

Depósito legal: ppi 201502ZU4635

Esta publicación científica en formato digital es continuidad de la revista impresa

Depósito Legal: pp 200402ZU1627 ISSN:1690-7582

# QUÓRUM

## ACADÉMICO

Revista especializada en temas de la Comunicación y la Información



Universidad del Zulia  
Facultad de Humanidades y Educación  
Centro de Investigación de la  
Comunicación y la Información  
(CICI)  
Maracaibo - Venezuela



# Propuesta metodológica para evaluar el gobierno electrónico en las universidades autónomas venezolanas\*

Lubiza Osio Havriluk \*\* y Pedro Luis Pineda Salazar \*\*\*

## Resumen

El presente artículo tiene como objetivo presentar una propuesta metodológica que permita evaluar el desarrollo del gobierno electrónico dentro de las universidades autónomas venezolanas a través de los servicios prestados en sus portales web. La investigación es proyecto factible. Para su desarrollo, se estudiaron tres (03) propuestas metodológicas existentes: Baum y Di Maio (2001), Layne y Lee (2001) y Esteves (2005), que permiten evaluar la prestación de e-servicios en portales municipales; este trabajo se realiza entendiendo que los conceptos considerados en las citadas propuestas que evalúan el desarrollo del e-gobierno, pueden adaptarse a los e-servicios ofrecidos por las universidades, no solamente dirigidos a su comunidad interna, sino también a la externa, que se extiende más allá del vector de formación. Luego, aquí se procede a construir la propuesta de evaluación de la evolución del e-gobierno en las universidades autónomas, tomando como base algunos conceptos presentados por las tres propuestas evaluadas e incorporándoles otras, propuestas de los autores. Al final, se muestran las conclusiones sobre cada uno de los aspectos abordados.

**Palabras clave:** gobierno electrónico; e-gobierno; universidades autónomas; portales web.

Recibido: Marzo 2015 • Aceptado: Junio 2015

\* Investigación perteneciente al Proyecto Innovación en la Gestión Pública Venezolana, adscrito al Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

\*\* Investigadora del Grupo de Investigación en Política e Instituciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, email: losio@uc.edu.ve

\*\*\* Investigador del Grupo de Investigación en Política e Instituciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, email: ppineda@uc.edu.ve

## *Proposed methodology for evaluating the electronic government in the Venezuelan autonomous universities*

### **Abstract**

This article aims to present a methodological proposal to evaluate the development of e-government in autonomous Venezuelan universities, through e-services on their websites. The research project is feasible. For its development three (03) existing methodological proposals were studied: Baum and Di Maio (2001), Layne and Lee (2001) and Esteves (2005), which assess the provision of e-services in municipal portals. This work is done with the understanding that the concepts considered in the above mentioned proposals that evaluate the development of e-government, can be adapted to the e-services offered by universities, not only aimed at their internal community, but also external, which extends beyond the training vector. Here we proceed to construct the proposed assessment of the evolution of e-government in autonomous universities, based on some concepts presented by the three proposals evaluated and incorporating other proposals of the authors. The conclusions on each of the raised issues are shown.

**Keywords:** e-government; e-government; autonomous universities; web portals.

### **El contexto**

El siglo XXI ha traído un conjunto de retos importantes para las sociedades y los seres humanos, debido a que es un siglo cargado de tecnología, el cual trae consigo nuevos paradigmas que hacen que deba replantearse la forma de vida, los quehaceres, la cotidianidad y hasta lo que se es. Las últimas décadas del siglo pasado fueron dibujando todo este escenario que se vive ahora: vivir interconectados y tener doble vida-conciencia: la realidad y la virtualidad.

Este doble escenario: real-virtual, plantea formas de vidas paralelas que coexisten sin fronteras, llevando al ser humano a existir en estos dos planos y les exige no solo vivir en ellos, sino afrontar los retos en ambos.

Se habla de teletrabajo, *e-learning*, comunidades virtuales de trabajo o aprendizaje, nos reunimos en el ciberespacio a jugar, a charlar y compartir, hacemos política por Twitter, criticamos las prácticas del gobierno por cualquier medio electrónico posible... Estamos en dos lugares al mismo tiempo y tenemos conciencia de ambos.

Esta realidad ha tocado todos los ámbitos: individuos, empresas y gobiernos. Todos han requerido introducirse en este nuevo siglo, cargado de tecnologías de información y comunicación; muchos cada vez son más felices si pueden comprar todo desde casa, si pueden estudiar o si pueden pagar los impuestos, ya que se zafan del tráfico, las colas, el calor, la gente y muchas otras cosas que se ahorran, según cada cual piensa, al entrar en la virtualidad.

A este movimiento hacia la virtualidad se ha unido el gobierno de manera exitosa en muchos casos del mundo, como Singapur, Estados Unidos, Francia, Canadá y España. Los países latinoamericanos también han hecho su esfuerzo por adentrarse al mundo del gobierno electrónico (e-gobierno); elaborando portales web que brindan servicios a los ciudadanos, para facilitarle la relación con las instituciones, además de reducir costos y mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos.

Para 2009, cuando ya el e-gobierno tenía rato tratando de cumplir los objetivos para el cual fue creado, nos encontramos que las redes sociales han cambiado del mundo y la manera de comunicarse, entonces aparece el gobierno abierto, como una filosofía que amplía la visión del gobierno y le plantea a los políticos que los datos deben compartirse, que debe haber mayor transparencia, que la gente debe participar y colaborar en la solución de los problemas que le atañen.

Las TIC facilitan este proceso extraordinariamente, con ellas se pueden implementar procesos automatizados que permiten un cambio en el paradigma de la gobernanza, que es el objetivo del gobierno abierto. Para apoyar este cambio, se requiere que las instituciones profundicen en los conceptos y funciones que contendrán esas herramientas tecnológicas, pensando en que los gobernantes hagan pública su gestión y muestren claramente a la sociedad, no sólo como invierte los recursos sino como esto permite el crecimiento del país, demostrando así su responsabilidad y compromiso; con estas herramientas los usuarios podrán no solamente evaluar la gestión, sino también participar en la toma de decisiones en su comunidad; y de esta manera lograr que ambos (gobernantes y usuarios), a través de la tecnología, se comprometan en trabajar conjuntamente en la solución de los problemas de la comunidad.

Entonces, nos encontramos con una nueva realidad: la implementación de un e-gobierno eficiente, pero que también apoye la filosofía de gobierno abierto. Ese es el reto; no es sólo ofrecer servicios en línea para pagar impuestos o un buzón de reclamos y sugerencias, es ofrecer servicios que permitan mayor participación de la comunidad en el acto político y de gobierno.

En este proceso, alcaldías, gobernaciones, ministerios, entre otros han creado sus páginas web para brindar servicios a los ciudadanos. Pero qué han hecho las universidades autónomas (que en Venezuela son públicas y las coordina el Estado) para adentrarse en el e-gobierno. ¿Cuál es la línea que separa el *e-learning* del e-gobierno o es que hablar de virtualizar la universidad es hablar de un híbrido entre estas dos tecnologías? Para los autores, esto parece ser así.

Hablar de virtualizar la universidad no es solo pensar en poner los contenidos educativos en línea y dar clases a distancia. Esto plantea un reto, que en el caso de las universidades autónomas parece entrar por el e-gobierno, que es llevar a la web todos los procesos administrativos, es compartir el conocimiento con las comunidades, es colaborar en los propios problemas de las comunidades como un actor más, no solo denunciando, sino creando soluciones. También hay que entender que las autoridades son electas por votación popular dentro de la comunidad universitaria; por ello, es necesario hablar de transparencia en la gestión de cada gobierno universitario. Es asomarse al gobierno abierto, a plantear una nueva universidad que pueda ser construida con la intervención de todos y no de reducidos grupos de poder.

Por ello, se debe plantear que las universidades autónomas, a través de sus portales web, deben ofrecer e-servicios para hacerlas más eficientes, para interconectarlas con su gente, hacer que estos participen activamente en su construcción, para proveer mejores servicios, hacerlas más colaborativas y transparentes.

## **Definiciones importantes**

Ante el panorama anteriormente descrito, es necesario entonces definir términos que permitirán comprender los conceptos que se pretenden abordar en el desarrollo de este artículo, y que son claves para el desarrollo de la propuesta metodológica que acá presentamos.

## a) Gobierno electrónico

Cuando nos referimos el término de e-gobierno estamos hablando al uso de las TIC, en especial de internet, en el sector público para la prestación de servicios. Buscando con ello mejorar la comunicación entre la institución y los usuarios, así como generar gobiernos más eficientes. Este repercute en la relación entre la institución y los ciudadanos, los negocios y con otras instituciones públicas (Holmes, 2003).

Es claro que internet, con las potencialidades que brinda, puede mejorar la administración pública, haciéndola más eficiente y eficaz; puede permitir que la relación de la institución con los usuarios se dé más fácilmente, al hacer los procesos mas simples y brindarle información adecuada para ayudarlos a realizar los trámites. Para ello, las instituciones públicas deben cambiar su forma de organizar el trabajo y sus valores, hacer que los gobernantes deban repensar la institución de manera de hacerla más productiva y eficiente, algo que los usuarios no asocian a la administración pública.

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) (2007:7), considera el gobierno electrónico como:

“El uso de las TIC en los órganos de la administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia en la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos... sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales”.

Para el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007), la idea con la incorporación del e-gobierno es que las instituciones públicas puedan satisfacer los requerimientos de la comunidad y contribuir al desarrollo de la sociedad. Esto lleva a entender, que el e-gobierno no es solo una oferta tecnológica que proviene del mercado, sino que plantea el repensar el cómo se hacen las cosas para mejorar los servicios. Además de que debe estar orientado a la participación ciudadana en los debates públicos y en la formulación de la política o de las políticas públicas, a través de las consultas participativas.

Para Okot-Uma (2001), e- gobierno es una proyección de un nuevo modelo de gestión pública que conduce a nuevas formas de: **a)** escuchar

a la ciudadanía, **b)** invitarlos a participar, **c)** proveer información para los usuarios, **d)** de comunicarse, **e)** acceder a los trámites o servicios y **f)** intercambiar información con el gobierno. Como se puede observar, para este autor, esta definición va mucho más allá del hecho de incorporar las TIC y ofrecer portales web con servicios, plantea un repensar la administración pública.

Baum y Di Maio (2000) definen el gobierno electrónico como la optimización continua de la prestación de servicios, la participación electoral y la gobernanza, mediante la transformación de las relaciones internas y externas a través de la tecnología, el Internet y los nuevos medios (CNTI, 2011).

En Venezuela, el Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI) creó una definición de gobierno electrónico en el contexto venezolano, para ello realizó una construcción colaborativa, de la cual 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, 2009:12).

En este sentido, tomando como referencia todas las definiciones anteriores, para esta investigación se define el e-gobierno como: un conjunto de servicios, prestados vía Internet a los usuarios, con el objetivo de facilitar las relaciones entre la institución pública y estos, permitiendo: **a)** realizar trámites, **b)** obtener información, **c)** escuchar a la comunidad sobre sus problemas y opiniones, **d)** participación en la discusión de política o políticas públicas, **e)** la colaboración en la solución de problemas y **f)** ofrecer transparencia. De manera de incentivar el ejercicio de la e-democracia y el gobierno abierto.

## **b) Gobierno abierto**

La definición de e-gobierno de esta investigación cierra con el término gobierno abierto, el cual es necesario aclarar para entender la propuesta. Sobre todo, porque la mayoría de las administraciones públicas del mundo están transitando este camino. Además, se puede ver una interrelación entre el término e-gobierno y gobierno abierto, dado al uso de las TIC para facilitar este último proceso.

Para esta investigación, se entiende por gobierno abierto a una filosofía político-administrativa que busca una mejor forma de gobernanza y que está orientado a cambiar la forma en la cual ocurre la interacción entre el gobierno y los ciudadanos. Se dice que el gobierno abierto es un cambio de mentalidad en la forma de gobernar, es implementar la transparencia, la colaboración y la participación (pilares fundamentales del e-gobierno). La idea es tener un ciudadano a) más activo en la evaluación de las labores que realiza la institución y b) colaborador para notificar problemas y/o para ayudar a solucionarlos. Lo anterior se puede resumir en dos elementos: transparencia y vigilancia del gobierno.

Para lograr la transparencia, se requiere la apertura de la información pública a los usuarios, a través de bases de datos abiertas, el software libre, estándares abiertos, interoperabilidad entre plataformas, entre otros. La colaboración y la participación se logran cuando los ciudadanos ayudan a obtener soluciones a las situaciones problemáticas que se enfrentan en la comunidad, a través del uso de e-servicios o las redes sociales, esto requiere que la institución esté presta a escuchar a la comunidad; esto permite incentivar el desarrollo de la democracia digital, el cual es el objetivo final del gobierno electrónico.

La idea de gobierno abierto no es nueva, a finales de la década de los 70 apareció por primera vez de manera oficial en el espacio político británico, y en un primer momento hacía referencia a cuestiones relacionadas con secretos de gobierno y la iniciativa de abrir ventanas del sector público hacia el escrutinio de los ciudadanos, a fin de reducir opacidad (Ramírez-Alujas, 2011; Chapman y Hunt, 1987). El Presidente Barack Obama, realiza la “promulgación del Memorando sobre Transparencia y Gobierno Abierto del 21 de enero de 2009” (Ramírez-Alujas, 2011:113), el cual “sirvió para la definitiva popularización de estos conceptos y su entrada en la agenda de multitud de gobiernos a lo largo del planeta” (Calderón y Lorenzo, 2010:12).



Para Ramírez-Alujas (2011), la noción de gobierno abierto se está desarrollando como un nuevo paradigma y/o modelo de relación entre los gobernantes, las administraciones y la sociedad, su alcance tiende a ser global y está orientado a transformar de manera irreversible al sector público, sus procesos, sus productos y la forma de interactuar con los usuarios.

La idea del gobierno abierto se hace más atractiva y fácil de consolidar con la aparición del e-gobierno, la comunidad del software libre y la Web 2.0. debido a que estos han obligado a cambiar los paradigmas de gobernanza cerrada y arcaica, por una gobernanza abierta, con mayor interrelación con sus usuarios, y que ve a sus usuarios como clientes activos, que se involucran más, que participan y exigen mayor claridad al sector público y a sus gobiernos.

Es importante resaltar, que el gobierno abierto no se refiere solamente al uso de los datos abiertos (*open data*) para mejorar la gobernanza y tampoco puede ser visto como una innovación de transparencia. Es mucho más que eso, es un cambio de mentalidad para el sector público, los ciudadanos, los políticos y los gobernantes, lo cual hace que la democracia se amplíe.

El Memorando sobre Transparencia y Gobierno Abierto de Obama (2009) plantea tres pilares básicos que sirven de principio al concepto de gobierno abierto:

- a. **Transparencia:** se refiere a todo lo relativo a que los gobiernos/instituciones públicas ofrezcan información sobre: lo realizado, los que están haciendo, sus planes, sus datos y toda aquella actividad que lo haga responsable ante la sociedad. Está orientado a rendición de cuentas y a la contraloría social.
- b. **Participación:** este aspecto está relacionado con todo aquello que el gobierno realiza para que la comunidad participe activamente en la política y en la formulación de políticas públicas. Tiene como idea aprovechar los conocimientos, ideas y experiencias de los ciudadanos. Está orientado a implicar a los ciudadanos con los asuntos públicos.
- c. **Colaboración:** busca hacer que los ciudadanos, empresas, asociaciones y demás agentes sociales se comprometan en trabajar conjuntamente con el gobierno en la solución de problemas nacionales. Está orientado al trabajo colaborativo entre todos los miembros de una comunidad.

Para Ramírez-Alujas (2011:133) se trata de:

“Crear espacios de contacto directo con la ciudadanía mediante la web y otros medios, así como la creación de plataformas para el debate informado y el trabajo común; b) lo que se apoya en ofrecer datos públicos de primera mano (open data) sin transformarlos ni interpretarlos para que sea la propia sociedad quien saque sus propias conclusiones y los reutilice; y c) se promueva la coproducción de valor público, social y económico, mediante la colaboración de los diversos sectores de la sociedad en la propia prestación de servicios valiosos y/o generación de nuevas aplicaciones, innovaciones o productos socialmente deseables (a partir de la información liberada y la reutilización de los datos)”.

## **El gobierno electrónico en las universidades autónomas**

El hecho de virtualizar la educación universitaria genera un conjunto de requerimientos tecnológicos, que deben desarrollarse alrededor de este proceso, que permitan sustentar los procesos: operativos, de investigación, extensión y gremiales que son propios de las universidades. Esto se logra, en el caso de las universidades autónomas venezolanas, con la implementación del e-gobierno en estas instituciones.

Para Carrillo, Piñero y García (2004), el gobierno electrónico es una herramienta que no sólo permite incorporar valor a las funciones universitarias hasta ahora desempeñadas, a través del uso intensivo de las TIC, sino que podría utilizarse como estrategia de gestión para alcanzar la modernización universitaria.

En pleno siglo XXI, es necesario que las universidades autónomas busquen alcanzar la excelencia, a través de la búsqueda de la eficiencia y eficacia en sus procesos, de la colaboración de todos los miembros de la comunidad en la solución de sus problemas, con servicios con mayor calidad, con transparencia en la gestión, con democratización de la información, con mayor vinculación con la sociedad; y para ello, es esencial que usen las TIC como un mecanismo facilitador de todas estas tareas.

Si el e-gobierno tiene como objetivo ofrecer un gobierno eficaz y eficiente, con mayor cercanía a sus ciudadanos, brindando servicios de calidad, todo ello a través del uso intensivo de las TIC, este debe ser implementado en las universidades autónomas como estrategia de innovación, modernización y transformación de la gestión universitaria. Para

Carrillo, Piñero y García (2007:15 - 16), la incorporación del e-gobierno en las universidades autónomas debe realizarse por:

“Sus dimensiones de cambio, excelencia y mejoramiento no sólo de los productos y procesos académico-administrativos en los entornos educativos virtuales, sino en lo que se refiere a la participación e integración de los actores y entre quienes establecen vínculos en esos espacios”.

Esto también permitiría que las universidades autónomas cambiaran su forma de observarse con un rol alejado muchas veces del entorno, y se entendieran, como instituciones productivas, que requieren mayor interrelación con el entorno y con una profunda responsabilidad social. Con una visión más empresarial al pensar en calidad, productividad, eficiencia y eficacia, gestión del conocimiento, sin perder su norte y razón de ser.

También, se debe entender que una universidad abocada a la virtualidad debe cambiar sus procesos y entender que aborda otra realidad, según Carrillo, Piñero y García (2007), observando los estudios realizados por Curci La Rocca (2003:16) sobre la educación superior virtual en Venezuela:

“En el caso del sistema de educación superior venezolano, encontramos instituciones que se ubican en el primer (presenciales) y segundo (virtuales) casos, la mayoría de las cuales poseen portales en la web, con diferentes grados de interactividad y uso de las TIC como parte de sus procesos de gestión académica-administrativa”.

Igualmente, no se puede pensar que solo las universidades que se virtualizan son las que deben mirar el e-gobierno como opción. Todas las universidades autónomas deben fijarse como meta contar con plataformas tecnológicas, que les permita contar con portales web (e-gobierno) que permitan la participación, colaboración y transparencia (pilares del gobierno abierto), para brindar un mejor servicio a la comunidad y fomentar el desarrollo de la e-democracia.

## Metodologías existentes para la evaluación del e-gobierno

Para la evaluación del desarrollo del e-gobierno a través de los servicios ofrecidos en la web, existen varias metodologías, pero en su mayoría son desarrolladas para evaluar gestión municipal. Es por ello, que se tomaron tres propuestas de este tipo Baum y Di Maio (2000), Layne y Lee (2001) y Esteves (2005) y se realizó una adaptación para las universidades.

La propuesta de Baum y Di Maio (2000) es una de las más conocidas y fue la primera en publicarse. Evalúa los servicios prestados por un portal web, ubicándolos en cuatro etapas de evolución, las cuales son:

- a) **Etapas I**, presencia en la web, se evalúa como los gobiernos proporcionan información básica en línea, enfocada en la comunicación unidireccional Gobierno-ciudadano.
- b) **Etapas II**, interacción simple con el usuario (ciudadanos, empresas u otros organismos públicos), se permite a estos realizar búsquedas de información, descargar formularios, enviar correos electrónicos, entre otros servicios de interacción básicos.
- c) **Etapas III**, mayor interacción y manejo de transacciones, lo que permite a los usuarios realizar funciones como: autenticación de usuario, pago en línea, transacciones, entre otros.
- d) **Etapas IV**, hay un cambio completo en la relación entre el gobierno y el usuario, lo que conlleva a cambios organizacionales y administrativos dentro de la institución para realizar la prestación de los servicios.

El modelo de Layne y Lee (2001), también de cuatro etapas, está orientado a describir los cambios que se producen en la organización en su evolución hacia una completa y total integración de funciones gracias a las TIC (Batlle Montserrat, Abadal y Blat: 2011). En este caso las etapas son:

- a) **Catalogación**, evalúa los esfuerzos de la organización por disponer de presencia en la web.
- b) **Transacción**, considera los esfuerzos se dirigen a la conexión de los sistemas de información con el portal web, a fin de prestar los servicios que estos proporcionan por esta vía.
- c) **Integración vertical**, considera los esfuerzos de conexión entre los sistemas de información de la institución con los de otras

organizaciones, permitiendo la realización de operaciones entre distintas organizaciones gubernamentales.

- d) **Integración horizontal**, se tiene acceso a varios sistemas de información y se habilitan transacciones múltiples entre ellos, generando interacciones integradas que conllevan a la simplificación en la interacción con la administración pública.

Por su parte, Esteves (2005) crea una propuesta metodológica que permite evaluar el desarrollo del gobierno electrónico municipal, para ello se basa en la propuesta previa hecha por Baum y Di Maio (2000), quienes definieron un esquema analítico orientado a medir el desarrollo del gobierno electrónico. Con esta evaluación, se puede conocer la etapa en que se encuentra un portal web, a través de los servicios que proporciona. Esta propuesta indica que se deben considerar aspectos relacionados con cinco (5) etapas, las cuales son:

- a) **Presencia:** esta etapa comprende lo relacionado con la información disponible en la página web.
- b) **Información urbana:** se evalúa lo referente a la información perteneciente al municipio; en especial, lo relacionado a la ubicación de la alcaldía y cómo llegar a ella.
- c) **Interacción:** esta etapa comprende la posibilidad de establecer comunicación, entre la alcaldía y los usuarios.
- d) **Transacción:** en esta etapa se incluye la posibilidad de la interacción electrónica bidireccional entre la institución y los usuarios, en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias del órgano.
- e) **Transformación o democracia electrónica:** esta etapa introduce los elementos que permiten la participación ciudadana, a través de e-servicios. Consiste en ofrecer servicios de participación democrática.

## **Propuesta: Metodología de Evaluación del e-gov para las Universidades Autónomas**

Con el modelo propuesto por Esteves (2005) se puede conocer en qué etapa se encuentra el desarrollo del e-gov, según los servicios que provee un portal web en un municipio. Para adaptarlo a las universidades, que consideró que se debe hacer referencia, en vez del municipio a la institución e incluir los vectores: **a)** procesos administrativos, **b)** investigación, **c)**

extensión y **d)** gremiales. Es importante mencionar que para esta propuesta se incorporan nuevos conceptos como gobierno abierto, *open data* y nuevas herramientas como las redes sociales. Por ello, se incluye una nueva etapa denominada datos públicos, relacionada con el *open data* como herramienta de apoyo para la transparencia.

A continuación, se explican cada una de las etapas, las cuales fueron definidas para esta investigación, de la siguiente manera:

- **Presencia:** Esta fase comprende lo relacionado a la disponibilidad de la información sobre la institución a través de la página web, sobre todo con lo relacionado al cumplimiento de los vectores: **a)** procesos administrativos, **b)** investigación, **c)** extensión y **d)** gremiales. Tiene que ver con todo lo relacionado a la información básica sobre esta, tales como la misión, direcciones físicas y virtuales, horas de atención al público, personal que labora, información de todas las dependencias que la componen y documentos oficiales (normativas, actas de consejo de facultad o escuela, memoria y cuenta, entre otros) de importancia para el usuario, así como el uso de un buscador de información y elementos para acceso fácil de la información como el mapa del sitio. Se debe contar con e-servicios de transparencia que indiquen lo realizado, los que están haciendo, sus planes, sus datos y toda aquella actividad que lo haga responsable ante la sociedad.
- **Información urbana:** En esta etapa se evalúa lo referente a la información que se da con respecto a la institución, sobre todo lo relacionado al mapa de la institución, cómo llegar a la institución, vías de acceso, formas de transporte disponible en la zona y el tráfico en línea. Para ello se recurre al uso de herramientas tecnológicas como fotos, videos u otras herramientas en tiempo real.
- **Interacción:** Esta etapa comprende la posibilidad de establecer comunicaciones entre institución y los usuarios. Se evalúa la comunicación en 2 fases: **a)** comunicación web 1.0, la cual es unidireccional, donde se constata la presencia o no de números telefónicos y de direcciones de correo electrónico, a través de los cuales los ciudadanos puedan obtener información, en general, comunicarse con los responsables de ofrecer servicio al usuario y **b)** La comunicación 2.0, la cual es de tipo bidireccional, donde se evalúa el uso de las redes sociales, la calidad de respuestas brindadas por la institución en estas y la moderación dentro de las comunidades. Así como los espacios

creados para el dialogo y la reflexión social. Acá deben observarse la prestación de e-servicios que incentive la participación ciudadana.

- **Transacción:** En esta etapa se incluye la posibilidad de la interacción electrónica bidireccional entre la institución y los usuarios, en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias del órgano. Se contempla el realizar trámites en línea relativos a los procesos propios de la institución en los vectores: **a)** procesos administrativos, **b)** la investigación, **c)** extensión y **d)** gremiales. Aspectos como el acceso a los servicios en línea, tales como inscripción, retiro de materias, solicitud de notas, consulta de libros en biblioteca, inscripción de trabajo de grado o proyectos de extensión/servicio comunitario, realizar pagos de servicios, seguimiento a trámites realizados, se toman en consideración para esta etapa. También se evalúa el uso del m-gov, observando si es posible acceder a 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). También se evalúa la posibilidad de personalización que tiene el portal.
- **Transformación:** Esta etapa introduce los elementos que permiten la participación ciudadana, como foros de conversación sobre cuestiones municipales, o páginas adaptadas a discapacitados. Consiste en ofrecer servicios de participación ciudadana tales como foros para solución de problemas y buzones de sugerencia/reclamos, así como e-servicios para: a) la contraloría social, b) mejora en los procesos electorales en la relación entre los ciudadanos, los sujetos políticos y las instituciones electorales y c) las actividades de colaboración ciudadana.
- **Datos públicos.** Esta etapa incluye la evaluación de la presentación de los recursos de datos a disposición de los usuarios: ya sea por reportes ya establecidos previamente o por contar con herramientas para la construcción de reportes con base a la totalidad de la data disponible y el uso de los formatos de presentación que garanticen la interoperabilidad.

## Reflexiones finales

El gobierno electrónico representa una oportunidad para el desarrollo de las instituciones públicas. Venezuela se encuentra, en estos momentos, ante un reto interesante y las organizaciones públicas deben realizar

esfuerzos abocados a cumplir con el marco legal venezolano que exige, entre otras cosas, la incorporación del e-gobierno para mejor la eficiencia y eficacia de estas organizaciones. La Ley de Infogobierno plantea un cambio importante que conlleva a replantearse los procesos y operatividad de las instituciones públicas.

En este sentido, las universidades autónomas venezolanas, al ser un organismo público, deben cumplir con las exigencias planteadas por el marco legal venezolano asociado con las tecnologías de información y comunicación, lo cual lleva a los actores que conviven en ella a repensar sus modelos operacionales, éticos, administrativos, entre otros, y concebir como incorporar las TIC en estos, tomando en cuenta todos los vectores (procesos administrativos, investigación, extensión y gremiales) para garantizar al final, no solo eficiencia y eficacia, sino también, la transparencia, colaboración y participación.

Por otro lado, existen numerosas metodologías que permiten evaluar la prestación del gobierno electrónico por instituciones públicas, la mayoría tiene su eje principal en dos características: la interacción y la transacción. Es necesario, estudiar esas metodologías existentes y replantearse los elementos que consideran en función de los cambios tan rápidos y muchas veces radicales que tiene las TIC a lo largo del tiempo. Este ejercicio permitiría la existencia de modelos actualizados para incorporar el e-gobierno y evaluarlo, de manera de contar con herramientas formales que faciliten este proceso en las instituciones.

La herramienta planteada en esta investigación, pretende crear una posibilidad para las universidades y las instituciones del Estado que velan por el cumplimiento de las leyes y normativas, para abordar la incorporación del e-gobierno en estas instituciones, de manera ordenada, empezando por evaluar lo que se tiene y así comprender el nivel de desarrollo alcanzado, para luego basado en el esquema de evolución propuesto, realizar una planificación que les permita ir fortaleciendo las áreas ya desarrolladas y empezar a trabajar las aun no abordadas. Entendiendo que este es un proceso que nunca culmina, por la evolución constante de las TIC y las miles de oportunidades que estas habilitan a las instituciones.



## Referencias

- Batlle\_Montserrat, Joan, Abadal, Ernest y Blat, Josep (2011). Benchmarking del e-gobierno local: limitaciones de los métodos de evaluación comparativa, **El profesional de la Información**, Volumen 20. No. 3, Universidad Politécnica de Valencia. España.
- Baum, Christopher y Di Maio, Andrea. (2000). **Gartner's four phases of e-government model**. Gartner Group.
- Calderón, Cesar y Lorenzo, Sebastian (2010). **Open Government. Gobierno Abierto**, Primera edición, Editorial Capital Intelectual, Buenos Aires.
- Carrillo, Alfonso, Piñero, María Lourdes y García, Blanquita (2007). Premisas estratégicas para la gestión de la virtualidad de la enseñanza en las instituciones de educación superior, **Apertura**. Vol. 7. No 7, Universidad de Guadalajara. México.
- Carrillo, Alfonso, Piñero, María Lourdes y García, Blanquita (2004). Red virtual universitaria de la región centro-occidental: Una estrategia integrada de gobierno electrónico para la educación superior, **Ciencias de gobierno**, Año 12. Núm. 16. Maracaibo: IZEPES, Gobernación del estado de Zulia.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, disponible en: <http://www.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf/view> (Consulta: 2015, enero 18)
- Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI) (2011). Gobierno electrónico en la Administración Pública (AP) ubicada en el Distrito Capital - Diagnostico 2011, disponible en: <https://gobiernoenlinea.gob.ve/dotAsset/172264.pdf> (Consulta: 2015, enero 19)
- Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI) (2009). Taller de definición del concepto de gobierno electrónico para el Centro Nacional de Tecnologías de Información, Relatoría.
- Chapman, Richard y Hunt, Michael (1987). **Open Government. A study of the prospects of open government within the limitations of the British political system**, Routledge, London.
- Curci La Rocca, Renata. (2003). **Diagnóstico de la educación superior virtual en Venezuela**. Caracas: Universidad Metropolitana/ IESALC-Unesco. Disponible en: [www.iesalc.unesco.org](http://www.iesalc.unesco.org).

ve/programas/internac/univ\_virtuales/venezuela/virve.pdf#search=%22educacion%20virtual%20en%20venezuela%22 (Consulta: 2015, enero 23).

Esteves, José. (2005). **Análisis del Desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España, Madrid**. Papel de Trabajo, Cátedra Software AG - Alianza Sumaq en eGovernment.

Holmes, Douglas. (2003). **E.gov. Estrategias para el uso eficiente de Internet en el gobierno**, McGraw-Hill Interamericana Editores, México D.F.

Layne, Karen y Lee, Jungwoo. (2001). Developing fully functional government: a four stage model. En: **Government information quarterly**. v. 18. n. 2. pp. 122-136.

Obama, Barack. (2009). **Memorandum on Transparency and Open Government(OGD)**. Executive Office of the President of United States of America, Washington, DC, disponible en: [http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/memoranda\\_2010/m10-06.pdf](http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/memoranda_2010/m10-06.pdf) (Consulta: 2015, enero 25)

Okot-Uma, Rogers. (2001). **Electronic Governance: Re-inventing Good Governance**. Commonwealth Secretariat London, disponible en: <http://hasp.axesnet.com/contenido/documentos/Okot-Uma.pdf> (Consulta: 2015, enero 21)

Ramirez-Alujas, Alvaro. (2011). **Gobierno abierto y modernización de la gestión Pública. Tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene**. Reflexiones seminales, **Ciencia Política y Administración Pública**, Vol. IX. Num. 15. Universidad Central de Chile. Chile.



UNIVERSIDAD  
DEL ZULIA

---

# QUÓRUM ACADÉMICO

Revista especializada en temas de la Comunicación y la Información

Vol 12, N°2

*Esta revista fue editada en formato digital y publicada  
en diciembre de 2015, por el Fondo Editorial Serbiluz,  
Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela*

[www.luz.edu.ve](http://www.luz.edu.ve)  
[www.serbi.luz.edu.ve](http://www.serbi.luz.edu.ve)  
[produccioncientifica.luz.edu.ve](http://produccioncientifica.luz.edu.ve)