horizontal, global, libre y no controlable (Castells, 2002).

La red de redes establece y crea una nueva plataforma cultural en la sociedad, que pasa a reflejar la expresión de la sociedad civil misma, donde además se rompen los marcos institucionales de la cultura y el arte oficial (Castells, 2002). Es necesario analizar el papel que puede jugar Internet para reducir las desigualdades sociales, educativas y políticas que existen en las democracias latinoamericanas y más específicamente en Venezuela. Por ello, la posibilidad de que exista participación ciudadana a través de Internet no debe ser rechazada. Aún en una sociedad desigual como la venezolana, Internet puede desempeñar un papel importante que aminore esas disparidades.

Si bien, la participación ciudadana a través de Internet no mejorará la situación económica o educativa de manera directa, por lo menos puede ser un factor de presión si se le da un uso con sentido. Strikovsky (2000, p.2) cataloga como “un gran avance en materia de democracia” el desarrollo de las nuevas redes electrónicas de comunicación, porque “ofrecen al público nuevas alternativas como la interactividad”.

---

<sup>4</sup> Con lo cual nos oponemos la postura radical en la que se considera que la participación se da o no da. Asumimos entonces el carácter gradual que esta tiene y con la cuál debe estudiarse.

<sup>5</sup> En el proyecto de investigación “Gobierno Electrónico y participación ciudadana en Venezuela” estamos considerando las tres dimensiones del Gobierno Electrónico (detrás, frente y en la pantalla), estudiando la evolución de los contenidos y recursos interactivos presentes en los sitios web de las Alcaldías de Venezuela en el trienio 2003-2006 (la pantalla), las posibilidades de participación ciudadana en los Centros de Gestión Parroquial (frente a la pantalla) y las relaciones G2E (gobierno-talento humano) en las dependencias regionales de gobierno en el Zulia (detrás de la pantalla).

Strikovskiy (2000, p.2) defiende la idea de que Internet y las nuevas redes electrónicas de información “se han convertido en un indispensable instrumento de expresión política de los organismos de la sociedad civil y, eventualmente, en instrumentos de presión nacional e internacional”. El anonimato, la carencia de intermediarios y políticas editoriales hacen posible que un grupo determinado de la población pueda publicar en blogs, portales o medios de comunicación digitales las ideas que mejor les parezcan con respecto a un tema político de trascendencia.

La participación ciudadana no escapa a los grandes cambios políticos y sociales causados por el impacto de la postmodernidad y la globalización. Varias definiciones y clasificaciones surgen en torno al término de participación ciudadana. Muchas explican el carácter gradual de la participación, la cual en mayor o menor medida pueden significar la penetración plena de la sociedad en el quehacer político y en la gestión de políticas públicas, yendo desde una posición meramente contemplativa e informativa, hasta ámbitos de acción en la ejecución de proyectos necesarios para su propósito.

Sanhueza (2004, p. 3) hace una definición de participación ciudadana partiendo de los términos que la componen:

...si por participación entendemos el proceso de intervención de individuos y grupos en cuanto sujetos y actores en las decisiones y acciones que los afectan a ellos y a su entorno; y por ciudadanía, la reivindicación de un sujeto de derechos y responsabilidades frente a un determinado poder, la participación

ciudadana representa la relación entre Estado y sociedad civil; o más concretamente es la intervención de los particulares en actividades públicas en tanto portadores de intereses sociales.

El carácter gradual de la participación nos permite observar el grado de compromiso e influencia que la sociedad en su conjunto tiene con respecto a la gestión de las políticas públicas. En este sentido, el grado de participación es lo que determina qué tanto puede hacerse sentir la voluntad de la sociedad en pleno sin necesidad de mediaciones provenientes de los partidos políticos, asociaciones privadas o medios de comunicación, que, según Cunill (1997) tiende a deformar el pensamiento u opinión popular en relación a la organización de la agenda pública y la toma de decisiones en este ámbito.

En lo que respecta a los niveles de participación ciudadana, referida al plano de gestión, Cunill (1991, p.58) explica que es “el que se vincula más estrictamente con la generación de bienes y servicios públicos y con las actividades de apoyo a éstos”. Sostiene que en ese plano entrarían en práctica las distintas modalidades de intervención de individuos o grupos “en el ejercicio de tales funciones públicas, desde la ejecución privada de ellas –vía gestión por contrato o concesión- hasta el asocio de usuarios, terceros o interesados en la gestión de empresas, servicios o programas públicos”. También pueden ejecutarse relaciones de consulta o fiscalización.

La clasificación descrita está remitida a una “macrocontextualización”, la cual para Cunill (1991, p.58) “puede ser referida a la clásica distin-

ción que atiende al *momento* en que se ubica la participación”. Dicha intervención partiría desde un continuo que va desde el diagnóstico de la situación, la fabricación de las alternativas o decisiones o la formulación de la política, programas o proyectos de desarrollo, atravesando por la fase de ejecución y culminando en las fases de fiscalización y control. Estas fases pueden cruzarse en la práctica, “aunque no totalmente”. En resumen, Cunill (1991) distingue entre 4 fases: consultiva, resolutoria, fiscalizadora y en la ejecución.

La participación consultiva y/o asesora: consiste en el conocimiento expreso de las voluntades u opiniones manifestadas, las cuales no obligan al sujeto que toma las decisiones. Cunill (1991, p.58), comenta que “así planteada ella puede operar en la fase de planificación –sea en el diagnóstico o en la formulación de alternativas-, en la fase de decisiones de políticas públicas o bien respecto de la implementación de políticas existentes”. La participación y la participación fiscalizadora: tienen como objeto intervenir en el desenvolvimiento de la actividad pública (implica participación decisoria) y, con esto, “tienen un carácter obligatorio para la organización” (Cunill, 1991, p. 59). Por último, la participación en la ejecución: “supone que se toma parte directamente en la realización de una actividad y/o en la prestación de un servicio” (Cunill, 1991, p. 59).

Para Cunill (1991, p.59), la participación ciudadana que se desarrolla en el plano político “puede ser consultiva, resolutoria o fiscalizadora, aunque no ejecutora, en tanto la implementación de la política pública que se adopte remite de hecho al plano administrativo”. En cambio, en el pla-

no de gestión, la participación ciudadana puede adoptar cualquier nivel, puesto que la intervención popular se puede hacer presente en la consulta o en el abordaje de la ciudadanía en la solución de un problema concreto. Dicha intervención también se puede desarrollar con la participación en la dirección o control de un servicio público; también en su prestación y/o distribución.

Consideramos que la clasificación de la Contraloría Social del Estado de Guanajuato (2006), es la más apropiada debido a lo exhaustivo de la propuesta, en la que se establecen cinco niveles de profundización de la participación ciudadana: Informativo, Consultivo, Decisión, Control y Ejecución. En el nivel informativo, la población tiene derecho a ser informada sobre los asuntos públicos, de lo contrario, no podría comprometerse efectivamente si no conoce sobre el tejido público de su comunidad local, regional o nacional. En el nivel de consulta, tienen derecho a ser consultados, todos aquellos que pueden resultar afectados -directa o indirectamente- por una decisión gubernamental. En la decisión, los ciudadanos participan en la formación final de la voluntad que determinará un curso de acción específico; generalmente ese nivel de profundidad lo debería ejercer la autoridad, previa información y consulta a la ciudadanía afectada; sin embargo, para decisiones de mayor magnitud, es conveniente, que el gran decisor sea la población. En el nivel de control, los ciudadanos ejercen acciones de fiscalización social sobre la gestión pública, ya que una vez tomada la decisión, se requiere también de mecanismos que permitan la verificación del cumplimiento de la decisión adoptada. El nivel de ejecución implica

un salto cualitativo importante en la plenitud de la participación.

### **Los Infocentros y Centros de Gestión Parroquial como plataforma de Gobierno Electrónico en Venezuela**

En cuanto al Gobierno Electrónico en la dimensión frente a la pantalla, encontramos al programa de Infocentros y el de Centros de Gestión Parroquial. Los Infocentros son un lugar de encuentros ciudadanos, un espacio de participación e intercambio de conocimientos para el desarrollo individual y social, un lugar para resolver necesidades de información y comunicación sobre diferentes aspectos. Desde el punto de vista técnico, son salas equipadas con computadoras personales conectadas a través de un enlace dedicado para brindar el libre acceso a Internet. Se instalan en diferentes áreas o espacios públicos o privados, como bibliotecas, gobernaciones, alcaldías, centros comunitarios, centros culturales, asentamientos, centros gremiales, parroquias, fundaciones, entre otros. Los usuarios tienen derecho a media hora de conexión gratis, tiempo que puede repetirse si no hay personas esperando.

En un estudio sobre el uso de los Infocentros<sup>6</sup> (1era Etapa) en el Estado Zulia, Gonzalo (2006), señala que la mayoría no visita otros centros de conexión, llámese Cibercafé o Infocentros

y usa Internet desde que vienen al Infocentro. Las actividades dominantes son: los trabajos escolares, comunicación con familiares y lectura de noticias. La frecuencia de uso de los Infocentros, por parte del usuario promedio, es de tipo semanal, conectándose la media hora establecida. Para los usuarios de estos Infocentros, la comunidad a la cual están destinado sus servicios es a la educativa, la otra “*comunidad*”, opinan los encuestados, no tiene nada que ver con el centro de navegación, por ello, el Infocentro es usado fundamentalmente como biblioteca para hacer los trabajos escolares y académicos.

La experiencia de Infocentros I (primera etapa de este programa), aunque ha servido de experimento para el país, no ha sido muy exitosa, debido a que el proyecto no fue concebido desde la dimensión de las necesidades de la comunidad en la que fueron instalados, dificultando los procesos de apropiación social de la tecnología. Las políticas de conectividad se concentran ahora en el programa Infocentros II y en los Centros de Gestión Parroquial.

Los Centros de Gestión Parroquial (CGP) tienen como finalidad ofrecer información referente a los proyectos que brindan distintas dependencias gubernamentales, ministerios, alcaldías, gobernaciones, entre otros. Esta iniciativa nace del convenio entre Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima (PDVSA), el Consejo Nacio-

---

<sup>6</sup> El programa Infocentros es impulsado por el Gobierno nacional a través del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y la Tecnología, para reducir la brecha digital y crear espacios de conexión a lo largo del territorio venezolano. Según Tendencias digitales, en 2007 el 14% de los usuarios de Internet en Venezuela se conectó a través de estos lugares.

Sitio web: [www.infocentros.gob.ve](http://www.infocentros.gob.ve)

nal Electoral (CNE) y la misión Ribas (proyecto gubernamental de educación diversificada). Los CGP son un punto de encuentro entre las distintas instituciones gubernamentales y los ciudadanos representados en éstos, a través de su portal web Poder21.gob.ve<sup>7</sup>, desde donde los habitantes de las distintas comunidades venezolanas pueden hacer sugerencias, denuncias o reclamos a sus representantes. Poder21.gob.ve está concebido como una red de comunicación entre Sociedad y Gobierno, que hace posible el seguimiento de la gestión pública mediante la participación, organizada y disciplinada de ciudadanos investidos de Contralores Sociales, quienes demandan a los funcionarios públicos, como solucionadores de la administración pública, respuestas oportunas a las peticiones sociales. Pero, a la vez, los solucionadores ofrecen respuestas eficientes y alternativas de solución a los contralores sociales.

## **Metodología**

Este estudio es de tipo descriptivo, puesto que se midió la participación ciudadana a través de Internet en el Centro Telemático de Gestión Parroquial “Jesús Enrique Lossada”<sup>8</sup>. La investigación es descriptiva, porque explica cómo los usuarios de diversas comunidades organizadas utilizan las herramientas telemáticas, haciendo énfasis en la manera en que ejercen la ciudadanía, es decir,

ejercen sus deberes y derechos, interactuando con las páginas web gubernamentales, procesos que podrían permitir una mayor presencia democrática en la red por parte de los venezolanos y venezolanas. El diseño es transeccional descriptivo, ya que se midió el nivel de participación ciudadana manifestado en usuarios del Centro de Gestión Parroquial piloto en el estado Zulia. No pudo determinarse el tamaño de la población a priori, ni calcularse una muestra exacta, en vista de que no existen registros de visitantes y el CGP no tiene limitaciones de hora que permitan precisar un número promedio de visitas diarias por número de máquinas; de manera que se procedió a visitarlo durante una semana (tercera semana de Enero de 2007, de Lunes a Domingo, en el horario vespertino<sup>9</sup>, alcanzando un número de 31 usuarios en 20 computadoras con acceso a Internet. El mismo fue evaluado por cuatro investigadores expertos en Tecnología de Información y Comunicación de la Universidad Católica Cecilio Acosta, la Universidad del Zulia y la Universidad Rafael Beloso Chacín en la ciudad de Maracaibo del estado Zulia.

## **Resultados**

Las cifras arrojadas por la aplicación del instrumento destacan el carácter informativo en el intercambio de los usuarios con el contenido publicado en los portales web. Las solicitudes de

---

<sup>7</sup> Portal cuyo fin es impulsar la participación de los ciudadanos venezolanos a través de su interacción con el gobierno vía web para la denuncia, sugerencia y solicitudes de requerimientos. Dirección: <http://www.poder21.gob.ve/> :

<sup>8</sup> Solo se trabajó con este CGO en vista de que era el único en funcionamiento al momento de la medición.

<sup>9</sup> Los Centros de Gestión parroquial ofrecen servicios a los estudiantes en el horario matutino y atienden solo a los ciudadanos o vecinos en el turno vespertino.

datos de toda índole, tanto para desarrollar proyectos, pasando por la ubicación de funcionarios e instituciones y la tramitación de documentos, prevalecieron sobre los demás niveles de participación ciudadana. Asimismo, la consulta a los usuarios ciudadanos y ciudadanas se generó poco en comparación con el nivel decisorio que ameritaba la inscripción de venezolanos en las misiones gubernamentales o el trámite de procesos a través de Internet. El control o rendición de cuentas apenas se mostró a través de algunos ítems respondidos por los usuarios y el nivel ejecución estuvo ausente.

**El nivel informativo** de participación ciudadana en este estudio es medido por medio de la *búsqueda de datos* por parte de los usuarios sobre cómo contactar instituciones gubernamentales, cómo indagar sobre los pagos de salarios y/o becas, cómo inscribirse en misiones sociales a través de Internet, cómo tramitar documentos, cómo denunciar o gratificar la gestión de funcionarios o instituciones gubernamentales, como informarse sobre el manejo de los recursos por parte de funcionarios, cómo proponer proyectos comunitarios, la utilización de impresiones de documentos y el uso de herramientas interactivas, lo cual conlleva a la consolidación de intercambio informativo desde y a través del CGP.

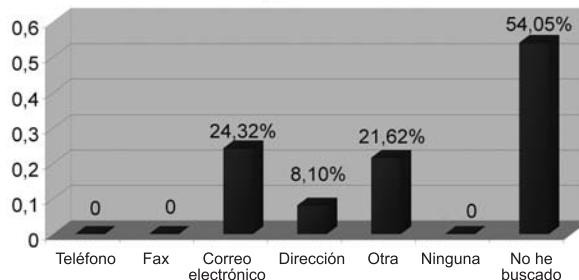
En este sentido, la mayoría de los usuarios respondió que lograron ubicar a instituciones gubernamentales por medio de E-mail (24%), direcciones (8%) y otras vías (22%), lo cual indica que esta información, puesta en la web y vista en los CGP, ha permitido establecer vínculos entre los organismos del gobierno y la sociedad, refor-

zando el intercambio de información y acortando distancias entre ambos actores sociales. Parafraseando a Cunill (1991), la misma se ha producido más por una asimilación de los ciudadanos a la estructura existente que por el simple hecho de haber órganos o procedimientos que hacen posible la misma, en este caso, Internet en el CGP (**Gráfico 1**).

### Información para contactar instituciones

Gráfico 1

Indique qué dato ha encontrado en las páginas web visitadas en los CGP, que le haya permitido ubicar alguna institución



A la pregunta “¿Ha encontrado información sobre el pago a los empleados que trabajan en las instituciones públicas como alcaldías, gobernaciones, ministerios u otras?”, el 13% de los usuarios logro encontrarla frente a 87% que no intentó buscarla. Si en el nivel de información del modelo de Sanhueza (2004, p.3), el objetivo es “proveer información sobre el tema en cuestión” sobre un determinado asunto de interés para un grupo o la sociedad en pleno, entonces en este renglón el objetivo ha sido alcanzado, a saber que el 100% de

quienes buscaron información sobre el pago de su salario en la institución gubernamental donde trabajan, logró encontrarla. En este caso, la telemática altera los procesos, permitiendo a estos empleados públicos acceder a una información que en otros contextos sólo se obtendría acudiendo a sus sitios de trabajo.

Los usuarios del CGP están enterados por vía de Internet acerca de lo que acontece en el ámbito público de manera oficial. De los consultados sobre si “¿ha encontrado por medio de las páginas web de los CGP, información o noticias pertinentes sobre el funcionamiento de las alcaldías, gobernaciones, ministerios u otras instituciones?”, el 23% admitió buscarlas y encontrarlas. Sin embargo, queda en evidencia que un amplio sector de encuestados (77%) respondió no haber buscado este tipo de información relacionada con las instituciones públicas, indicando que hay organismos y estructuras que promueven la participación ciudadana, pero hay un grupo de usuarios que no han utilizado la tecnología para estos fines. En este punto del estudio se evidencian herramientas en los portales visitados por los usuarios de los CGP, que permiten la búsqueda de información a través Internet tanto para conocer los pagos a los empleados públicos, como para ubicar instituciones, pero también denota un amplio número de personas que no han hecho uso de estos beneficios.

Contrastando la búsqueda por parte de los usuarios para ubicar datos que permitan contactar instituciones públicas, hay un mayor interés por parte de éstos en encontrar información referente a las misiones<sup>10</sup> del Gobierno nacional. Strikovsky (2000) plantea que a diferencia de los medios de comunicación social tradicionales, Internet carece de una estructura organizada que imponga y defina los sitios de interés de cada usuario. En este medio el público tiene plena libertad de seleccionar los caminos de su preferencia. En este caso, observamos en relación a la pregunta sobre si “¿ha encontrado en las páginas web de los CGP información o noticias pertinentes referente al funcionamiento de las misiones?” el 77% de los usuarios dijo Sí (mientras que 23% no ha buscado), lo cual contrasta con los datos buscados en el caso de las instituciones gubernamentales tradicionales de Venezuela (23%).

Hay un cambio cultural de las personas que ahora buscan *información acerca del pago de becas y/o salarios en las misiones* del Gobierno Nacional. No todas las personas que intentaron buscar información sobre las misiones en la web lograron encontrarla (3%), aunque hay un porcentaje importante que ve en Internet una herramienta que los puede acercar más a estas instituciones, representados en 26% de los usuarios que encontró información referente a los pagos de becas y/o salarios de las misiones, sin tener que ir a las instancias tradicionales (**Gráfico 2**).

---

<sup>10</sup> La Misión Barrio Adentro en el sector salud; la Misión Ribas en la educación diversificada y la Misión Sucre en la educación universitaria comprenden alternativas para la población desasistida que no ha tenido acceso a estos derechos.

## Pago de becas y/o salarios en las misiones

Gráfico 2



Al igual que en el ítem anterior, el **Gráfico 3** evidencia el arraigo de las misiones entre los usuarios del CGP. La mayoría de las personas que buscan información sobre las misiones a través de los portales institucionales, lo hacen para buscar *datos sobre cómo inscribirse en éstas por medio de la web*, lo que indica el interés que tienen en sus servicios (educación y salud, principalmente). En este sentido, 42% de los usuarios encontraron los datos que buscaban, lo cual deja en evidencia que la tecnología es vista por ellos como una herramienta para su mejoramiento personal. Sin embargo, se evidenció otro porcentaje que no pudo por alguna razón, lograr su objetivo (7%), el cual en este caso fue encontrar información que le explique cómo inscribirse en alguna misión gubernamental. Hubo un 52% que no intentó buscar la información.

## Información sobre cómo inscribirse en misiones vía web

Gráfico 3



Como se puede apreciar en el **Gráfico 4**, el 81% de los usuarios que van al CGP no están interesados en tramitar documentos a través de Internet, pero el porcentaje restante (entre el 13% que respondió Sí y el 6% que no pudo concluir el proceso) ve esta herramienta confiable para realizar estas actividades.

La revolución tecnológica de la que habla Castells (2002) permite alterar las condiciones de procesamiento de información, permitiendo alterar los pasos para tramitar documentos a través de la plataforma tecnológica digital y la transmisión de información de manera instantánea. Esto se produce a través de un programa gubernamental que confía en Internet como herramienta de participación e información.

## Información para tramitar documentos en Internet

Gráfico 4



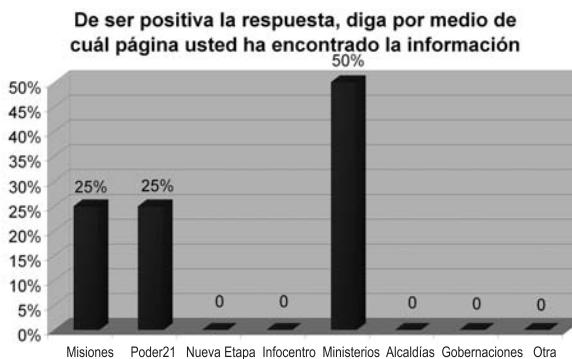
Ante la pregunta “¿Ha encontrado información en las páginas web visitadas en los CGP, que le expliquen cómo y en que sitio de Internet evaluar, gratificar o denunciar la gestión de los funcionarios públicos del gobierno?”, el 10% de los usuarios la encontró (frente al 90% que respondió “no he buscado”), lo que denota que existe interés en expresar la opinión con respecto a la toma de decisiones y acciones de quienes aplican el ejercicio público. De igual forma, todos los que estuvieron interesados en juzgar la gestión de funcionarios encontraron información sobre cómo hacerlo. Sin embargo, la gran mayoría de los usuarios no estuvo opinó sobre la gestión de algún funcionario público.

El portal de Poder 21 (25%), las misiones (25%) y las de los ministerios (50%) son las que permiten a los usuarios *juzgar la labor de los*

*funcionarios públicos* (ver Gráfico 6). En este caso las misiones siguen teniendo las preferencias de los visitantes del CGP, mientras que Poder 21 cumple el papel por el cual fue diseñado, por el hecho de estar incluido en el programa de los CGP. Los instrumentos de evaluación, gratificación o denuncias le sirven a los usuarios para fortalecer los niveles de decisión y control, ya que pueden lograr algún factor de presión en la comunidad virtual e influir en la opinión pública, así como llevar el seguimiento de sus acciones por medio de la “interactividad” a través de foros, correos electrónicos y otras herramientas de comunicación on line (Gráfico 5).

## Portales de calificación de funcionarios

Gráfico 5



Internet ha sido utilizada para fines que implican mejorar el estilo de vida, según lo aportado por sus usuarios, quienes han encontrado información dirigida a que puedan formar organiza-

ciones de base. Con esto, es posible trascender de un modelo participativo meramente informativo a uno donde las consultas y las decisiones de la comunidad puedan tener una mayor influencia en la esfera pública.

Un porcentaje de usuarios (6%) también ha tenido la iniciativa de buscar información (logrando encontrarla) para proponer proyectos comunitarios a alguna instancia del gobierno (frente a 94% que no buscó). En este caso, el papel meramente informativo de la participación ciudadana buscar trascender a una fase de decisión o de ejecución, Según si el caso es proponer un proyecto para ser ejecutado por el gobierno, con previa aprobación de la comunidad, o ese mismo proyecto sea a la vez realizado por la propia comunidad organizada, ampliando el papel participativo de la misma. El porcentaje, aunque sólo alcanza 6%, explica que en las comunidades hay interés en acercarse al gobierno por medio de las vías telemáticas, con la finalidad de proponer o ejecutar proyectos. Esto también denota que hay un sector de los usuarios de los CGP que busca trascender su situación económica, social y política, por medio de la participación ciudadana, la organización y la ejecución de proyectos (Gráfico 6).

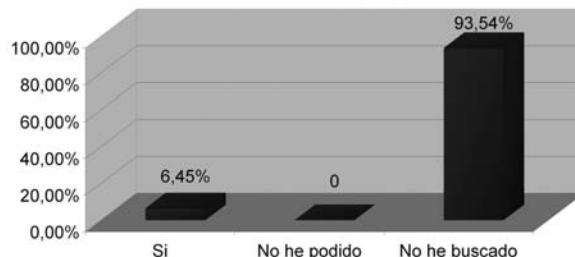
La asimilación de Internet por parte de los usuarios de los CGP ha logrado además que la información que hayan encontrado les haya posibilitado proponer sus proyectos, según respondió el 100% de los consultados. La acción ciudadana, la cual según Cunill (1991, p.60) es “iniciada y controlada por los propios sujetos sociales con relación a propósitos que ellos determinan” se puede

llevar a cabo en este renglón, una vez aprobado el proyecto introducido por los sujetos sociales y, en el caso de que todos los recursos les lleguen apropiadamente.

### Información sobre cómo proponer proyectos comunitarios

Gráfico 6

¿Ha encontrado información en las páginas web consultadas en los CGP, sobre cómo proponer proyectos comunitarios al gobierno?

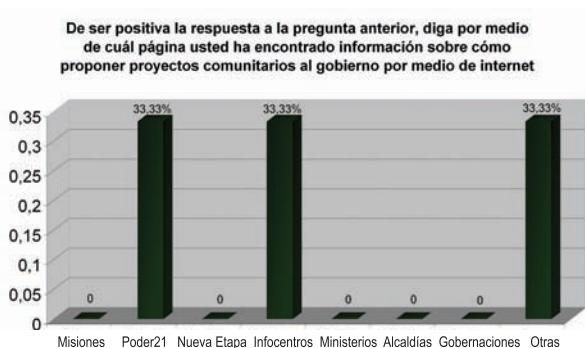


Las páginas web de Poder 21 y la de Infocentros son el canal por medio del cual los usuarios se acercan al gobierno por medio de Internet para proponer proyectos. La página Poder21.gov.ve sirve de herramienta para que los usuarios trasciendan el nivel meramente informativo y tener más protagonismo en los asuntos públicos de su entorno. La aparición de la página de Infocentros en el ítem, demuestra la aceptación por el cual es parte, en este caso, al mismo nivel de. Es el indicio de una nueva ciudadanía, es posible, donde Internet pase a ser protagonista. En la medida en que éstas sean usadas para trascender lo

meramente contemplativo, pasan a tener un status más antagónico por parte de la sociedad frente al estado, buscando nuevos caminos (Gráfico 7).

### Portales que explican cómo proponer proyectos

Gráfico 7



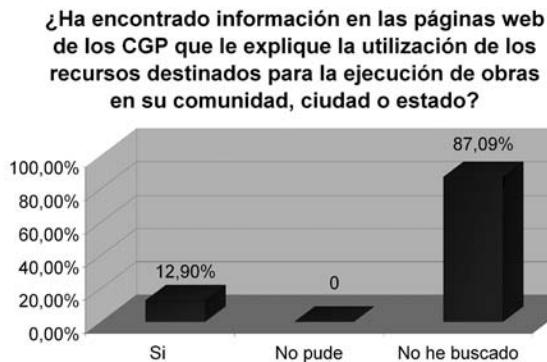
La información, como requisito para que se puedan cumplir los otros niveles de participación, se lleva a cabo en el campo del control. Tal como se muestra en el Gráfico 8, el 13% de los usuarios encontró datos referentes a recursos destinados para la ejecución de obras en su comunidad, lo que les permite llevar control o fiscalización (o cuando menos, un seguimiento) de la manera en que se realizan los proyectos que les concierne. Según Cunill (1991, p.58) estas fases pueden cruzarse en la practica. El sólo interés en buscar esta información ya es importante para que exista un control y/o fiscalización (hablando en los términos de Cunill), lo cual implica de nuevo que existen indicios de la ruptura de una participación meramente

contemplativa, a cambio de una que al menos busca seguir el estudio de los manejos de los recursos por parte del Estado.

La información publicada por el Estado al momento de justificar los gastos que emprende es motivo de cuidado dentro de un régimen democrático, donde la rendición de cuentas y la transparencia es importante para descartar cualquier foco de corrupción. Según Valverde (2004) esta transparencia es importante para que la ciudadanía sepa, en el marco de una democracia sana, cómo ejecuta el gasto del dinero público.

### Información que explique el manejo de recursos

Gráfico 8



La información encontrada por los usuarios sobre la utilización de los recursos por parte de las instituciones para ejecutar obras, fue catalogada como “buena” en su totalidad (100%), contra “Muy buena” y “No cumplió con mis expectati-

vas”. Los usuarios encontraron esta información por medio de las páginas de las misiones gubernamentales (25%) y “otras” (75%). Entre todas las páginas gubernamentales, las misiones asumen mayor protagonismo que el de las instituciones tradicionales como las alcaldías, los ministerios o las gobernaciones. La mayoría de los usuarios que visitan el CGP está más apegada con las páginas de las misiones.

Como apoyo para mantener informadas a las comunidades que asisten a los CGP, la *impresión de material* extraído de Internet y por otras vías es importante. Sin embargo, 23% de los usuarios que intentaron imprimir dichos materiales no lograron hacerlo, lo cual explica que hay servicios que deben mejorarse en estos espacios. El imprimir información extraída de Internet implica romper con limitaciones informativas para aquellos que no tienen recursos económicos para acceder a un medio donde podrán escoger lo que quieren leer u observar. A pesar de esto, la mayoría logró imprimir información (35%), lo cual significa un aporte para las personas de bajos recursos se refiere. El 42% de los consultados no intentó imprimir material alguno.

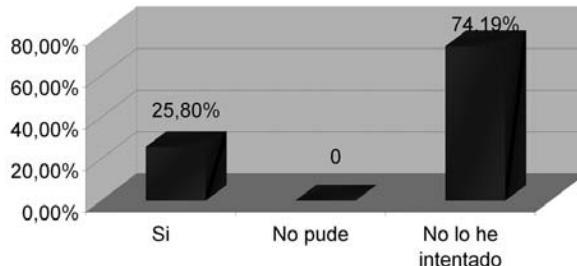
El *carácter interactivo* de Internet, permitió que 26% de los usuarios contactaran vía correo electrónico o foros a personas de otras comunidades, lo cual, dependiendo de la finalidad, significa un aporte para quienes pretenden participar en labores sociales o políticas por medio de esta vía (**Gráfico 9**). La comunicación, según Strikovsky (2000), es indicador de una democracia madura, pero falta determinar el motivo de esa comunicación vía correo electrónico. La libre comunicación

entre los distintos actores que hacen vida en Internet es importante en el intercambio de información.

### Uso de recursos interactivos

Gráfico 9

¿Se ha comunicado con personas de otras comunidades a través de internet, bien sea por correo electrónico o foros de la página web de los CGP?



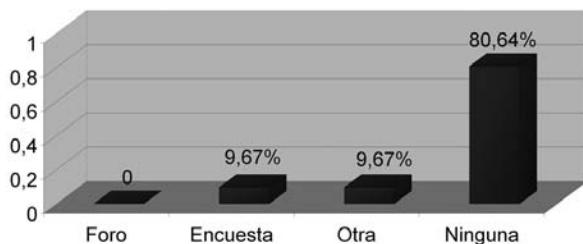
**El nivel consultivo** abarca las formas de interacción entre los actores sociales (gobierno y ciudadanos) a través de la red, por medio de las consultas a los venezolanos desde las instituciones públicas, en referencia a distintos tópicos como obras, evaluación de funcionarios e instituciones o reformas a leyes. Las encuestas (10%) prevalecen entre las herramientas de consultas utilizadas para medir el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la *gestión de funcionarios e instituciones públicas* (**Gráfico 10**). Esto es un avance ya que se ejecuta un nivel consultivo a través de Internet, aunque el mismo, no tiene carácter vinculante en ningún caso, dado que las leyes venezolanas no lo amparan.

Sin embargo, las instituciones gubernamentales pueden tener una idea más clara de la postura que tienen los ciudadanos venezolanos (en este caso, usuarios de los CGP) sobre los determinados temas que los afectan. Badillo (2006) sugiere que por medio de esta vía, los organismos gubernamentales pueden hallar mejores formas de medición de la opinión pública que las tradicionales (sondeos de opinión, por ejemplo).

### Consultas sobre gestión pública

Gráfico 10

¿De qué manera ha sido consultado/a usted o su organización comunitaria en las páginas web visitadas en los CGP, sobre la gestión de funcionarios e instituciones públicas?



Entre los *funcionarios que fueron sometidos a consultas*, según los usuarios, fueron concejales (14,20%), alcaldes (14,20%), gobernador (28,57%), diputados (14,20%), presidente (14,20%) y otro (14,20%). Los resultados muestran una leve inclinación hacia la crítica a los gobernadores, a través de las páginas web visitadas en los CGP, no habiendo otra contraposición entre

las demás opciones, lo que demuestra una participación consultiva en asuntos tanto locales, como regionales y nacionales.

Los usuarios admitieron haber participado en *consultas referentes a obras ejecutadas en su ciudad, estado o país*, de los cuales sólo un 3,33% respondió afirmativamente, al tiempo que la gran mayoría (con 96,77%) negó haber intervenido en esa temática. En todos los casos, los usuarios de Internet en el CGP participaron usando como canal los sitios web de las misiones gubernamentales, dejando en relieve el carácter funcional de estas páginas. La consulta, como mecanismo propio de la democracia participativa, es promovida en las páginas de las misiones. En este sentido, es importante que las páginas de las instituciones gubernamentales tradicionales adopten la iniciativa de impulsar consultas a través de sus portales.

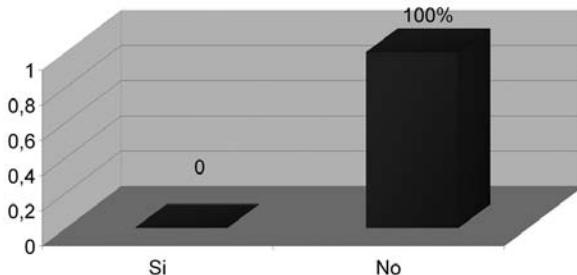
En relación con las *herramientas de consulta referidas a ejecución de obras*, hay que resaltar que el 3% de los ciudadanos fue contactado vía correo electrónico. Esto implica un nivel de consulta personalizado y enfocado en el entorno de quien fue contactado, independientemente de quien es el emisor (si sociedad o gobierno). En este contexto, se pueden visualizar al menos un nivel de participación ciudadana de consulta, pudiendo implicar niveles de decisión o de ejecución, dependiendo del tema tratado vía correo electrónico, dado su carácter comunitario y personalizado. De nuevo, la comunicación aplicada a una nueva forma de hacer ciudadanía, vía INTERNET es evidenciada.

La totalidad de los usuarios encuestados respondió no haber sido consultado sobre la pertinencia de *reformular leyes* (Gráfico 11). En la actualidad, muchas leyes son discutidas, aprobadas y reformadas en la Asamblea Nacional de Venezuela y, aunque no tengan un carácter vinculante, las consultas vía Internet y las opiniones de los ciudadanos amplían la discusión pública, para que sean escuchados por quienes toman las decisiones finales.

### Consultas sobre reformas a leyes

Gráfico 11

¿Ha participado en consultas a través de las páginas web visitadas en los CGP, sobre la pertinencia de reformar una ley?



La deliberación en el ámbito de las reformas de leyes, si bien es llevada a cabo a través de la Asamblea Nacional y a través del llamado “par-

lamentarismo de calle”, pudiera ser ampliada en el espectro digital que ofrece Internet.

Se evidenciaron iniciativas dirigidas a incentivar la iniciativa popular. A la pregunta “¿Ha participado en consultas en las páginas web visitadas en los CGP, sobre la pertinencia de remover de su puesto a algún funcionario público?” el 4% por ciento respondió afirmativamente mientras que el restante 96 por ciento lo negó. Según el sistema jurídico venezolano, los alcaldes, gobernadores o el mismo presidente de la República pueden ser revocados de su mandato por medio de firmas recolectadas por los ciudadanos<sup>11</sup>, por lo que se está desaprovechando un recurso que sirve como lente para observar el contenido o descontento popular.

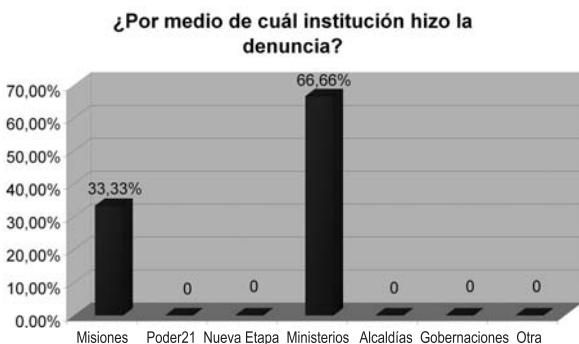
**El nivel decisión** se estudió analizando la intervención de los usuarios de los CGP en la formulación denuncias, reclamos, recomendaciones y sugerencias (con la respuesta de los organismos públicos); la inscripción en las misiones gubernamentales; la ejecución de trámites y la proposición de proyectos comunitarios, todo a través de Internet. El hecho de que 10% de los encuestados haya hecho denuncias, reclamos, sugerencias o solicitudes al gobierno (contra un 90% que no lo hizo) implica un grado de comunicación más directo entre gobernantes y ciudadanos. El nivel informacional sobre un determinado asunto trasciende para convertirse en un nivel de consulta e incluso de decisión.

<sup>11</sup> Esto es considerado en el artículo 72 de la constitución venezolana.

Se observó que un 33% de las denuncias fueron canalizadas a través de los portales de las Misiones, mientras que la mayoría (un 66%) utilizó los sitios web de los ministerios, evidenciando la percepción que tienen los ciudadanos sobre el papel de las instancias tradicionales en la solución de los problemas.

### Portales donde se formularon denuncias

Gráfico 12

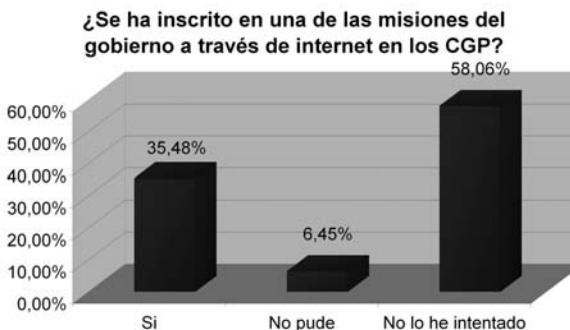


Otro proceso que ahora se replica en el CGP es la inscripción en las misiones vía Internet. Con esto, son posibles niveles de participación ciudadana informativos y decisorios, donde además de suministrar a los usuarios, que les sirva para inscribirse, también pueden culminar el proceso desde el CGP. Sin embargo, 7% de los encuestados admitió no haber podido inscribirse en las misiones, contra el 35% que sí lo logro y el 58% que no intento hacerlo. Significa un cambio notable en la cultura de estas personas, el que 42% de ellas haya

intentado inscribirse en las misiones por medio de Internet, lo que quiere decir que los procesos son modificados gracias a Internet, incluso entre las personas a las cuales van dirigidas las misiones sociales del gobierno, es decir, la más desasistida (Gráfico 13).

### Inscripción en misiones vía web

Gráfico 13

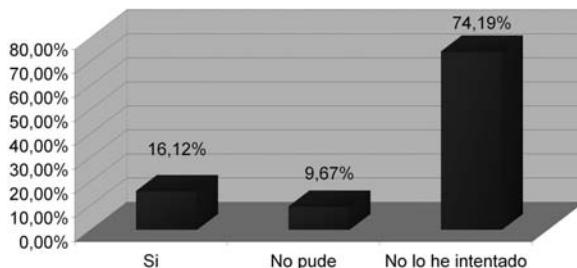


El nivel decisorio juega otro papel en la realización de trámites a través de Internet en los CGP. Sin intermediarios y de manera automática, diversos trámites se realizan en estos espacios. En el Gráfico 14 se aprecia como el 16,12% respondió afirmativamente haber logrado hacer trámites, incluidos la expedición de pasaportes, pago de servicios públicos o relaciones bancarias; mientras que 9,67% admitió no haber podido consumarlo. Como resultado se apreció que aún hay muchas personas que no han utilizado Internet en el CGP para este fin (74,19%).

## Trámites a través de Internet

Gráfico 14

¿Ha logrado hacer algún trámite a través de las páginas web en los CGP?

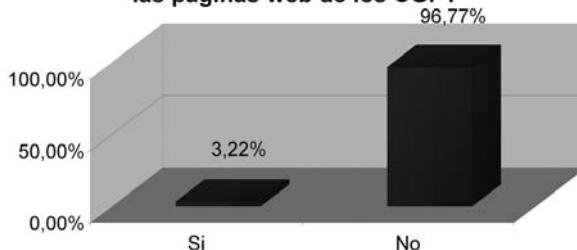


La mayoría de los encuestados admitió no haber recomendado proyectos al Gobierno nacional (97%). Sin embargo, es importante que haya habido un porcentaje (3%) que haya visto en Internet un instrumento por el cual poner en práctica elementos que hablan de una democracia más participativa (Gráfico 15).

## Recomendación vía Internet

Gráfico 15

¿Ha recomendado usted o su comunidad organizada la ejecución de algún proyecto al gobierno local, regional, o nacional, por medio de las páginas web de los CGP?

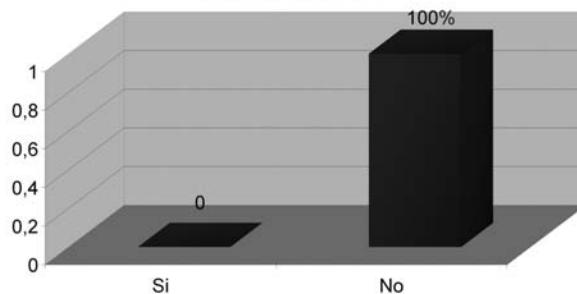


El avance que significa para una comunidad proponer proyectos a través de Internet no significa nada si el gobierno no está dispuesto a responder a las peticiones que éstas hacen. En el caso de no haber respuesta o voluntad política de otorgar poder a las comunidades para que ejecuten sus proyectos, el Estado no está dispuesto entonces a ceder su poder y no puede haber una intervención de los sujetos sociales con carácter autónomo (ver Gráfico 16), propiedad, identificable en regímenes que impulsan la democracia participativa.

## Respuesta gubernamental a recomendaciones

Gráfico 16

De ser positiva su respuesta, ¿fue respondida su recomendación?



En cuanto al **nivel de control**, en el cual los ciudadanos ejercen acciones de fiscalización social sobre la gestión pública, no se concreta a través de Internet en los CGP. Ninguno de los usuarios de Internet en los CGP admitieron haber

pedido a los funcionarios o instituciones públicas, por medio de las páginas web, información referente al manejo de recursos o proyectos a implementarse en su comunidad o ciudad.

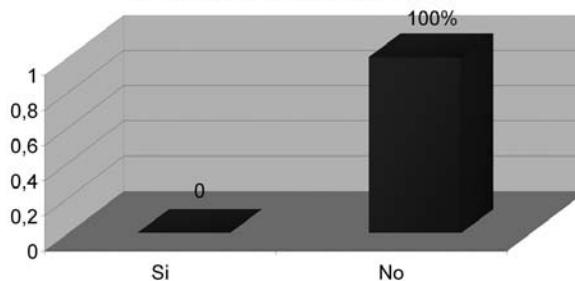
En la ciudadanía reformulada en el siglo XXI como consecuencia de la revolución tecnológica, “se puede reclamar y agitar las banderas en microgrupos conectados a una audiencia mundial mediante Internet, teléfonos, e-mail o cualquier otro medio que va de lo local a lo global a la velocidad de la luz y sin censura” (Hopenhayn, 1999, p.111). En el nivel de información se había podido encontrar que el 13% de los usuarios había encontrado información sobre recursos dirigidos a ejecución de obras, contrastando al resto de usuarios que ni intento buscarla; sin embargo, a través de Internet en el CGP no se registraron demandas ni presiones sobre los funcionarios e instituciones gubernamentales en el nivel de control/fiscalización.

En lo referido al **nivel de ejecución**, no hubo usuarios que *propusieran* a través de su persona o en representación de una comunidad organizada, algún *proyecto al gobierno nacional con la finalidad de que fuese ejecutado por su comunidad organizada* (Gráfico 17). De haberse llevado a cabo, el nivel información previo a esta acción hubiese pasado a ser uno de ejecución, donde la organización de base misma es la que desarrolla el proyecto, previa planificación del mismo.

## Proposición de proyectos comunitarios

Gráfico 17

¿Ha propuesto usted o su comunidad a través de las páginas web de los CGP, algún proyecto, para que sea ejecutado por ésta?



Es a este nivel de decisión adoptado por el Estado, cuando el mismo puede delegar el poder en grupos de base de las comunidades, para que éstos diseñen, planifiquen y ejecuten proyectos por sí solos. La ley venezolana, establece que los mismos pueden proponer proyectos al gobierno nacional para que éste, previa aprobación, autorice recursos necesarios para que se pueda ejecutar la obra de estas organizaciones comunitarias. Sin embargo, en Internet aún falta un camino por recorrer en la proposición de proyectos por parte de las organizaciones comunitarias y las leyes venezolanas (que no contemplan la participación ciudadana a través de Internet por medio de los 5 niveles).

## Conclusiones

Los usuarios del CGP, aunque no en su totalidad, han trascendido de un nivel meramente informativo de participación ciudadana a un estatus que les permite influir en decisiones que les compete, bien sea individual o colectivamente. Se logró observar 4 niveles de participación ciudadana (Informativo, consultivo, decisión y control), donde el primero y el tercero lograron sobresalir. Aunque existe voluntad por parte de las personas en proponer proyectos y sugerir o denunciar hechos, el Estado no emprende la tarea final de ceder parte de su poder.

Los resultados mostraron que existe interés en formar organizaciones de base y de participar en un modelo de democracia más protagónico, pero hace falta determinar qué barreras educativas funcionan como impedimento para que estos usuarios, no puedan o sepan cómo proponer, denunciar, sugerir, opinar o comunicar proyectos al gobierno. Una parte mayoritaria de los usuarios en el CGP no va más allá de niveles informativos o consultivos de participación ciudadana y eso pone en riesgo la asimilación de la tecnología por parte de la apropiación social de Internet, lo cual debe atenderse a través de agresivos programa de Alfabetización Digital, que potencien la apropiación y generación de contenidos en Internet por parte de los ciudadanos.

A pesar del camino que falta por recorrer para que se efectúe una participación ciudadana plena a través de Internet en los CGP, se evidencia un cambio en la cultura de las personas, quienes ven en la red de redes una forma de simplificar sus

actividades, bien sea para inscribirse en una misión, efectuar trámites o mantenerse informados sobre el acontecer local, regional o nacional. La comunicación entre gobernados y gobernantes es una realidad, tenue, pero cierta.

## Bibliografía

- Badillo, Á. (2006). *De la democracia mediática a la democracia electrónica*. Recuperado el 17 de julio de 2007 del sitio web de la Universidad Complutense de Madrid: [www.ucm.es/BUCM/revistas/inf/11357991/articulos/CIYC0101110039A.PDF](http://www.ucm.es/BUCM/revistas/inf/11357991/articulos/CIYC0101110039A.PDF)
- Castells, M. (2002). *La dimensión cultural de Internet*. Recuperado el 12 de mayo de 2007 del sitio web de la Universidad Oberta de Catalunya, Barcelona, España: <http://www.uoc.edu/culturaxxi/esp/articles/castells0502/castells0502.html>.
- Contraloría Social del Estado de Guanajuato (2006). *Programa estatal de Contraloría Social*. Recuperado el 13 de junio de 2007 del sitio web de la Contraloría Social del Estado de Guanajuato, Guanajuato, México: <http://sgp.guanajuato.gob.mx/PortalSGP/Upload%5CPROGRAMAES TATALDECONTRALORIASOCIAL.pdf>
- Cunill, N. (1991). *Participación ciudadana. Dilemas y perspectivas para la democratización de los Estados latinoamericanos*. Caracas, Venezuela: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).
- Cunill, N. (1997). *Repensando lo público a través de la sociedad. Nuevas formas de gestión pública y representación social*. Caracas, Venezuela: Editorial Nueva Sociedad.

- Gonzalo, M. (2006). *Uso y apropiación de los Infocentros instalados en el Estado Zulia*. Tesis de Maestría para optar al título de Magister en Ciencias de la Comunicación, Universidad del Zulia.
- Hopenhayn, M. (1999). Nuevas formas de ser ciudadano: ¿La diferencia hace la diferencia? *Relea Revista Latinoamericana de Estudios Avanzados*, Núm. 11, págs. 109-122.
- Páez (2006). Gobierno electrónico: ¿moda o estrategia? Recuperado el 14 de febrero de 2007 del sitio web del *Observatorio Social de las TIC en Venezuela*: <http://observatoriosocialticvenezuela.blogspot.com/2006/04/gobierno-electrnico-moda-o-estrategia.html>
- Paramio, L. (2000). *Democracia y ciudadanía en el tiempo de los medios audiovisuales*. Recuperado el 17 de julio de 2007 del sitio web del Instituto de Políticas y Bienes Públicos, España: <http://www.iesam.csic.es/doctrab1/dt-0007.htm>
- Reilly, K. y Echeverría, R. (2003). *El Papel del Ciudadano y de las OSC en el e- Gobierno. Un estudio de gobierno electrónico en ocho países de América Latina y el Caribe*. Recuperado el 19 de mayo del sitio web del Monitor de Políticas TIC y derechos en internet en América Latina y el Caribe: [http://lac.derechos.apc.org/es.shtml?apc=21865se\\_1](http://lac.derechos.apc.org/es.shtml?apc=21865se_1)
- Sanhueza, A. (2004). *Participación Ciudadana en la Gestión Pública*. Recuperado el 13 de julio de 2007 del sitio web de la Corporación Participa, Santiago de Chile: <http://www.participa.cl/>
- Strikovsky, S. (2000). La democracia en la era digital. *Revista Razón y Palabra*, Número 17. Recuperado el 06 de junio de 2007 de la Revista Razón y Palabra, México: <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n17/17sstrikovsky.html>
- Valverde, M. (2004). *Transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas: experiencias en la Unión Europea y México*. Recuperado el 18 de junio de 2007 del sitio web del Senado, México: [http://www.senado.gob.mx/internacionales/assets/docs/relaciones\\_parlamentarias/americca/foros/parla\\_latino/municipales1h.pdf](http://www.senado.gob.mx/internacionales/assets/docs/relaciones_parlamentarias/americca/foros/parla_latino/municipales1h.pdf)