

## REPRESENTACIONES SOCIALES DEL E-GOBIERNO, TRANSFORMACIÓN GUBERNAMENTAL EN VENEZUELA

### SOCIAL REPRESENTATIONS OF THE E-GOVERNMENT, GOVERNMENT TRANSFORMATION IN VENEZUELA

Mariana del Valle Buitrago R.<sup>1</sup> / Omar Alexis Pérez C.<sup>2</sup> / José Gregorio Prato P.<sup>3</sup>

Recepción: 07/09/2019 / Evaluación: 12/10/2019 / Aceptación: 19/12/2019

#### Resumen

El presente documento se inscribe en un trabajo de enfoque cualitativo, dentro de un diseño documental, con nivel descriptivo, el cual tuvo como objetivo general: describir la figura de e-gobierno, como una transformación gubernamental en Venezuela. Este documento investigativo, se origina por considerar si el e-gobierno, es fuente de modernización y transformación gubernamental en Venezuela, basado en la reflexión de las normas que regulan el e-gobierno en

Venezuela y los beneficios y desventajas a los que debe enfrentarse tal figura dentro de la administración pública. Esta investigación ha utilizado como fuentes de análisis de la información: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, La Ley de Infogobierno, el Decreto 825, entre otras. Se finiquita que en Venezuela existe de manera teórica la figura de e-gobierno dentro de la gestión pública venezolana, enumerándose algunas ventajas que conlleva la usanza de la estrategia del paradigma de la Nueva Gestión de Gobierno por medio de la figura del e-gobierno en la República.

**Palabras claves:** e-gobierno, gestión de gobierno, transformación.

#### Abstract

This document is part of a qualitative approach work, within a documentary design, with a descriptive level, which had the general objective: to describe the figure of e-government, as a governmental transformation in Venezuela. This investigative document originates from considering whether e-government is a source of government modernization and transformation in Venezuela, based on the reflection of the norms that regulate e-government in Venezuela and the benefits and disadvantages that such must face. figure within the public administration. This research has used as sources of information analysis: the Constitution of the Bolivarian Republic of Venezuela, the Infogovernment Law, De-

- 1 Especialista en Derecho Mercantil por la Universidad de Los Andes. Profesora ordinaria en categoría de Titular de la Universidad de Los Andes Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” Táchira (Venezuela). Regenta las asignaturas de Derecho Mercantil, Legislación Mercantil y Legislación Fiscal Venezolana en la Universidad de Los Andes “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” Táchira (Venezuela). Forma parte del Grupo de Investigación HEDURE del CDCHTA Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez”, proyecto bajo el código ADG-NUTAH-06-00-06, correo electrónico: buitragomariana@gmail.com
- 2 Magister en Gerencia por la Universidad de Los Andes. Profesor ordinario en categoría de Asociado de la Universidad de los Andes” Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” Táchira (Venezuela). Forma parte del Grupo de Investigación HEDURE del CDCHTA Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez”, proyecto bajo el código ADG-NUTAH-06-00-06, correo electrónico: omarp84@hotmail.com
- 3 Licenciado en Administración por la Universidad de Los Andes, profesor ordinario de la Universidad de los Andes” Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” Táchira (Venezuela).

cree 825, among others. It is concluded that in Venezuela the figure of e-government exists within the Venezuelan public management, listing some advantages that the use of the strategy of the New Government Management paradigm entails through the figure of e-government in the Republic.

**Key words:** e-government, government management, transformation.

## Introducción

La figura de e-gobierno, ha transformado tecnológicamente a la gestión llevada a cabo por las diferentes administraciones públicas en el orbe, porque ha permitido la ruptura de paradigmas tradicionales enquistados en el marco burocrático de la gestión pública, y en las prácticas llevadas a cabo en la gerencia pública.

Por ello, la figura de e-gobierno como parte del paradigma o modelo de la nueva gestión de gobierno, ha permitido alcanzar cambios significativos dentro de la actuación pública y el manejo de los diferentes entes, instituciones, y organizaciones del Estado, para proporcionar a los ciudadanos-administrados, una mejor calidad de servicios públicos.

Dentro del campo de la gerencia pública, el e-gobierno ha exigido inversiones en aplicaciones tecnológicas, así como la usanza de plataformas electrónicas y por si fuera poco la participación activa de la ciudadanía a través de la materialización de los derechos constitucionales a la información, a la rendición de cuentas, a la planeación y planificación de la organización gerencial a través de los postulados de la nueva gestión pública; todo ello, bajo un cambio en el accionar tanto de la administración como de los administrados, que da paso a una nueva era de la administración pública venezolana.

De allí que, la importancia de este documento está vinculada con el conocimiento que debe tener el ciudadano venezolano

(administrado o funcionario público) de la importancia de la figura de e-gobierno, en la transformación de la administración pública en Venezuela y basado en un compendio normativo que parte de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela<sup>4</sup>, y pasa por la Ley de Infogobierno<sup>5</sup>, la Ley Orgánica de Ciencia y Tecnología, La Ley de simplificación de trámites administrativos<sup>6</sup> y la Ley Orgánica de la Administración Pública<sup>7</sup>; por lo que todas estas normas jurídicas venezolanas vigentes, abren la posibilidad a ello. La intencionalidad de este documento cualitativo, se basa en exponer, y comunicar de forma escrita, la necesidad en describir la figura de e-gobierno para la transformación gubernamental en Venezuela, tomando en cuenta las ventajas que se pueden procurar con dicha figura en la gestión de gobierno venezolana.

## I. E-gobierno: precisión conceptual

Castoldi<sup>8</sup> considera que la figura de e-gobierno comprende:

Todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual.

De allí que el e-gobierno, se considere como un modelo gerencial desarrollado por las administraciones públicas, a través de la

4 Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.453 de fecha 24 de marzo 2000.

5 Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 40274, de fecha 17 de octubre 2013.

6 Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 40.549, de fecha 17 de noviembre 2014.

7 Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 6147, de fecha 17 de noviembre, 2014.

8 Véase Pablo Castoldi. "El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración", *Prudentia Iuris*. No. 55. (2002): 112.

usanza de herramientas tecnológicas, que permiten ampliar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública. Y para particularizar más dicha definición, oportunas son las palabras de Criado y otros, citados por Páez<sup>9</sup>, cuando disponen que:

El nuevo modelo de gobierno que se propone (Gobierno Electrónico) será capaz de resolver mejor los problemas sociales (garantizar la gobernabilidad), en la medida en que sea capaz de establecer reglas, principios y valores que hagan posible el cambio institucional necesario (Neoinstitucionalismo) para que los Gobiernos y Administraciones Públicas sean capaces de generar consensos entre aquellos actores críticos capaces de articular respuestas conjuntas a los problemas sociales GT TIC, Apropiación Social y Gobierno Electrónico (Policy Networks) mejorando de forma continua de la calidad de las políticas y de los servicios públicos (Nueva Gestión Pública).

La figura de e-gobierno por tanto, debe ser entendido como un modelo que va a establecer, principios y valores, que permitan a los gobiernos y a las diferentes administraciones públicas en el mundo, solventar dificultades e inconvenientes de carácter social. Por su parte Sira<sup>10</sup>, señala que la figura de e-gobierno:

(...) es el término con el que suele identificarse al uso de las tecnologías de información y la comunicación – tales como hardware, softwares, servidores e incluso el Internet– como

mecanismos que facilitan el intercambio de datos en todas las relaciones del sector público con el objeto primordial de incrementar su eficacia y transparencia, así como facilitar la participación ciudadana.

Sentadas las premisas anteriores, debe considerarse que la figura de e-gobierno, comprende el uso de las diferentes aplicaciones tecnológicas, lo cual genera un intercambio de datos en las relaciones en las que intervengan organismos y entes del Estado. Todo ello, para ofrecer una gestión basada en los principios de la eficiencia, la eficacia y por si fuera poco la transparencia en la que la participación activa del ciudadano-administrado es la regla.

A causa de esa precisión doctrinal, es necesario entrar a considerar la importancia de la figura de e-gobierno en el contexto de la Administración Pública. Así pues, el valor de esta figura de e-gobierno, está supeditada al real intercambio de servicios, de información y comunicación que el Estado ofrece y da al administrado y este sujeto a través de su participación activa, logra involucrarse de forma efectiva en la gestión de gobierno. Por tanto, se cumple con lo dispuesto en el Artículo 141<sup>11</sup> de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela<sup>12</sup>; verbigracia, a través de los diferentes procedimientos llevados a cabo por medio de las tecnologías de la información y comunicación y las distintas aplicaciones dispuestas por los órganos del Estado, para consolidar la gestión de gobierno.

En consecuencia, la importancia de la figura de e-gobierno en Venezuela, radica en la usanza de los mecanismos y aplica-

9 María Ángela Páez, *Hacia una teoría venezolana sobre Gobierno Electrónico*. En: *Balance del Gobierno Electrónico venezolano*. De la teoría a la práctica (San Cristóbal: Colección de textos de la Comunicación, 2010), 21.

10 Gabriel Sira, “Algunas notas sobre la ley de infogobierno y el gobierno electrónico en Venezuela”, *Revista Electrónica de Derecho Administrativo Venezolano* N° 6, (2015): 262.

11 Artículo 141. La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública.

12 *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.453 de fecha 24 de marzo 2000.

ciones electrónicas dispuestas en pro de la gestión de gobierno, de todos los órganos, instituciones y entes de la Administración Pública. En otras palabras, los diferentes órganos y entes de la Administración Pública tanto en su distribución vertical del poder público (a nivel nacional, estatal, municipal) como en su distribución horizontal del poder público (Ejecutivo, Legislativo, Judicial, Electoral, Moral) deben por medio de la inclusión y puesta en marcha de la figura de e-gobierno, cumplir con los objetivos trazados en las diversas planificaciones de dichos entes, de una forma eficiente, lo que permitirá lograr de manera efectiva las políticas gubernamentales.

## II. El rol protagónico de la figura de e-gobierno en función del ordenamiento jurídico en Venezuela

Para precisar el rol protagónico de la figura de e-gobierno en Venezuela, se hace necesario considerar de manera lacónica, dentro del ordenamiento jurídico patrio los siguientes instrumentos legales: ley de Info-gobierno<sup>13</sup>, Ley Orgánica de la Administración Pública<sup>14</sup>, Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación<sup>15</sup>, Ley Orgánica de Simplificación de Trámites Administrativos<sup>16</sup> y Decreto 825<sup>17</sup> en el que se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria. Al respecto:

La Ley de Info-gobierno<sup>18</sup>, es dentro del ordenamiento jurídico venezolano el instrumento que impulsa normativamente la usanza de las tecnologías de la informa-

ción y la comunicación en la gestión de gobierno, con la finalidad de lograr la prestación de servicios públicos de manera eficaz y eficiente, bajo el amparo de la garantía de transparencia de la gestión pública, que conlleva a la rendición de cuentas de los diferentes órganos, entes e instituciones de la administración al administrado, entre otras cosas.

Así las cosas, este instrumento legal dispone en el contenido del Artículo 6<sup>19</sup> la obligatoriedad del uso de las tecnologías de información, en todas las relaciones internas que se deriven de la gestión administrativa de los órganos y entes del Estado, entre sí. De igual manera, ordena que aquellas relaciones que se puedan derivar entre los diferentes órganos del Estado y los administrados, deban incorporar la usanza de las tecnologías de información y sus aplicaciones, tal como se evidencia del Artículo 8<sup>20</sup> *ejusdem*.

19 Artículo 6. El Poder Público, en el ejercicio de sus competencias, debe utilizar las tecnologías de información en su gestión interna, en las relaciones que mantengan entre los órganos y entes del Estado que lo conforman, en sus relaciones con las personas y con el Poder Popular, de conformidad con esta Ley y demás normativa aplicable. El Poder Popular debe utilizar las tecnologías de información en los términos y condiciones establecidos en la ley.

20 Artículo 8. En las relaciones con el Poder Público y el Poder Popular, las personas tienen derecho a: 1. Dirigir peticiones de cualquier tipo haciendo uso de las tecnologías de información, quedando el Poder Público y el Poder Popular obligados a responder y resolver las mismas de igual forma que si se hubiesen realizado por los medios tradicionales, en los términos establecidos en la Constitución de la República y la Ley. 2. Realizar pagos, presentar y liquidar impuestos, cumplir con las obligaciones pecuniarias y cualquier otra clase de obligación de esta naturaleza, haciendo uso de las tecnologías de información. 3. Recibir notificaciones por medios electrónicos en los términos y condiciones establecidos en la ley que rige la materia de mensajes de datos y las normas especiales que la regulan. 4. Acceder a la información pública a través de medios electrónicos, con igual grado de confiabilidad y seguridad que la proporcionada por los medios tra-

13 Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 40274, 17 de octubre, 2013.

14 Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N°6147, 17 de noviembre, 2014.

15 Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 38.242, 03 de agosto, 2005.

16 Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 40.549, 17 de noviembre, 2014.

17 Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 36.955, 22 de mayo, 2000.

18 Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 40274, 17 de octubre, 2013.

Lo que quiere significar que este andamiaje jurídico permite por disposición legal, garantizar que los administrados puedan gozar del acceso al uso de mecanismos tecnológicos y electrónicos para formular peticiones a los entes y órganos de la Administración Pública venezolana, y consecuentemente la respuesta a dichos trámites administrativos por parte de los entes u órganos de la Administración Pública, debe canalizarse por dicha vía; salvo, para aquellas personas que por cualquier motivo, no puedan utilizar los medios electrónicos que conlleva el e-gobierno, pues esa es la única excepción que permite avalar que el Estado venezolano a través de los distintos órganos, instituciones y entes de la Administración Pública, emitan respuesta por medio de un sustentáculo propio del modelo gerencial burocrático, superado por la transformación insertada gracias al paradigma gerencial del e-gobierno en Venezuela.

Así mismo, otro instrumento legal que avala la incorporación de la figura de e-gobierno como transformación gubernamental en Venezuela, es la Ley Orgánica de la Administración Pública<sup>21</sup>. Este cuerpo legal y orgánico, establece en el contenido del

dicionales. 5. Acceder electrónicamente a los expedientes que se tramiten en el estado en que éstos se encuentren, así como conocer y presentar los documentos electrónicos emanados de los órganos y entes del Poder Público y el Poder Popular, haciendo uso de las tecnologías de información. 6. Utilizar y presentar ante el Poder Público y demás personas naturales y jurídicas, los documentos electrónicos emitidos por éste, en las mismas condiciones que los producidos por cualquier otro medio, de conformidad con la presente Ley y la normativa aplicable. 7. Obtener copias de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los cuales se tenga la condición de interesado o interesada. 8. Disponer de mecanismos que permitan el ejercicio de la contraloría social haciendo uso de las tecnologías de información. 9. Utilizar las tecnologías de información libres como medio de participación y organización del Poder Popular.

21 Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N°6147, 17 de noviembre, 2014.

Artículo 12<sup>22</sup>, el uso de las tecnologías de la información y comunicación, a fin de dar cumplimiento a los principios constitucionales que rigen la Administración Pública, entre ellos vale la pena mencionar los principios de: economía, celeridad, simplicidad administrativa, eficacia, objetividad, imparcialidad, honestidad, transparencia, buena fe y confianza. Por lo tanto, esta Ley, afianza normativamente la figura de e-gobierno en Venezuela como una transformación gubernamental.

De la misma manera, la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación<sup>23</sup> por objetivo, desarrollar los principios constitucionales que en materia de ciencia, tecnología e innovación y sus aplicaciones están establecidas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela<sup>24</sup>, implementando mecanismos institucionales y operativos, para la promoción y el estímulo de la ciencia, la tecnología y la comunicación. Este instrumento legal incorpora en el Artículo 1<sup>25</sup>, dos conceptos, como son: la

22 Artículo 12. A fin de dar cumplimiento a los principios de economía, celeridad, simplicidad administrativa, eficacia, objetividad, imparcialidad, honestidad, transparencia, buena fe y confianza, la administración pública utilizará los avances de las tecnologías de la información y comunicación para su organización, funcionamiento y relación con las personas. A tal fin cada institución mantendrá una página Web con información relevante y un mecanismo de comunicación electrónica.

23 Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 38.242, 03 de agosto, 2005.

24 Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.453 de fecha 24 de marzo 2000.

25 Artículo 1. La presente Ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación y sus aplicaciones, establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, organizar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, definir los lineamientos que orientarán las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica, de innovación y sus aplicaciones, con la implantación de mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento

apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica.

El primero de ello, está representado en el diseño de algunas estrategias por parte del Estado venezolano, con el fin de formar talento humano, en materia tecnológica y con ello fortalecer las capacidades tecnológicas endógenas y el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación nacional. En tanto que el segundo concepto, está referido tal como lo señala el Artículo a la interrelación que se establece entre un sujeto, persona o empresa que posee la tecnología o los conocimientos para producir, utilizar o manejar un bien, negocio, producto o servicio, y que traslada, intercambia, entrega, vende o negocia a otra persona, sujeto o empresa dichos conocimientos, procedimientos o formas de hacer, para su captación, aplicación, producción y aprovechamiento por el entorno social y económico del país, procurando la apropiación del conocimiento

Por otro lado, la Ley Orgánica de Simplificación de Trámites Administrativos<sup>26</sup>, establece en el Artículo 6<sup>27</sup> *ejusdem*, el de-

---

la transferencia e innovación tecnológica, a fin de fomentar la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento y de impulsar el desarrollo nacional.

26 Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 40.549, 17 de noviembre, 2014.

27 Artículo 6. Los órganos y entes de la Administración Pública en el ámbito de sus competencias, deberán simplificar los trámites administrativos que se realicen ante los mismos. A tales fines, elaborarán sus respectivos planes de simplificación de trámites administrativos con fundamento en las bases y principios establecidos en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, bajo las directrices de la autoridad nacional unificada en materia de trámites administrativos, y de conformidad con los siguientes lineamientos: 1. Suprimir los trámites innecesarios que incrementen el costo operacional de la Administración Pública, que hagan menos eficiente su funcionamiento y propicien conductas impropias. 2. Simplificar y mejorar los trámites administrativos, lo cual supone, entre otros aspectos: a) Adaptar los trámites a la forma más sencilla posible, reduciendo al mínimo los requisitos y exigen-

ber de usanza de medios electrónicos, para llevar a cabo los trámites administrativos que realicen los órganos y entes de la Administración Pública en el ámbito de sus competencias, todo ello para lograr optimizar la gestión pública eliminando los trámites engorrosos e innecesarios que incrementan el costo operacional de la Administración Pública y retardan el cumplimiento mismo, de las funciones encomendadas a los entes y órganos de la Administración Pública.

Finalmente el Decreto 825-2001<sup>28</sup>, en el que se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela, precisa en su Artículo 3<sup>29</sup>, el deber que tienen todos los órganos público del uso de una de las aplicaciones tecnológicas como lo es Internet, a los fines del funcionamiento operativo de los organismos públicos tanto

---

cias a las personas, dejando única y exclusivamente los pasos que sean indispensables para cumplir el propósito de los mismos. b) Rediseñar el trámite utilizando al máximo los elementos tecnológicos. c) Incorporar controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y controles adicionales. d) Evitar las instancias en las cuales el juicio subjetivo de la Administración Pública pueda interferir en el proceso. e) Crear incentivos o servicios adicionales que puedan otorgarse a las personas en contraprestación al cumplimiento oportuno del trámite. f) Propiciar la participación popular a través de las comunidades organizadas, en especial los consejos comunales. 3. Concentrar trámites, evitando su repetición en los distintos órganos y entes.

28 Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 36.955, 22 de mayo, 2000.

29 Artículo 3: Los organismos públicos deberán utilizar preferentemente Internet para el intercambio de información con los particulares, prestando servicios comunitarios a través de Internet, tales como bolsas de trabajo, buzón de denuncias, trámites comunitarios con los centros de salud, educación, información y otros, así como cualquier otro servicio que ofrezca facilidades y soluciones a las necesidades de la población. La utilización de Internet también deberá suscribirse a los fines del funcionamiento operativo de los organismos públicos tanto interna como externamente



interna como externamente; lo que quiere significar que este Decreto avala y consagra el uso de la figura de e-gobierno en Venezuela.

### III. De las ventajas del uso del e-gobierno en Venezuela decisión

Dentro de los beneficios del uso de la figura de e-gobierno en la gestión de gerencia pública en Venezuela, pueden considerarse:

a. Inclusión del paradigma de la Nueva Gestión Pública. Ello permite optimizar, modernizar y revolucionar el modelo de gestión llevado a cabo dentro de las administraciones públicas, producto de la inserción de prácticas gerenciales en las que la realización de los trámites administrativos y de gestión, se complementan con la digitalización de las prácticas de la gerencia pública.

Todo ello ha permitido una ruptura del modelo post-burocrático tradicional, que estaba enquistado en las actuaciones de administración pública venezolana del siglo XX, la cual se caracterizaba por la inexorable presencia física del administrado dentro de los entes u órganos de la Administración Pública, y como medio de prueba o comprobación del acaecimiento de las actuaciones administrativas por parte del administrado, el sustentáculo papel. Estas prácticas en un todo daban paso a la proliferación de gestoría y corrupción así como de actividades de gestión enmarcadas en procedimientos dispendiosos dentro de la Administración Pública venezolana.

b. Celeridad en la respuesta efectiva de la Administración Pública al administrado. De allí que, la rapidez o celeridad en las operaciones, actuaciones y procedimientos que se llevan a cabo dentro de los distintos órganos de la Administración Pública, marcan el orden del día, pues la simplificación de trámites administrativos así como la rapidez de los procedimientos, permite que

los administrados sientan que la respuesta emitida por la Administración es efectiva, superando por tanto, procedimientos engorrosos, costosos y cargados de formalismos inútiles que solo entorpecían la actuación de la Administración Pública.

c. El acceso las 24 horas del día a los trámites de la administración. Este beneficio permite que las relaciones entre los órganos y entes de la Administración Pública y el administrado, no este supedita a un horario de atención al público, lo que conlleva que el acceso a las actuaciones administrativas sea pueda llevar a cabo las 24 horas del día.

d. Modernización de los trámites administrativos de la Administración Pública, ya que sin excepción todos los órganos de la administración pública, están obligados por las normativas legales supra señaladas a compartir constante información a los contribuyentes, en pro de las exigencias y requerimientos de los mismos, así como actualizar y reestructurar la gestión pública hasta llevarla a los cánones y exigencias de la electrificación y del contexto social globalizado.

Todos esos beneficios, se resumen en lo que se considera la optimización y modernización de la Administración Pública en Venezuela, lo que favorece y beneficia la capacidad de respuesta de los órganos y entes de la Administración, en cuanto a las necesidades de la ciudadanía-administrados.

### Consideraciones finales

La figura de e-gobierno es una herramienta que puede consolidar la modernización gubernamental en Venezuela, lo cual conlleva a gozar de ciertos beneficios, aciertos y ventajas dentro de la gestión pública, pero para que ello ocurra, es menester cumplir a cabalidad con el ordenamiento jurídico patrio, para ir desplazando las prácticas de gestión basadas en el modelo o paradigma post-burocrático que por mucho

tiempo estuvieron enquistadas dentro de la gestión de administración pública tradicional.

En consecuencia, en el contexto actual venezolano se demanda la modernización, electrificación y digitalización de los procedimientos, gestiones y actuaciones de todos los órganos del Poder Público venezolano, lo cual conlleva a una verdadera transformación que inexorablemente viene de la mano de la irrupción de las tecnologías de la información y la comunicación al servicio del Estado y del administrado, en las diferentes gestiones de la administración pública.

Sin embargo, la realidad que se ve y se vive en los diferentes órganos y entes de la Administración Pública venezolana, es otra. Ello en algunos casos por la resistencia de los funcionarios públicos en la ejecución de actividades bajo el modelo de la Nueva Gestión Pública que conlleva a la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación, otras veces por la analfabetización tecnológica del administrado que da pie a las prácticas de gestoría, y otra, por la no inversión en equipos y plataformas tecnológicas necesarias, para lograr un armónico desarrollo de la figura de e-gobierno.

Todo esto, ha generado que aun y cuando en el país se cuente con un andamiaje jurídico bastante amplio, que propugna y exige la inclusión de las tecnologías de la información y comunicación así como sus aplicaciones para la atención del administrado-usuario, la figura de e-gobierno se haya desarrollado parsimoniosamente o lentamente en la práctica de gestión administrativa en Venezuela. Por tanto, se debe esperar que con el transcurso del tiempo, y la necesidad de ir optimizando cada día más la atención al público (administrado), la Administración Pública venezolana, se vea constreñida a la práctica de la verdadera transformación de la gestión administrativa bajo la aceptación

general y práctica de la Nueva Gestión Pública y consecuentemente la inclusión de la figura de e-gobierno.

### **Bibliografía**

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.453 de fecha 24 de marzo 2000.
- Decreto 825 en el que se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 36.955, 22 de mayo
- Gabriel Sira, “Algunas notas sobre la ley de infogobierno y el gobierno electrónico en Venezuela”, Revista Electrónica de Derecho Administrativo Venezolano N° 6, (2015): 262.
- Ley de Infogobierno. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 40274, 17 de octubre, 2013.
- Ley Orgánica de Ciencia y tecnología. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 38.242, 03 de agosto, 2005.
- Ley Orgánica de la Administración Pública. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N°6147, 17 de noviembre, 2014.
- Ley Orgánica de Simplificación de Trámites Administrativos, Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 40.549, 17 de noviembre, 2014.
- María Ángela Páez, Hacia una teoría venezolana sobre Gobierno Electrónico. En: Balance del Gobierno Electrónico venezolano. De la teoría a la práctica (San Cristóbal: Colección de textos de la Comunicación, 2010), 21
- Pablo Castoldi. “El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración”, Prudentia Iuris. No. 55. (2002): 112.