

Plan Nacional
de Gobierno Electrónico
2014-2019



Directorio:

Manuel Ángel Fernández Meléndez
Ministro del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Innovación
(Decreto N° 02 publicado en Gaceta Oficial N° 40.151)

Carlos Eloy Figueira Rodríguez
Viceministro para las Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Servicios Postales
(Decreto N° 253 publicado en Gaceta Oficial N° 40.214)

Jhon Robert Monrroy Rangel
Presidente del Centro Nacional de Tecnologías de Información
(Resolución N° 008 publicado en Gaceta Oficial N° 40.346)

Colaboradores:

Este documento fue elaborado en el marco del convenio de cooperación técnica no reembolsable entre la Corporación Andina de Fomento y el Centro Nacional de Tecnologías de Información, para brindar asistencia al proyecto “Estrategia de Gobierno Electrónico, Venezuela”, y con la colaboración y participación de las instituciones de la Administración Pública.

Corrección:

Adriana Carmona

Diseño y Diagramación:

Emily Martínez

Imprenta:

Servicio Autónomo Imprenta Nacional y Gaceta Oficial

Deposito Legal: If29020146002111

ISBN:





Creative Commons

Reconocimiento-No comercial-Compartir bajo la misma licencia 3.0.

Usted es libre de:

-  Copiar, distribuir y reproducir públicamente la obra.
-  Hacer obras derivadas.

Bajo las siguientes condiciones:

-  **Hacer obras derivadas.**
Reconocimiento. Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra).
-  **No comercial,** no puede utilizar esta obra para fines comerciales.



Compartir bajo la misma licencia. Si altera o transforma esta obra, o genera una obra derivada, sólo puede distribuir la obra generada bajo una licencia idéntica a ésta.

Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra. Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor.

Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.

Los derechos derivados de usos legítimos u otras limitaciones reconocidas por ley no se ven afectados por lo anterior.

Esto es un resumen fácilmente legible del texto legal de su versión original en idioma inglés (la licencia completa)

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/ve/>



PRÓLOGO

Junto a la constante evolución de las Tecnologías de la Información (TI), todas las formas de organización social deben crecer y adaptarse a éstas para su máximo aprovechamiento. Las TI como herramienta, permiten hoy en día aumentar el alcance de las políticas públicas que establecen los Estados alrededor del mundo. La República Bolivariana de Venezuela no queda fuera de este accionar.

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007) tiene para este proceso el siguiente concepto y acepción:

El Gobierno Electrónico es el uso intensivo de las tecnologías de información en la Administración Pública para “mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos”, la contraloría social y la lucha contra la corrupción.

A través de esfuerzos concatenados entre la Presidencia de la República, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, el Centro Nacional de las Tecnologías de la Información —entre otros órganos y entes de la AP—, desde el año 2011; con la venia del Comandante Hugo Chávez al firmar la aprobación de la Ley de Interoperabilidad en el 2012, la Ley de Infogobierno; y el Segundo Plan de la Patria 2014-2019, presentado por el presidente obrero Nicolás Maduro Moros y aprobado en la Asamblea Nacional; las condiciones se han tornado propicias para proyectar un Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE) en el país.

El PNGE apunta a simplificar trámites y mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y ciudadanas, aumentar eficiencia de la gestión pública y como beneficio adicional —al automatizar los procesos apoyándose en las Tecnologías de Información (TI)—, ayuda a frenar la corrupción

e incrementar la transparencia de los procesos. Se busca facilitar el ejercicio de una democracia socialista, participativa y protagónica, donde las necesidades del pueblo deben y pueden ser atendidas por el Estado de una manera oportuna, eficaz y eficiente para el logro de la mayor suma de felicidad posible.

La implementación del PNGE no debe verse como un fin en sí mismo, sino más bien como una herramienta para alcanzar objetivos sociales claros:

— La transferencia de poder al pueblo mediante el uso de las TI,

— Facilitarle al pueblo la actividad económica,

— Optimizar la gestión pública y, abrir más espacios para el ejercicio participativo de la democracia.

Se persigue también cambiar la estructura de pensamiento de los empleados públicos a través de la implementación del término “servidores públicos”, de forma que comprendan y asuman su trabajo diario como una forma de apoyar y servir al pueblo. Pueblo que no está ajeno a él, pues por circunstancias son servidores públicos pero no dejan de ser parte del pueblo. En esta medida se profundizarán los valores socialistas: Igualdad y Solidaridad.

Al culminar la implementación del PNGE, el trabajo mancomunado servirán de plataforma para que el Estado le brinde el servicio de identificación oportuna a todos y cada uno de los venezolanos en cualquier lugar del país que se encuentren.

El Estado podrá también —en un avanzado estado de implementación— determinar si la población desarrolla enfermedades y activar, en respuesta, políticas en materia de salud emanadas desde el Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS).

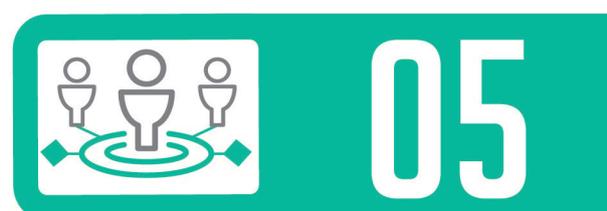
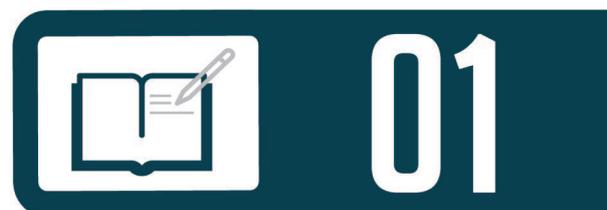
Un escenario ideal corresponde a la natalidad: Cuando una parturienta asista a una maternidad y una vez el neonato sobreviva al proceso de nacimiento y requiera ser registrado, el médico obstetra ingresará al repositorio nacional de datos para cumplir con el vaciado de información de la historia médica del recién nacido. De allí se

conocerá si el neonato nació con enfermedades preexistentes o completamente sano. Esa información estará disponible para el Instituto Nacional de Estadísticas y para el MPPS con el fin de evaluar la calidad de la ingesta alimentaria que los ciudadanos poseen y si ésta le está acarreado o no problemas de salud.

Un ejemplo claro de ello corresponde a que la población en Venezuela pasó de una condición de desnutrición por el bajo consumo calórico per cápita en su alimentación diaria a la malnutrición, manifestada en la obesidad gracias a la política alimentaria implementada que facilitó el acceso de la ciudadanía al alimento.

La obesidad es un problema que ataca actualmente a los países de primer mundo. Una solución de primer mundo será —tras la implementación del PNGE— que el Estado Venezolano evolucione para dejar de atacar los problemas y empezar a atacar directamente las causas que generan esos problemas. Abriéndose paso así el gran Estado Planificador, pudiendo avanzar de ser un país en vía desarrollo a un país desarrollado.

| | | |
|---|---|----|
| — | Introducción | |
| — | Acronimos, siglas, definiciones | |
| — | Marco de Referencia | |
| — | Basamento Legal ----- | 17 |
| — | Ámbito de Planificación ----- | 19 |
| — | Conceptualización | |
| — | ¿Qué es el Gob-E? ----- | 25 |
| — | Principios ----- | 25 |
| — | Situación Deseada ----- | 26 |
| — | Aproximación a la Implementación | |
| — | Análisis Comparativo ----- | 31 |
| — | Desarrollo del Gob-E en Venezuela ----- | 32 |
| — | Plan Estratégico | |
| — | Misión ----- | 37 |
| — | Objetivos Estratégicos----- | 37 |
| — | Objetivos Generales, Específicos y Metas--- | 39 |
| — | Plan de Acción 2014-2019 ----- | 37 |
| — | Logros e Indicadores ----- | 39 |
| — | Modelo de Gestión | |
| — | Políticas de Implementación----- | 49 |
| — | Ciclo de Vida ----- | 50 |
| — | Esquema de Gestión ----- | 52 |
| — | Plan de Incentivos ----- | 55 |
| — | Roles Genéricos Institucionales ----- | 58 |
| — | Colaboradores | |
| — | Referencias Bibliográficas | |



Índice de gráficos

- Gráfico 1.- Situación Deseada
- Gráfico 2.- Niveles de Relación
- Gráfico 3.- Ciclo de Vida del PNGE
- Gráfico 4.- Componentes del Modelo de Gestión
- Gráfico 5.- Esquema de Implementación del Componente de Operación
- Gráfico 6.- Selección y Aprobación de Iniciativas y Proyectos del Plan de Incentivo



INTRODUCCIÓN

El presente documento brinda una visión integral del Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE), que va desde el año 2014 al 2019.

El documento comienza con el establecimiento del marco jurídico en el que se basa la implementación del Gobierno Electrónico (Gob-E) en Venezuela, apoyado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley de Infogobierno, la Ley sobre Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los Órganos y Entes del Estado, la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación y la Ley de Simplificación de Trámites. También se hace referencia a algunos Decretos relacionados y al establecimiento de la Comisión Presidencial para la Simplificación de Trámites Administrativos. La iniciativa de Gobierno Electrónico (GOB-E), tiene un basamento legal robusto que debe ser el camino para una más fácil y expedita implementación.

El PNGE posee un capítulo dedicado al diagnóstico de la situación actual en materia de uso de las Tecnologías de Información para la prestación de servicios y trámites, permitiendo establecer una línea base que sirva de referencia para establecer el grado de avance del Gob-E en el modelo de madurez, y determinar cómo se va cerrando la brecha entre la situación inicial y la que se plantea como situación deseada.

En virtud de lo complejo y la gran cantidad de actores involucrados, fue necesario contar con un modelo que garantizara la coordinación y colaboración fundamentalmente entre los órganos y entes del Estado; así como, un efectivo proceso de monitoreo, seguimiento y evaluación que permita ir registrando los problemas, inconsistencias, obstáculos y el grado de avance en las distintas fases del modelo de

madurez, llamado modelo de gestión.

Se incluyó también un capítulo destinado a presentar la metodología utilizada para la elaboración del Plan, concebido a través de los postulados de la planificación estratégica que lleva al establecimiento de una misión o propósito central: hacer realidad el Gob-E en Venezuela.

Los objetivos estratégicos del plan son cuatro:

- Empoderar al ciudadano,
- Facilitar la actividad económica,
- Mejorar la eficiencia de la Administración Pública y,
- Generar las condiciones de Gob-E.

Estas líneas estratégicas dan lugar a objetivos generales, específicos y operativos que se presentan en planes de acción de corto, mediano y largo plazo desde el 2014 al 2019. Además, se tiene previsto que el PNGE aborde planes sectoriales en los ámbitos local, estatal y regional.

Acrónimos, Siglas y Definiciones

A continuación se mencionan los acrónimos, siglas y acepciones empleadas a lo largo del texto:

Acrónimos

Gob-E: Gobierno Electrónico.

IO: Interoperabilidad-Interoperable.

MIO: Marco de Interoperabilidad para el Estado Venezolano.

Siglas

AP: Administración Pública.

APN: Administración Pública Nacional.

CERT: Computer Emergency Response Team, por sus siglas en inglés, Equipo de Respuesta a las Emergencias Informáticas.

CLAD: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.

I+D+i: Investigación, Desarrollo e Innovación.

ISLR: Impuesto Sobre La Renta.

NRI: Networked Readiness Index, por sus siglas en inglés, Índice de Disponibilidad para la Conectividad.

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

PNGE: Plan Nacional de Gobierno Electrónico.

Rnsii: Registro Nacional de Servicios de Información Interoperables.

SII: Servicios de Información Interoperables.

SL: Software Libre.

TDA: Televisión Digital Abierta.

TI: Tecnologías de Información.

WEF: World Economic Forum, por sus siglas en inglés, Foro Económico Mundial.

Definiciones

Administración Pública: Comprende los órganos y entes de cada una de las ramas del Poder Público: Municipal, Estatal, y Nacional (Título IV, Capítulo I, Sección Primera y Sección Segunda de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela).

Administración Pública Nacional: Abarca los órganos de la Administración Pública centralizada, descentralizada, desconcentrada y las misiones. (Artículos 44, 45, 46, 91-95, 96-130, 131 de la Ley Orgánica de la Administración Pública).

Dato Abierto: Un dato o contenido abierto es aquel que cualquier persona puede de forma gratuita y libre a usarlo, re-usarlo y distribuirlo. La publicación de datos abierto es un medio para lograr su uso en la sociedad, inclusive trasciende el ámbito nacional.

Empoderar: Es el proceso mediante el cual tanto individuos como comunidades fortalecen sus capacidades política, social y económica, obtienen conciencia y desarrollan mecanismos de control sobre los procesos que inciden o pueden incidir en su calidad de vida.

Estándar: Toda especificación que ha sido establecida de uso obligatorio —estándar de jure— en algún contexto o adoptada de forma voluntaria masivamente —estándar de facto—. (MIO).

Estándar(es) Abierto(s): Aquellos estándares que: (i) estén publicados y su especificación y documentación completa estén disponibles de forma gratuita o al precio de coste de su distribución; (ii) su propiedad intelectual se ofrece de forma irrevocable libre de regalías, de cualquier otro derecho de explotación de la propiedad intelectual, y no sujeto a patentes o contratos que restrinjan su uso y reutilización directa o indirectamente; (iii) existe al menos una implementación de referencia que desarrolla todas las funcionalidades de la especificación, que está disponible bajo una licencia que permite que sea usada para cualquier propósito, y que puede ser copiada, estudiada, mejorada y distribuida libremente, con o sin cambios.

Gobierno Abierto: Es aquel que entabla una constante interacción con los ciudadanos con el fin de escuchar lo que ellos dicen y solicitan, que toman decisiones basados en sus necesidades y, teniendo en cuenta sus preferencias, facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta y que comunica todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente (Llinares, 2013). Es parte de los principios: transparencia, colaboración y participación; principios que son comunes al ideario constitutivo de nuestra Revolución Bolivariana y que ha venido respetando y aplicando en la modernización del Estado para la automatización y mejoramiento de la Gestión Pública.

Modelo de Madurez: Es una metodología utilizada en la gestión de la Tecnología de la Información para evaluar el desempeño organizacional, trazando un mapa de ruta de posibles niveles de evolución, partiendo de un estado inicial establecido.

Poder Público: Se distribuye entre el Poder Municipal, el Poder Estatal, y el Poder Nacional. El Poder Nacional se divide en Legislativo, Ejecutivo, Judicial, Ciudadano y Electoral. Cada una de las ramas del Poder Público tiene sus funciones propias, pero los órganos a los que incumbe su ejercicio colaborarán entre sí en la realización de los fines del Estado. (Art. 136 de la Constitución Nacional)

Poder Popular: Es el ejercicio pleno de la soberanía por parte del pueblo en lo político, económico, social, cultural, ambiental, internacional, y en todo ámbito del desenvolvimiento y desarrollo de la sociedad, a través de las diversas y disímiles formas de organización, que edifican el estado comunal. (Ley de Infogobierno)

Servicio: Son aquellas gestiones, acciones o actividades en las que la Ley faculta a la Administración Pública para otorgar un beneficio a las personas naturales o jurídicas, en virtud de lo cual éstas deben cumplir con la entrega de documentación o información.

Simplificación Administrativa: Racionalizar y optimizar las tramitaciones que realizan las personas ante la Administración Pública a los fines de mejorar su eficacia, eficiencia, pertinencia y utilidad, para así lograr una mayor celeridad y funcionalidad en las mismas, reducir los gastos operativos, obtener ahorros presupuestarios, cubrir insuficiencias de carácter fiscal y mejorar las relaciones de la Administración Pública con las personas. (Ley de Simplificación de Trámites Administrativos)

Trámite Administrativo: Son aquellas gestiones, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar las personas naturales y jurídicas para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

Ventanilla Única Virtual: es un único sitio, disponible en medios electrónicos, al que pueden dirigirse las personas para realizar diligencias, actuaciones o gestiones ante la Administración Pública, así como obtener información acerca de los servicios.



Marco de Referencia



01



Marco de Referencia



El Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE) está enmarcado en un Basamento Legal, Ámbito de Planificación y el Plan Nacional de Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales 2012-2019, desarrollados a continuación.

Basamento Legal

Se describe a continuación lo relacionado en el ámbito legal que ampara y promueve la implementación del Gob-E en Venezuela.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), publicada en Gaceta Oficial N° 36.860, de fecha 30 de diciembre de 1999. Artículo 110. Establece que: “El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios, por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país”.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública. Gaceta Oficial N° 37.305 de fecha 17 de octubre de 2001, establece los principios y bases que rigen la organización y el funcionamiento de la Administración Pública; los principios y lineamientos de la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional. También regula los compromisos de gestión, los mecanismos para promover la participación y el control sobre las políticas y resultados públicos; y establece las normas básicas sobre los archivos y registros públicos.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. Gaceta Oficial N° 39.575, de fecha 16 de diciembre de 2010. Establece en su artículo 22 que: “El Ministerio de Ciencia y Tecnología coordinará las actividades del Estado que, en el área de tecnologías de información, fueren programadas”.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites. Gaceta Oficial N° 5.393 de fecha 22 de octubre de 1999 y Decreto N° 6.265 del 22 de julio de 2008. En su artículo 11 expresa: “Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, en virtud del principio de cooperación que debe imperar en sus relaciones interorgánicas y con las demás ramas del Poder Público, deberán implementar bases de datos automatizadas de fácil acceso y no podrán exigir la presentación de copias certificadas o fotocopias de documentos que la Administración Pública Nacional tenga en su poder, o de los que tenga la posibilidad legal de acceder”, que representa una expresión muy semejante al principio de Simplificación Registral, uno de los pilares de la Interoperabilidad.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas. Gaceta Oficial

Nº 37.148, de fecha 28 de febrero de 2001, en su artículo 1º establece: “otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y los Certificados Electrónicos”.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley sobre Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los Órganos y Entes del Estado. Gaceta Oficial Nº 39.945, de fecha 15 de junio de 2012, establece las bases y principios que regirán el acceso e intercambio electrónico de datos, información y documentos entre los órganos y entes del Estado, con el fin de garantizar la implementación de un estándar de Interoperabilidad.

Ley Especial contra los Delitos Informáticos. Gaceta Oficial Nº 37.313, de 30 de octubre de 2010, que tiene como objeto: “la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra tales sistemas o cualesquiera de sus componentes, o de los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías, en los términos previstos en esta Ley”.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites. Decreto Nº 6.265 del 22 de julio de 2008 publicado en Gaceta Oficial Nº 5.891. En su artículo 11 expresa: “Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, en virtud del principio de cooperación que debe imperar en sus relaciones interorgánicas y con las demás ramas del Poder Público, deberán implementar bases de datos automatizadas de fácil acceso y no podrán exigir la presentación de copias certificadas o fotocopias de documentos que la Administración Pública Nacional tenga en su poder, o de los que tenga la posibilidad legal de acceder”, que representa una expresión muy semejante al principio de Simplificación Registral, uno de los pilares de la Interoperabilidad.

Decreto Nº 825 sobre el Uso de Internet. Publicado en Gaceta Oficial Nº 36.955, de fecha 22 de mayo de 2000, mediante el cual 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.

Comisión Presidencial para la Simplificación de Trámites Administrativos. Gaceta Oficial Nº 40.310 de fecha 3 de diciembre de 2013. Comisión de carácter permanente, cuyo objeto es organizar, analizar y dar seguimiento a todo lo referido con la simplificación de trámites, dentro de la Administración Pública, con especial énfasis en la tramitación eficaz de los actos relacionados a la exportación e importación de materia prima para el sector industrial, buscando favorecer a las pequeñas y medianas industrias.

Ámbito de Planificación

Plan de la Patria 2013-2019

El Plan Nacional de Gob-E en Venezuela (PNGE) —coherente con la visión humanista y socialista del Gobierno— se enmarca dentro de los lineamientos del Plan de la Patria 2013-2019, segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación, presentado a la Asamblea Nacional por el ciudadano Nicolás Maduro Moros, Presidente de la República Bolivariana de Venezuela. En este plan se establecen un conjunto de directrices a seguir por la Administración Pública (AP), para lo cual se indican unos objetivos históricos, y dentro de ellos, objetivos nacionales que a su vez incluyen objetivos estratégicos y generales.

A continuación se identifican los objetivos del Plan de la Patria, hacia los cuales apunta el PNGE, como iniciativa destinada a procurar la mayor suma de felicidad posible para el pueblo venezolano.

Gran objetivo histórico N° 1

El Gran objetivo histórico N° 1 establece la importancia de las tecnologías de información libres con estándares abiertos y de la apropiación del conocimiento:

I. Defender, expandir y consolidar el bien máspreciado que hemos reconquistado después de 200 años: La Independencia nacional.

1.5. Desarrollar nuestras capacidades científico-tecnológicas vinculadas a las necesidades del pueblo.

El objetivo nacional No. 1.5 está compuesto por los siguientes objetivos estratégicos y generales:

1.5.1. Consolidar un estilo científico, tecnológico e innovador de carácter transformador, diverso, creativo y dinámico, garante de la independencia y la soberanía económica contribuyendo así a la construcción del Modelo Productivo Socialista, el fortalecimiento de la ética socialista y la satisfacción efectiva de las necesidades del pueblo venezolano.

1.5.1.5. Garantizar el acceso oportuno y uso adecuado de las telecomunicaciones y tecnologías de información, mediante el desarrollo de la infraestructura necesaria, así como de las aplicaciones informáticas que atiendan necesidades sociales.

1.5.1.8. Impulsar la formación para la ciencia, tecnología e innovación, a través de formas de organización y socialización del conocimiento científico para la consolidación de espacios de participación colectiva.

1.5.2. Fortalecer los espacios y programas de formación para el trabajo liberador, fomentando los valores patrióticos y el sentido crítico.

1.5.2.4. Desarrollar aplicaciones informáticas que atiendan necesidades sociales.

1.5.2.6. Garantizar la creación y apropiación del conocimiento para el desarrollo, producción y buen uso de las telecomunicaciones y tecnologías de la información.

1.5.3. Impulsar el desarrollo y uso de equipos electrónicos y aplicaciones informáticas en tecnologías libres y estándares abiertos.

1.5.3.3. Garantizar, en las instituciones del Estado, el uso de equipos electrónicos y aplicaciones informáticas en tecnologías libres y estándares abiertos.

Gran objetivo histórico N° 2

El Gran objetivo histórico N° 2 establece la consolidación del Gobierno Electrónico en Venezuela:

II. Continuar construyendo el socialismo bolivariano del siglo XXI, en Venezuela, como alternativa al sistema destructivo y salvaje del capitalismo y con ello asegurar “la mayor suma de felicidad posible, la mayor suma de seguridad social y la mayor suma de estabilidad política” para nuestro pueblo.

2.5. Lograr la irrupción definitiva del Nuevo Estado Democrático y Social, de Derecho y de Justicia.

A su vez, el objetivo nacional No. 2.5 está compuesto por los siguientes objetivos estratégicos y generales:

2.5.3. Acelerar la construcción de la nueva plataforma institucional del Estado, en el marco del nuevo modelo de Gestión Socialista Bolivariano.

2.5.3.6. Suprimir los requerimientos innecesarios exigidos a los ciudadanos y ciudadanas para la realización de trámites administrativos, a través de la masificación de tecnologías y unificación de criterios, erradicando definitivamente la actividad de los gestores.

2.5.8. Impulsar el desarrollo de la normativa legal e infraestructura necesaria para la consolidación del Gobierno Electrónico.

2.5.8.1. Garantizar el desarrollo del Gobierno Electrónico, mediante la normativa legal e infraestructura necesaria, como sistema para facilitar la participación ciudadana y la gestión pública eficiente y transparente.

2.5.8.2. Adecuar y fortalecer las plataformas de las instituciones del Estado como vía para mejorar la eficiencia en el intercambio de datos, necesario para el desarrollo del Gobierno Electrónico.

Plan Nacional de Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales 2012-2019

Este plan nacional está orientado a lograr el acceso a los servicios de telecomunicaciones, informática y postales del país —actualmente en revisión—, para garantizar el derecho a la comunicación y el uso de estos servicios como un elemento habilitador del buen vivir y del desarrollo.

A continuación se identifican las líneas estratégicas, con sus estrategias y políticas hacia las que apunta el PNGE, como plan específico del Plan Nacional de Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales:

Línea Estratégica 1

Desarrollar, en todo el territorio nacional, la infraestructura necesaria para que toda la sociedad tenga acceso oportuno y eficaz a las Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales.

Estrategia 1.1. Ampliar la infraestructura de las telecomunicaciones, informática y servicios postales, tomando en cuenta variables sociales, económicas, políticas y ambientales.

Política:

1.1.1. Incrementar la cobertura territorial de la infraestructura de Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales, con especial atención en áreas geográficas y sectores sociales excluidos.

Estrategia 1.2. Garantizar la confiabilidad de las redes de Telecomunicaciones y los Servicios Postales.

Políticas:

1.2.7. Desarrollar y adoptar estándares nacionales en materia de infraestructura que garanticen la seguridad de la información.

1.2.8. Crear la infraestructura para la protección de la información y defensa informática del Estado.

Línea Estratégica 2

Garantizar a la sociedad la disponibilidad de las aplicaciones informáticas críticas y necesarias.

Estrategia 2.1. Promover el desarrollo de aplicaciones en Software Libre con estándares abiertos.

Políticas:

2.1.1. Apoyar y crear programas de incentivo a la innovación tecnológica en materia de Software Libre y dispositivos de estándares abiertos.

2.1.3. Promocionar el desarrollo y uso de las Tecnologías de Información Libres por parte del Estado y la sociedad.

2.1.5. Desarrollar aplicaciones en Software Libre con estándares abiertos que apoyen a las organiza-

ciones del Poder Popular en labores de controlaría social, trámites de atención al ciudadano, autogestión, organización, ejecución de proyectos, entre otros.

Estrategia 2.2. Garantizar en todas las instituciones públicas la disponibilidad de sistemas de información en línea bajo Software Libre y estándares abiertos.

Políticas

2.2.1. Asegurar aplicaciones comunes y transversales en Software Libre para la gestión de las instituciones públicas.

2.2.2. Crear normas y estándares para las aplicaciones del Estado.

2.2.3. Crear una plataforma tecnológica para el acceso en línea a la información del Estado, a fin de garantizar la transparencia, democratización, participación y contraloría social en la gestión pública.

2.2.4. Promover la elaboración de aplicaciones que permitan acceder al sistema de servicios públicos.

Línea Estratégica 4

Garantizar la creación y apropiación del conocimiento para el desarrollo, la producción y el buen uso de las Telecomunicaciones, la Informática y los Servicios Postales.

Estrategia 4.1. Promover la educación para el uso apropiado de las Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales.

Políticas

4.1.1. Formar a personas, servidores públicos y miembros de las comunidades organizadas en el uso efectivo de las Telecomunicaciones e Informática.

4.1.2 Formar a personas y comunidades organizadas en el uso efectivo de los servicios en línea del Estado.



Conceptualización



02



Conceptualización



02

Para ejecutar un plan a cabalidad, debe conocerse de qué se trata. Este capítulo se extiende en la acepción internacional del Gobierno Electrónico, sus principios rectores, la situación que se persigue tras su implementación, beneficios e impactos.

¿Qué es el Gob-E?

La definición de Gob-E que se utilizará en el marco del PNGE es: Uso intensivo de las Tecnologías de Información (TI) en la Administración Pública (AP) para “mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos”, la contraloría social y la lucha contra la corrupción. Esta definición se basa en lo expresado en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (Pág 7, 2007) del Centro Latinoamericano de Administración Pública para el Desarrollo (CLAD).

El término de Gob-E se aplica para caracterizar a un gobierno Eficiente, Efectivo y Eficaz usando las TI para brindar servicios al ciudadano, en virtud de lo expresado en el artículo N° 141 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), el cual establece que “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...”.

Principios

Los principios rectores que se enuncian a continuación orientan el desarrollo del Gob-E en el país para garantizar el funcionamiento bajo los valores socialistas inclusivos:

1. Principio de igualdad. En ningún caso el uso de los medios electrónicos implicará la restricción o discriminación para los ciudadanos, por lo que, el acceso a la prestación de los servicios públicos, como a cualquier actuación de la AP, debe ser garantizada por cualquier medio existente.
2. Principio de legalidad. Las actuaciones que realicen la AP, en medios electrónicos, deben estar sujetas a la asignación, distribución y ejercicio de sus competencias de conformidad con el marco legal, sin perjuicio en la relación de los ciudadanos con el Estado.
3. Principio de conservación documental. Las comunicaciones, documentos y actuaciones electrónicas se conservarán en las condiciones que determine la Ley y demás normativas especiales aplicables.
4. Principio de transparencia. Garantizar el acceso a la información pública a los ciudadanos, de forma útil, oportuna, pertinente, completa, confiable y verificable, por lo que las actuaciones deben estar disponibles como requisito esencial del Estado Democrático y Social de Derecho y de Justicia.

5. **Principio de accesibilidad.** Garantizar a los ciudadanos, en igualdad de condiciones, el acceso y la apropiación social del conocimiento asociado a las Tecnologías de Información.
6. **Principio de proporcionalidad.** En las actuaciones que realice la AP a través de las Tecnologías de Información, sólo se exigirán a los ciudadanos las medidas de seguridad necesarias según la naturaleza de los trámites y actuaciones a realizar.
7. **Principio de seguridad.** Las actuaciones que realicen la AP y los ciudadanos, a través de medios electrónicos, garantizará la integridad, confidencialidad, autenticidad y disponibilidad de la información, documentos y comunicaciones.
8. **Principio de coordinación.** Las actuaciones de la AP deben efectuarse de manera coordinada y orientadas al logro de los fines y objetivos del Estado, sobre la base de las políticas, estrategias, lineamientos y normas que se dicten en la materia.
9. **Principio de participación.** La AP debe promover la participación de las personas, por igual y sin discriminación, en la toma de decisiones y la formulación de políticas. La participación permite aumentar la eficacia de los gobiernos, que se benefician del conocimiento y las ideas.
10. **Principio de colaboración.** Implica y compromete a las personas en el trabajo de la AP. La cooperación no es sólo con los ciudadanos, sino con las empresas y demás organizaciones. Permite el trabajo conjunto dentro de la institución pública, entre sus empleados y con otras instituciones públicas.

Situación Deseada

En la actualidad, cuando una persona —natural o jurídica— requiere realizar un trámite administrativo que involucra a dos instituciones, “A” y “B”, debe realizarlo reiteradamente frente a la institución “A” y en la institución “B”, debido a una gestión institucional poco eficiente y una interoperabilidad muy baja, lenta o inexistente. El nivel de comunicación en este momento es Usuario-Institución y en muy pocos casos Institución-Institución, generando las siguientes situaciones:

- Información de trámites administrativos incompleta y difícil de ubicar.
- Largas listas de requisitos, fotocopias y planillas en papel.
- Entrega en repetidas ocasiones de los mismos requisitos con cada trámite administrativo.
- Entrega a los órganos y entes de la AP de información que éstos producen o poseen.
- Visitas frecuentes a diversas instituciones y oficinas para cada trámite administrativo.
- Largas colas, espera y pérdida de tiempo en cada institución.
- Asistir y volver varias veces hasta completar los recaudos.
- Acudir al banco para cada trámite administrativo.
- Una vez que se cumple con todo el proceso para el trámite administrativo, no hay manera de conocer el estatus de la solicitud.

La situación ideal que se persigue a través del PNGE incluye —entre otros beneficios— la total interoperabilidad entre los órganos y entes del Estado, para beneficio de la ciudadanía. La siguiente imagen la representa:

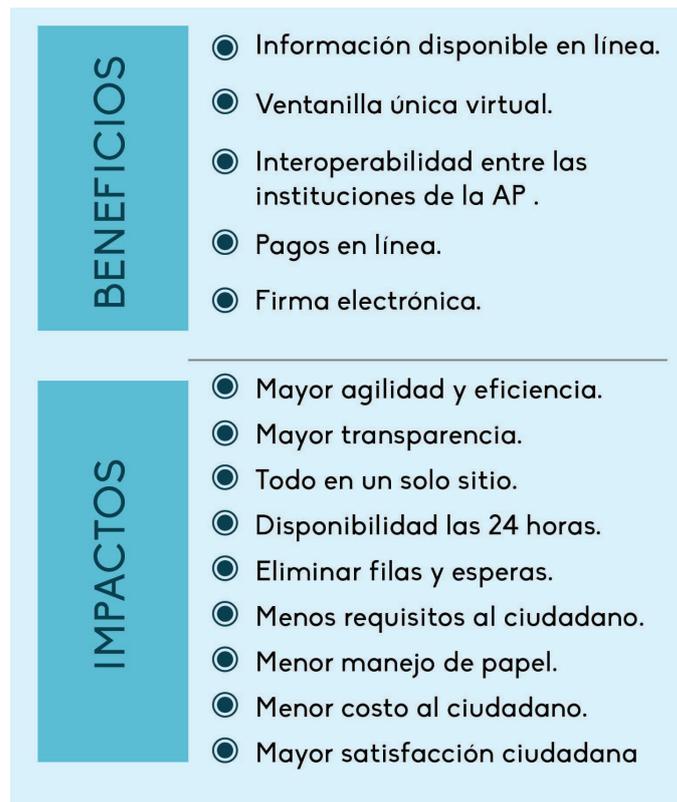
SITUACIÓN DESEADA



Un centro de contacto unificado recibirá en sus diversas modalidades —Trámite en línea, 0-800-gobierno en línea, Kioskos interactivos, Taquilla de trámites y Ruta Postal— el o los requerimientos de los ciudadanos, unificando la atención de la Administración Pública.

El trámite administrativo se apoyará en el Banco Único de Trámites y Servicios, centralizando y actualizando constantemente los datos requeridos por la AP, valiéndose de la implementación de la Interoperabilidad. El proceso de culminación exitoso de los trámites administrativos, permitirá avanzar con eficiencia hacia soluciones posibles y reales que debe brindar la Administración Pública, rica en valores socialistas como el trabajo, la inclusión, la participación y la lucha.

Implementando el Gob-E se logrará maximizar los recursos humanos, ecológicos y financieros de la Nación, para lograr la solución a una de las carencias actuales en la AP: simplificación de trámites administrativos y articulación entre las instituciones. Esto proporcionará los siguientes beneficios e impactos:



Esta situación deseada propone mejorar las relaciones Gobierno-Gobierno y Gobierno-Persona, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

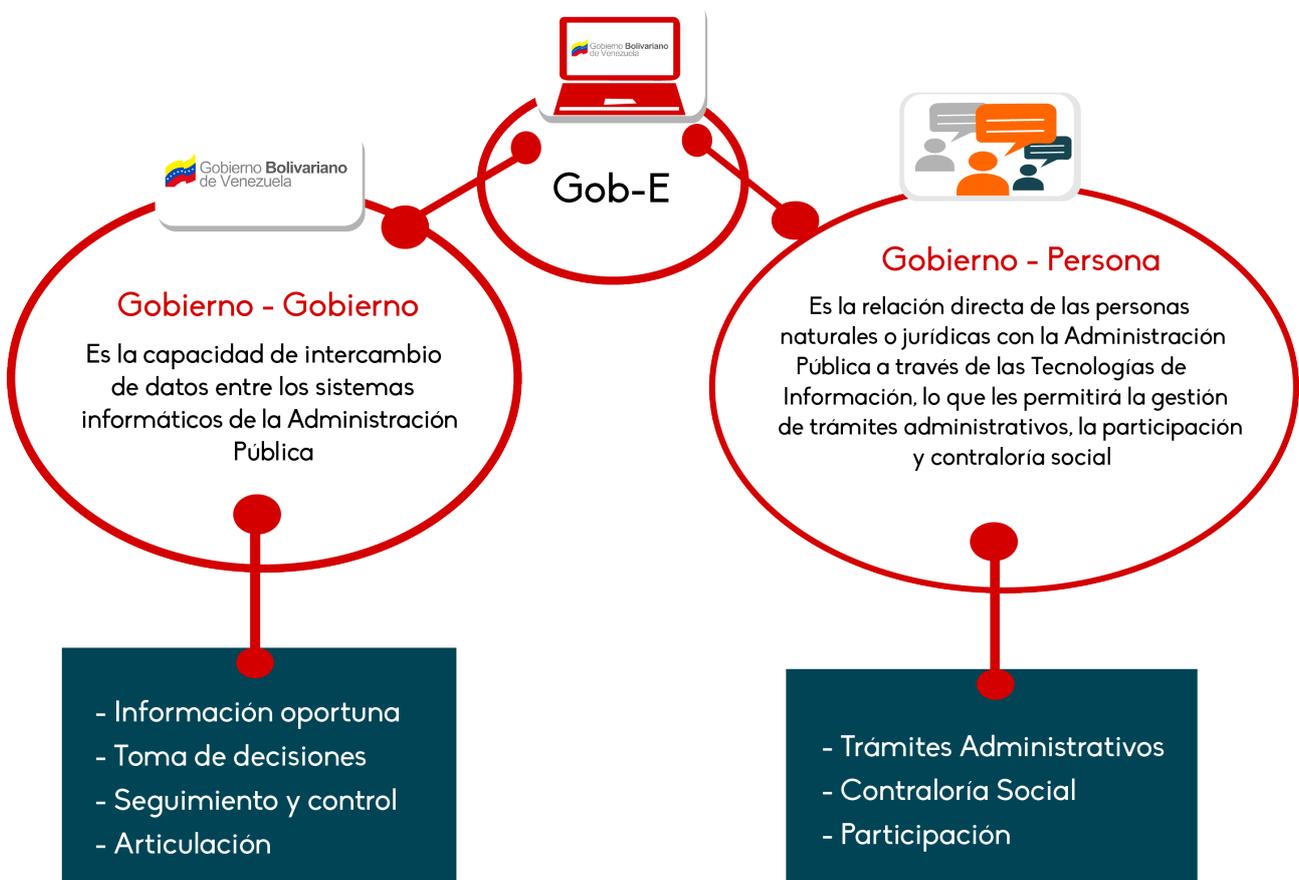


Gráfico 2.- Niveles de relación en el Gob-E

Fuente: Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Innovación, 2013



Aproximación a la Implementación



03



Aproximación a la Implementación



03

Se presenta un diagnóstico sobre el estado de la implementación del Gob-E en la República Bolivariana de Venezuela, que traza una línea base, punto de partida para la puesta en marcha del Plan Nacional de Gob-E (PNGE), sustentada en evaluaciones externas de carácter internacional, estudios exploratorios realizados por el Centro Nacional de Tecnología de Información (CNTI) sobre el uso de las Tecnologías de Información (TI) en la Administración Pública (AP), así como la identificación de iniciativas por parte de las instituciones participantes en su construcción.

Análisis Comparativo

El Gob-E en Venezuela puede analizarse a partir de dos de los rankings internacionales más reconocidos en la temática: el ranking de Gobierno Electrónico de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y el Índice de Disponibilidad para la Conectividad (Networked Readiness Index - NRI por sus siglas en inglés) del Foro Económico Mundial (World Economic Forum - WEF). Ambos tienen la ventaja que permiten comparaciones de tipo transfronterizas y con las mejores prácticas a nivel mundial.

1. Ranking de Gobierno Electrónico de la ONU, 2012: Proporciona una evaluación comparativa para monitorear el progreso del Gob-E en los países, desde 2003 hasta 2012, siendo su principal fuente de datos los informes E-Readiness de Naciones Unidas.

Según este organismo, Venezuela se ubica en el puesto 71 del ranking (0.5585), de acuerdo a las tres dimensiones del índice:

- Capital Humano con 0.8705, representa el puntaje más alto de la región por encima de países latinoamericanos que están incluso por arriba del índice general, tales como Brasil (0.8203) y Colombia (0.8391).
- Infraestructura de Telecomunicaciones con 0.3215, con cuatro puntos por debajo del promedio de la región.
- Servicios en Línea con 0.4837, dentro del promedio y por debajo de Colombia (0.8431), Chile (0.7516), Brasil (0.6732), Uruguay (0.5490), Argentina (0.5294) y Perú (0.5163).

2. Índice de Disponibilidad para la Conectividad (Foro Económico Mundial), 2012: Mide las condiciones del uso de tecnologías en 142 países a partir del análisis de 53 variables, con una metodología de recolección de datos que combina dos tipos de fuentes. Por un lado, están las variables asociadas a percepción del mercado, que se consigue mediante una encuesta a líderes de opinión, realizada por el WEF, y por el otro, están las variables asociadas a datos estadísticos, obtenidos de organizaciones como el Banco Mundial, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU) y la ONU.

Según este foro internacional, Venezuela se encuentra para el año 2012 en el puesto 107 del

ranking con un puntaje de 3.32, experimentando un ascenso en relación al ranking del año 2010.

En relación a las dimensiones del índice:

- Condiciones de entorno con el puesto 138, puntaje de 2.78.
- Grado de preparación con el puesto 80, puntaje de 4.47, por delante de varios países latinoamericanos que la preceden en el ranking general, tales como Argentina, Colombia, Ecuador y Perú.
- Grado de uso, con el puesto 103, puntaje de 3.05.
- Grado de impacto, puesto 107 con puntaje de 2.97.

La importancia de estos estudios internacionales radica en que constituyen una base estratégica de medición del Gob-E en los distintos países del mundo, por lo que para el caso de Venezuela se tomarán en cuenta como información útil en el monitoreo y evaluación de los avances en el país.

Desarrollo del Gob-E en Venezuela

Los adelantos en la implementación del Gob-E en el país, han estado fundamentalmente circunscritos a iniciativas de órganos y entes de la AP, los cuales presentan distintos grados de avance, observando que un grupo han escogido como estrategia el uso intensivo de las TI para modernizar y hacer más eficientes sus procesos de gestión y prestación de servicios al ciudadano. Mientras que otro grupo hace uso limitado de las TI, y finalmente se encuentran aquellos que continúan con la cultura del uso del papel y el manejo manual de sus procesos.

En general, se puede indicar que una parte significativa de la AP, se encuentra en un nivel inicial de Gob-E con sitios Web básicos y estáticos, y otra parte que se encuentra en un nivel intermedio, que busca simplificar su gestión a través del uso de las TI. Por último, una parte reducida de la AP tiene un nivel avanzado en la producción e intercambio de información para la toma de decisiones, la disminución de cargas administrativas y la reducción de los tiempos para procesar, y entregar servicios a los ciudadanos.

Dentro de estos distintos ritmos de incorporación de las TI en la AP, en función de sus necesidades particulares, se pueden señalar casos emblemáticos de instituciones que han hecho aportes importantes en la implementación del Gob-E, a través de la oferta de servicios y trámites en línea:

- Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat), con el sistema de Declaración del Impuesto Sobre La Renta (ISLR), como un servicio en línea.
- Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería (Saime), con el Pasaporte Electrónico e inicio del diseño de un proyecto de Cédula Electrónica con la incorporación de un certificado.
- El Ministro del Poder Popular para Industrias con el uso de la firma electrónica en el proceso de aprobación de los Certificados de No Producción.
- La Contraloría General de la República (CGR) con la implementación del servicio de Declaración Jurada de Patrimonio.

La autonomía de los distintos órganos y entes de la AP alcanza a la fijación de políticas informáticas, sin coordinación entre sí y sin la participación de los sectores del ámbito público; lo cual se traduce en una gran variedad de estándares, metodologías e infraestructura, que trae como consecuencia un panorama informático caracterizado por aplicaciones y plataformas no interoperables, procesos administrativos poco eficientes y sitios Web con contenidos desactualizados; por ende, esfuerzos que no reportan los beneficios deseados.

El informe Diagnóstico de Gob-E en la AP (CNTI, 2012), señala que el 26,9% de los órganos y entes de la Administración Pública del Distrito Capital se encuentran en una dimensión informacional —nivel de divulgación de información a todo tipo de usuario—. Mientras que 42,31% han trascendido a la dimensión de interacción —categoría que incluye la comunicación bidireccional entre gobierno, ciudadanos y empresas; donde hay un primer paso en el trámite en línea y luego debe apersonarse para cerrar el proceso. Un 20,88% se ubican en la dimensión transaccional —esta clasificación corresponde a la ejecución completa del trámite administrativos en línea, implicando a los actores gobierno, ciudadanos y empresas—, y sólo el 17,03% se encuentra en la dimensión transformacional —nivel que integra todos los servicios de información en un punto único de encuentro de forma que empresas y ciudadanos solo requieran acceder a éste para cualquier tipo de trámite administrativos de frente a la AP—.



Plan Estratégico



04



Plan Estratégico



04

Al desarrollarse el PNGE como un plan estratégico, debe éste tener una misión —la razón de ser, que le da vida y sentido al PNGE—, unos objetivos estratégicos —qué es lo que se desea hacer—, un plan de acción —representa el cómo llegar a ese futuro deseado— y unos indicadores que permiten cuantificar el avance en la implementación del presente Plan.

Misión

El impulso del Gob-E en Venezuela como un medio para la integración y coordinación inter e intrainstitucional de la Administración Pública (AP) y su relación con los ciudadanos y las empresas, parte de una misión o directriz que se define de la siguiente forma:

Garantizar a la población venezolana el acceso universal, oportuno y eficiente a los servicios del Estado, por medio de las Tecnologías de la Información.

En el largo plazo se busca un Estado con un alto grado de automatización, simplificación e integración en sus procesos y eficiencia interna, capaz de brindar servicios de calidad, requeridos para la satisfacción de las necesidades materiales, de información y participación del pueblo. Todo tras la búsqueda y consolidación de un Estado planificado y planificador como símbolo de un Estado socialista moderno, de inclusión social, solidaridad, justicia y paz.

La misión esbozada está en concordancia con los lineamientos emanados del Plan de la Patria, la Ley de Infogobierno y el Plan Nacional de Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales, y pretende ser una guía para la acción de la AP en la implementación del Gob-E, cuya finalidad última es coadyuvar al establecimiento de una democracia socialista, participativa y protagónica, con un Estado moderno y eficiente que satisface las necesidades sociales y colabora en el fortalecimiento de un Modelo Productivo Socialista.

Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos planteados son los siguientes y se explican a continuación:

1. Empoderar al ciudadano

Empoderar al ciudadano significa aumentar su capacidad de ser activo y proactivo en la sociedad —en este caso—, a través del empleo de la tecnología. Los usuarios de servicios o trámites administrativos se benefician con la eficiencia de los servicios públicos diseñados pensando en sus necesidades

y —cuando sea posible—, en colaboración con su participación.

Empoderar significa también que el Estado provee un acceso fácil a la información pública, brinda servicios simples y ágiles imponiendo una carga administrativa mínima, mejora la transparencia de su accionar y permite la participación de la sociedad en la elaboración de las políticas públicas. El uso de las Tecnologías de Información (TI) mejoran la transparencia entre la AP y los usuarios, dificultando el ejercicio de prácticas corruptas, de discrecionalidad y abusos de poder de funcionarios públicos.

Los sitios Web de los diferentes órganos y entes de la AP constituyen un símbolo de empoderamiento ciudadano, siendo ventanas de acceso para la expresión de sus opiniones y requerimientos, que dispongan de las funcionalidades necesarias para ser centros de servicios.

Dentro de los fines que persigue la Ley de Infogobierno se encuentran algunos que guardan relación estrecha con el empoderamiento al ciudadano:

- Garantizar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de las personas, a través de las TI.
- Promover el empoderamiento del Poder Popular a través de la generación de medios de participación y organización de las personas, haciendo uso de las TI.
- Garantizar la transparencia de la gestión pública, facilitando el acceso de las personas a la información pública.
- Apoyar el fortalecimiento de la democracia participativa y protagónica en la Gestión Pública y el ejercicio de la contraloría social.
- Contribuir en los modos de organización y funcionamiento del Poder Público, apoyando la simplificación de los trámites y procedimientos administrativos que éstos realizan.

2. Facilitar la actividad económica

Una función central del Estado venezolano en la creación de un Modelo Productivo Socialista, es facilitar e impulsar la actividad económica del país como un imperativo para el logro de la independencia económica, donde las Tecnologías de Información juegan un papel importante.

Algunas acciones relacionadas con este objetivo suelen manifestarse de diversas maneras: servicios para empresas orientados a disminuir la carga administrativa que las obligaciones estatales les imponen, ventanillas únicas virtuales especializadas en servicios específicos, apertura y publicación de los datos gestionados por el Estado, a objeto de ser consumidos y explotados por individuos y empresas.

3. Mejorar la eficiencia de la Administración Pública

El Gob-E —mediante el uso intensivo de las Tecnologías de la Información— puede coadyuvar a aumentar la eficiencia de la AP en la prestación de servicios y trámites administrativos a la ciudadanía, mejorando los tiempos de respuesta, eliminando actividades inútiles o anacrónicas, disminuyendo costos, reduciendo el consumo superfluo de recursos y reorganizando funciones para evitar redundancias, entre otros aspectos, con la finalidad de maximizar la satisfacción de los ciudadanos.

4. Generar las condiciones de Gob-E

La implementación del Gob-E implica un avance gradual y por fases, además supone gestionar con un criterio de integralidad, un plan de acción amplio que involucra objetivos, metas, proyectos, acciones, recursos y actores, durante un tiempo extendido. La implementación exitosa del Gob-E en el menor tiempo posible y al más bajo costo requiere la planificación y construcción de una infraestructura adecuada y las condiciones necesarias para la creación de nuevos servicios que maximicen los beneficios, minimicen los efectos adversos y reduzcan la resistencia al cambio.

Objetivos Generales, Específicos y Metas

Los objetivos estratégicos para la implementación del Gob-E conducen al establecimiento de un conjunto de objetivos generales y específicos que contemplan un nivel mayor de concreción del PNGE que implica un encadenamiento lógico que va de lo macro a lo micro.

La implementación exitosa del plan debe darse en todos los niveles de la Administración Pública venezolana. Su aplicación debe ir desde el nivel central, al regional, y por último, al local. Es importante que el Gob-E sea una realidad palpable en cada alcaldía, gobernación, órganos y entes centralizados del país; facilitando servicios y trámites administrativos automatizados, a través de la creación de múltiples canales de acceso.

El PNGE se concreta en un plan de acción que debe aplicarse en lo inmediato -hasta agosto del año 2014-, en el corto plazo—hasta finales de 2014—, a mediano plazo —2015 y 2016—, y largo plazo —2017 a 2019—.

El éxito de la misión y de los objetivos estratégicos propuestos, supone el logro de objetivos generales y específicos, y metas, ordenados de la siguiente manera:

Objetivo Estratégico



Objetivos Generales

1.1. Brindar información veraz, oportuna y de calidad a los ciudadanos para mejorar la atención y garantizar la transparencia.

1.2. Proveer los medios para facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de los ciudadanos.

Objetivos Específicos

1.1.1. Lograr que los órganos y entes del Estado cuenten con sitios Web, bajo las normativas establecidas por la autoridad competente, para dar cumplimiento al artículo 18 de la Ley de Infogobierno y brindar a personas naturales y jurídicas información, servicios y trámites administrativos.

1.2.1. Implementar un plan de formación con contenidos de Gob-E dirigido a los ciudadanos para facilitar la gestión de servicios y trámites administrativos.

1.2.2. Implementar un espacio virtual para que los ciudadanos expresen propuestas e iniciativas a los órganos y entes del Estado, que puedan ser integradas a las políticas públicas y que estos lo usen para dar respuestas a los temas planteados.



2.1. Proveer los medios para el incremento de la producción y productividad, el comercio exterior, el emprendimiento y la inversión.

2.1.1. Promover la creación e implementación de sitios Web dirigidos al sector empresarial con oferta de servicios y trámites en línea para contribuir a mejorar la competitividad.

2.1.2. Incentivar la publicación de información del sector público, en formato de datos abiertos, para el impulso de la actividad económica



3.1. Optimizar los procesos en la prestación de servicios y trámites administrativos a personas naturales y jurídicas, que implique, reducción de costos y tiempos de respuesta.

3.2. Establecer un sistema que permita el uso compartido de los datos, de acceso público, por todos los órganos y entes del Estado.

3.1.1. Simplificar y automatizar los trámites administrativos y servicios requeridos por las personas naturales y jurídicas.

3.1.2. Implementar el mecanismo de pago en línea para los trámites administrativos dirigidos a las personas naturales y jurídicas.

3.1.3. Optimizar el funcionamiento de las Oficinas de Atención al Ciudadano con la integración de procesos y datos, bajo una misma plataforma.

3.2.1. Organizar y sistematizar la información de cada órgano y ente, de acuerdo a su competencia, cumpliendo con los estándares y normas establecidas.

Metas

1.1.1.1. 100% de los órganos y entes del Estado con sitios Web institucionales estandarizados; ofreciendo a los usuarios sus servicios en línea y atendiendo sus demandas.

1.1.1.2. 100% de los órganos y entes del Estado con un sistema de atención a usuario implementado.

1.2.1.1. Cinco millones (5.000.000) de personas formadas para el uso de los servicios de Gob-E.

1.2.1.2. Contar con un (01) Programa de Formación de Gob-E para el Plan Nacional de Alfabetización Tecnológica, que sirva de referencia nacional e internacional.

1.2.2.1. Contar con un (01) espacio virtual de participación ciudadana para presentar propuestas o iniciativas que facilite realizar contraloría social.

2.1.1.1. Sitios Web oficiales dirigidos al sector empresarial y servicios informativos actualizados sobre la actividad económica.

2.1.2.1. Diez (10) instituciones de la AP proveyendo información en el Catálogo de Datos Abiertos.

3.1.1.1. Tres mil ochocientos (3.800) trámites administrativos de los órganos y entes del Estado automatizados.

3.1.2.1. Un (01) mecanismo de pago en línea implementado para las personas naturales y jurídicas.

3.1.3.1. 100% de las Oficinas de Atención al Ciudadano integradas en una Plataforma de Gestión de Solicitudes.

3.2.1.1. Un (1) directorio único institucional implementado.

3.2.1.2. 100 % de los órganos y entes del Estado con normativas para la organización y sistematización de la información.

3.2.1.3. Una (01) plataforma de consulta para el servidor público (integrada al portal del PNGE), orientada a la gestión de conocimiento gubernamental.

Objetivo Estratégicos

Objetivos Generales

Objetivos Específicos



4.1. Establecer los elementos base que sustenten los servicios de Gob-E a largo plazo.

4.2. Contar con un modelo de gestión para el desarrollo de Gob-E.

4.1.1. Diseñar el modelo de gestión que involucra procesos, criterios de calidad y toma de decisiones, para la prestación de servicios y trámites administrativos con el uso de las TI por parte de los órganos y entes del Estado.

4.1.2. Contar con los estándares para el uso de la información, de acceso público y restringido, en los órganos y entes del Estado.

4.1.3. Contar con un modelo de seguridad que defina las políticas y normas en esta materia, de la protección de datos personales, y la firma y certificación de datos electrónicos.

4.1.4. Asegurar la infraestructura tecnológica requerida para la prestación de los servicios.

4.1.5. Conformar y mantener el banco de trámites administrativos y servicios del Estado.

4.1.6. Establecer acuerdos con los actores aliados para la implementación del Gob-E.

4.2.1. Disponer de los catálogos de SII, datos abiertos, trámites administrativos y Servicios.

4.2.2. Realizar el monitoreo, evaluación y actualización del PNGE.

4.2.3. Establecer los mecanismos para el financiamiento anual de proyectos de Gob-E.

4.2.4. Difundir y promocionar los logros del Estado producto de la implementación del PNGE.

Metas

4.1.1.1. Una (01) norma técnica del esquema de sustentabilidad que involucra procesos, criterios de calidad y toma de decisiones para la prestación de servicios y trámites administrativos en los Órganos y Entes del Estado.

4.1.2.1. 100% de los órganos y entes del Estado aplicando estándares para datos abiertos.

4.1.3.1. Un (01) Centro de Protección de Datos.

4.1.3.2. Un (01) Sistema para la Certificación Digital y Electrónica.

4.1.3.3. Un (01) Sistema para la Gestión de Incidentes Telemáticos (Cert).

4.1.3.4. Un (01) Mecanismo de Autenticación Electrónica Única de Usuarios.

4.1.4.1. Una (01) Plataforma Nacional de Servicios de Información Interoperables.

4.1.4.2. Un (01) Plan de Conectividad a las Instituciones

4.1.4.3. Seis (06) canales de atención desplegados.

4.1.4.4. Una (01) Ventanilla Única (Gobierno en Línea).

4.1.4.5. Una (01) Plataforma de Pago en Línea.

4.1.4.6. Una (01) Ruta Postal desplegada en el territorio nacional.

4.1.4.7. Una (01) plataforma de servicios virtualizados disponible para los órganos y entes del Estado.

4.1.4.8. Un (01) Generador de Portales Institucionales.

4.1.4.9. Una (01) Plataforma para la publicación de Datos Abiertos.

4.1.4.10. Una (01) Plataforma de Correo Electrónico Venezolano para los servidores públicos.

4.1.4.11. Un (01) Sistema de Comunicaciones Unificadas y Estandarizadas.

4.1.5.1. Un (01) Banco de trámites administrativos y servicios conformado.

4.1.6.1. 100% de instituciones públicas y privadas con acuerdos establecidos en materia de Gob-E.

4.1.6.2. Un (1) programa de I+D+i para la generación de soluciones tecnológicas de Gob-E.

4.1.6.3. Un (1) programa de emprendimiento dirigido a unidades productivas para ofrecer servicios de desarrollo y soporte en TI.

4.1.6.4. Cien mil (100.000) servidores públicos formados en Gob-E.

4.2.1.1. Un (01) Catálogo de Datos Abiertos.

4.2.1.2. Un (01) Catálogo de trámites administrativos y servicios.

4.2.1.3. Un (01) Catálogo de SII (Registro Nacional de Servicios de Información Interoperables – RNSII).

4.2.2.1. Un (01) Sistema de monitoreo, evaluación y actualización permanente del PNGE de alcance nacional, regional, local y sectorial.

4.2.3.1. Un (01) Banco de Proyectos de Gob-E disponible

4.2.3.2. Un (01) Plan de Incentivos implementado, para la presentación de iniciativas de los órganos y entes del Estado alineadas al PNGE.

4.2.4.1. Una (1) campaña permanente para la socialización de avances y logros del Estado venezolano en materia de Gob-E.

Logros e Indicadores

El Plan Nacional de Gob-E 2014-2019 contempla metas que convergen en macro indicadores que guiarán el comportamiento del plan y controlarán el desempeño de los objetivos para el logro de las estrategias que a su vez, promoverán acciones que buscan a corto, mediano y largo plazo, su cumplimiento.

A continuación se establecen por cada objetivo estratégico, los logros significativos y los macro indicadores asociados:

1. Empoderar al ciudadano

El principal logro de este objetivo estratégico es que los ciudadanos cuenten con información actualizada en los sitios Web de los órganos y entes del Estado, y que a través de estos sitios puedan interactuar con las instituciones, presentando sus propuestas de mejora de la gestión pública. Para ello, se propone implementar un programa de formación en Gob-E para el Plan Nacional de Alfabetización Tecnológica.

En cuanto a los macro indicadores asociados a este objetivo, se tienen:

- Porcentaje de los órganos y entes del Estado con sitios Web institucionales estandarizados, con un sistema de atención a usuario implementado.
- Número de personas formadas para el uso de los servicios de Gob-E.

2. Facilitar la actividad económica

El principal logro de este objetivo estratégico es que el sector empresarial cuente con información actualizada en los sitios Web de los órganos y entes del Estado, y que a través de estos sitios puedan tener acceso a servicios informativos para sus actividades económicas de manufactura, servicio y comercio.

En cuanto a los macro indicadores asociados a este objetivo, se tienen:

- Número de empresas atendidas en sus requerimientos de información sobre la actividad económica.
- Número de instituciones de la AP publicando datos abiertos.

3. Mejorar la eficiencia de la Administración Pública

El principal logro de este objetivo estratégico es que los ciudadanos y las empresas puedan realizar trámites administrativos y gestionar servicios en línea, y que a través de la integración de la plataforma de atención al ciudadano sean atendidos en una visión unificada del Estado.

En cuanto a los macro indicadores asociados a este objetivo, se tienen:

- Número de trámites administrativos de los órganos y entes del Estado automatizados.
- Número de personas naturales o jurídicas atendidas mediante las ventanillas únicas virtuales.
- Número de personas naturales y jurídicas usando el mecanismo de pago en línea.

- Número de solicitudes atendidas mediante la plataforma integrada de atención al ciudadano.
- Número de contenidos publicados en el sistema de gestión de conocimiento gubernamental.

4. Generar las condiciones de Gob-E

El principal logro de este objetivo estratégico es por una parte, disponer de una infraestructura tecnológica de servicios técnicos, que contempla los aspectos de seguridad de la información y telecomunicaciones, para dar sustento al Gob-E; y por otra, contar con un modelo de gestión que conlleva al monitoreo, evaluación y actualización permanente del PNGE.

En cuanto a los macro indicadores asociados a este objetivo, se tienen:

- Porcentaje de órganos y entes del Estado aplicando las normas técnicas y estándares.
- Número de usuarios utilizando los mecanismos de seguridad de la información.
- Porcentaje de órganos y entes del Estado que registran sus SII en la plataforma.
- Número de usuarios utilizando los canales de atención.
- Porcentaje de instituciones públicas y privadas con acuerdos establecidos en materia de Gob-E.
- Número de instituciones públicas y privadas adoptando programa de I+D+i para la generación de soluciones tecnológicas de Gob-E.
- Número de unidades productivas adoptando el programa de emprendimiento para ofrecer servicios de desarrollo y soporte en TI.
- Número de servidores públicos formados en Gob-E.
- Ranking de órganos y entes del Estado en el avance de Gob-E.



Modelo de Gestión



05



Modelo de Gestión



Conformado por conjunto de elementos que se requieren para la gestión y mantenimiento del Plan Nacional de Gob-E (PNGE), así como de aquellos que contribuyen a dar sustento a largo plazo de los servicios de Gob-E. Por otra parte, incluye las responsabilidades a nivel estratégico, táctico y operacional de la AP en las acciones inherentes a su implementación.

Políticas de Implementación

Se definen a continuación las políticas para llevar adelante las prácticas asociadas a la implementación de Gob-E:

Seguridad y protección. Garantizar la protección, resguardo, mitigación y mejora de la capacidad de respuesta frente a los riesgos y amenazas del desarrollo de los sistemas de información. La idea es cumplir con estándares de seguridad y protección de la privacidad de las personas en el acceso a la información y en las transacciones que se efectúen.

Gradualidad. Procurar que la implementación de Gob-E se realice por etapas sucesivas, y en función del resultado obtenido en las etapas anteriores.

Adopción de Software Libre y estándares abiertos. Emplear programas informáticos en Software Libre y estándares abiertos para garantizar el control sobre las tecnologías empleadas y el acceso de las personas a los servicios prestados.

De conocimiento público. Garantizar el principio de transparencia a través del acceso a la información pública y facilitando mecanismos de participación ciudadana.

Apoyo y soporte. Contemplar en la implementación de servicios de Gob-E mecanismos para asegurar su permanencia.

Simplificación administrativa. La orientación debe ser hacia el rediseño de procesos, optimizando sustantivamente los actuales procedimientos de funcionamiento de la AP, como requisito previo a la introducción de las TI.

Validación social y organizacional. Procurar que la implementación del Gob-E contribuya en aspectos como: desarrollo de la democracia, la participación ciudadana, corresponsabilidad del sector privado y al acceso equitativo a las TI.

Ciclo de Vida

El ciclo de vida describe los principales componentes para lograr que el PNGE se actualice de forma continua y de acuerdo a las políticas de implementación:

(1) Reconocimiento del estado de la situación: consiste en el levantamiento de información y análisis de la situación actual de Gob-E presentadas en el PNGE, lo cual implica realizar:

- a. Identificación de políticas públicas y prioridades estratégicas puestas en agenda.
- b. Recolección de iniciativas y proyectos institucionales, que incluye las recientemente puestas en producción.

(2) Determinación del contexto de planificación: consiste en establecer los proyectos de Gob-E que estarán insertos en el cuerpo central del PNGE, lo cual comprende:

- a. Establecimiento de prioridades y estado de situación deseable.
- b. Elaboración y estructuración de planes a partir de las prioridades estratégicas.
- c. Establecimiento de recursos disponibles para iniciativas.
- d. Llamado a presentación de iniciativas.
- e. Recepción y evaluación de iniciativas de acuerdo al Plan de Incentivos.
 - e.i. Selección de iniciativas y compromiso de asignación de recursos.
 - e.ii. Evaluación y determinación final del conjunto de iniciativas.
- f. Actualización del PNGE y de sus indicadores.

(3) Ejecución: consiste en la ejecución y evaluación de los proyectos de Gob-E que están en el banco de proyectos, lo cual comprende:

- a. Asignación de recursos.
- b. Desarrollo y asistencia técnica.
- c. Evaluación de implementación.

(4) Monitoreo, seguimiento y evaluación: consiste en medir la gestión, resultados e impacto alcanzados en la ejecución del PNGE.

(5) Difusión y promoción de logros: consiste en comunicar a la sociedad los resultados, consecuencias, aprendizajes, entre otros, del PNGE.

El siguiente gráfico esquematiza el ciclo de vida.

CICLO DE VIDA PNGE



Gráfico 3.- Ciclo de vida PNGE en el Gob-E

Fuente: Centro Nacional de Tecnología de Información, 2014

Esquema de Gestión

Consiste en la descripción de componentes y funciones genéricas para la gestión del PNGE y los servicios de Gob-E. Se definen dos grandes componentes:

1. Componente Estratégico. A este componente corresponde las funciones de estrategia y decisión política, y coordinación general:

1.1. Estrategia y decisión política. Las funciones son:

Promover el adecuado uso y aprovechamiento de las Tecnologías de Información.

Impulsar la mejora de la gestión pública y calidad de los servicios que se presten a través de las Tecnologías de Información.

Promover la transparencia a fin de garantizar el derecho fundamental al acceso a la información pública.

Garantizar que los programas y proyectos que se implementen sean sustentables.

1.2. Coordinación General. Las funciones son:

Impulsar, verificar y asegurar el cumplimiento de todas las regulaciones que se establezcan para Gob-E.

Promover la implementación y mantenimiento de los procesos y servicios públicos de Gob-E.

Coordinar las relaciones políticas para avanzar en la implementación de Gob-E.

Promover las alianzas y acuerdos con los actores involucrados en las actividades propuestas.

Coordinar las actividades y acuerdos de las instituciones involucradas en el Componente de Operación.

2. Componente de Operación. A este componente corresponde las acciones operativas relacionadas al PNGE y de los servicios Gob-E. Este componente se subdivide en:

2.1 Instituciones de la AP. Responsables de la presentación de iniciativas en el marco del PNGE y de su posterior desarrollo e implementación. Las funciones son:

Establecer vínculos permanentes y efectivos para cumplir con lo establecido en el PNGE.

Definir en la estructura de la institución los puestos de trabajo con los perfiles que respondan a las competencias requeridas.

Brindar la información requerida, en tiempo y forma.

Establecer los procesos institucionales, asignar los recursos para cumplir con los compromisos adquiridos en el PNGE y aplicar las normativas en TI.

Ofrecer servicios institucionales de Gob-E.

2.2 Instituciones de Soporte. Responsables de brindar el apoyo y soporte para el desarrollo, implementación y producción de las acciones de Gob-E. Las funciones son:

Realizar el monitoreo, evaluación y actualización permanente del PNGE.

Efectuar la gestión de proyectos del PNGE.

Elaborar las normas técnicas en la materia.

Implementar el plan de formación requerido.

Evaluar el cumplimiento de los estándares.

Implementar y mantener los servicios de infraestructura, de seguridad de la información y de telecomunicaciones.

Brindar la asistencia técnica en Gob-E.

En el siguiente gráfico se muestra los componentes del modelo de gestión.

ESQUEMA DE GESTIÓN

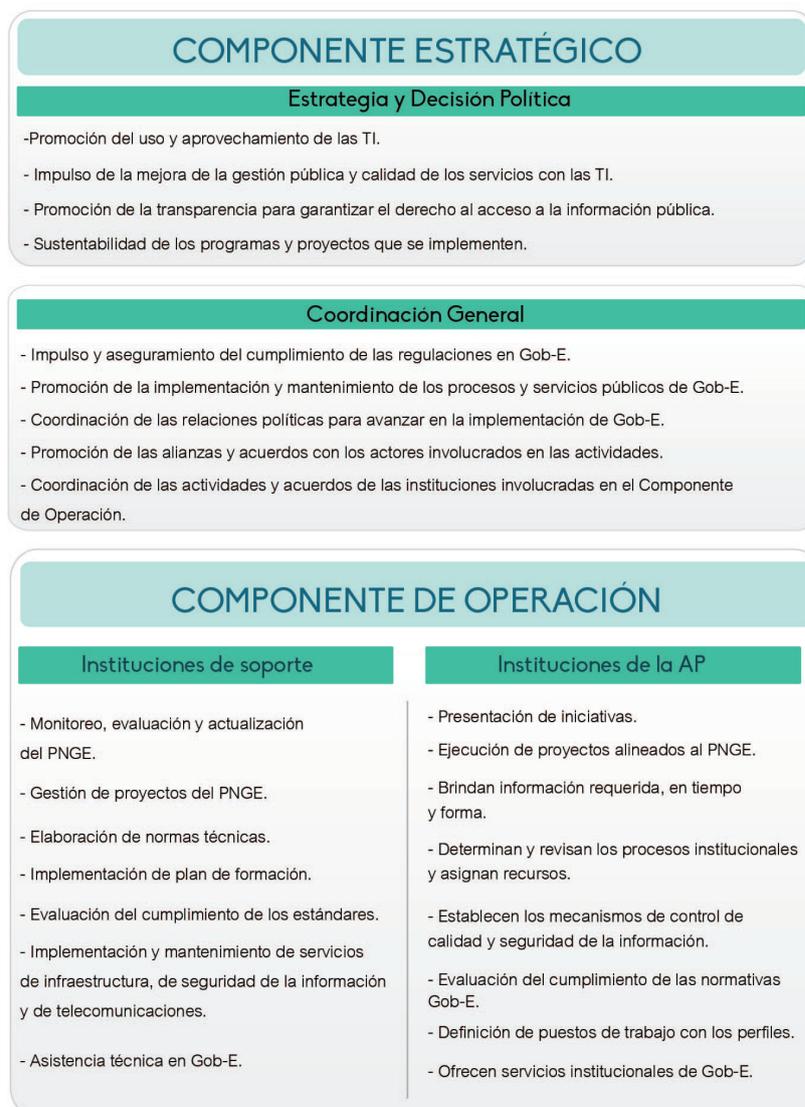


Gráfico 4.- Componentes del Modelo de Gestión

Fuente: Centro Nacional de Tecnología de Información, 2014

Se propone el siguiente esquema para la implementación del componente de operación, que integra las diferentes capas en los aspectos conceptuales y técnicos, mostrado en dos grandes conjuntos a saber: de cara al público y de cara a la gestión interna.

ESQUEMA DE GESTION

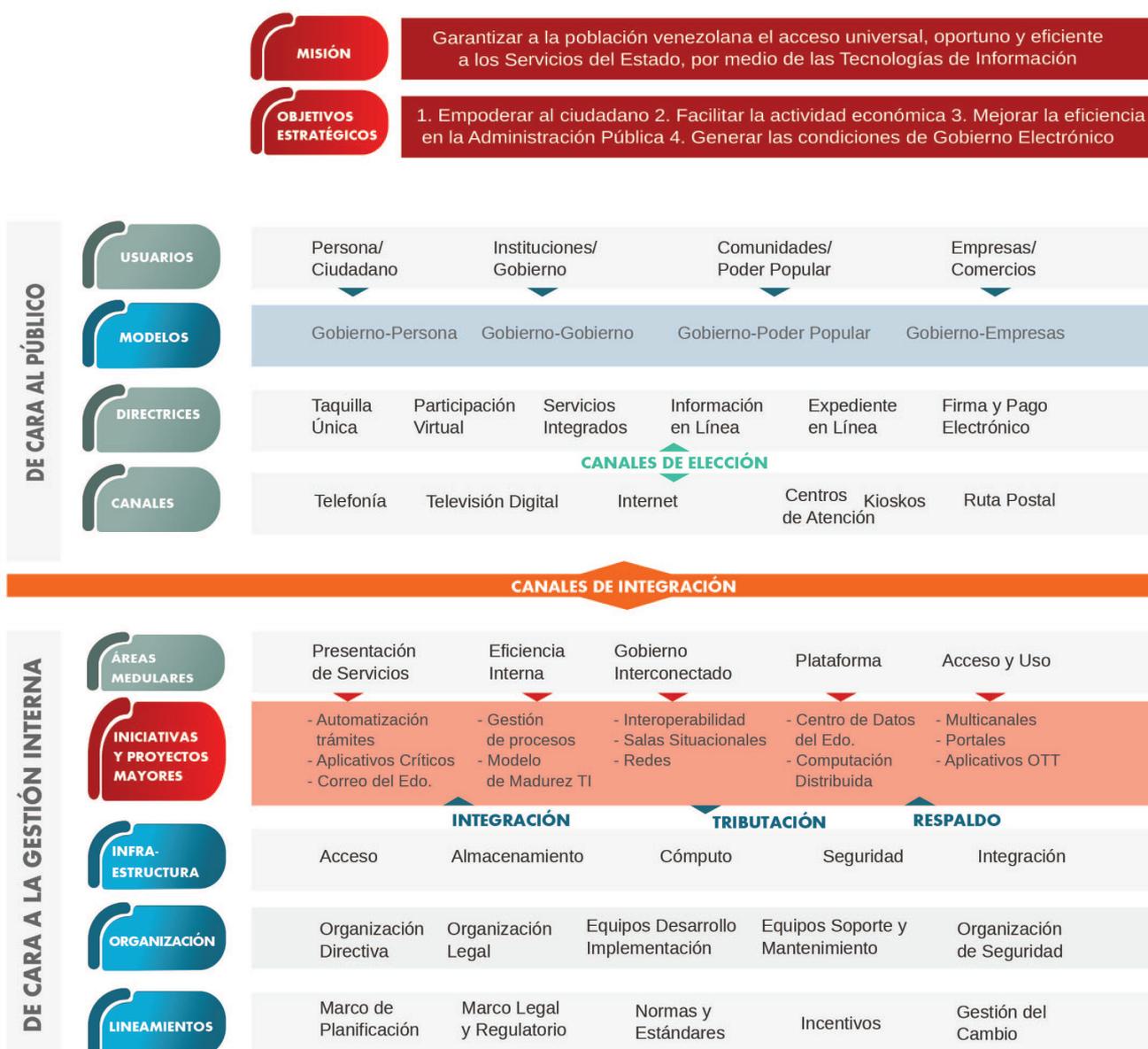


Gráfico 5.- Esquema de Implementación del Componente de Operación

Fuente: Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Innovación, 2014

Plan de Incentivo

Para la ejecución del PNGE se requiere de un plan de incentivos para los órganos y entes del Estado, con la finalidad de que se adhieran a la iniciativa de Gob-E, presentando proyectos de mejora de sus servicios, automatización de trámites administrativos y de su gestión en términos generales.

El plan de incentivos reconoce distintas situaciones en los órganos y entes de la AP:

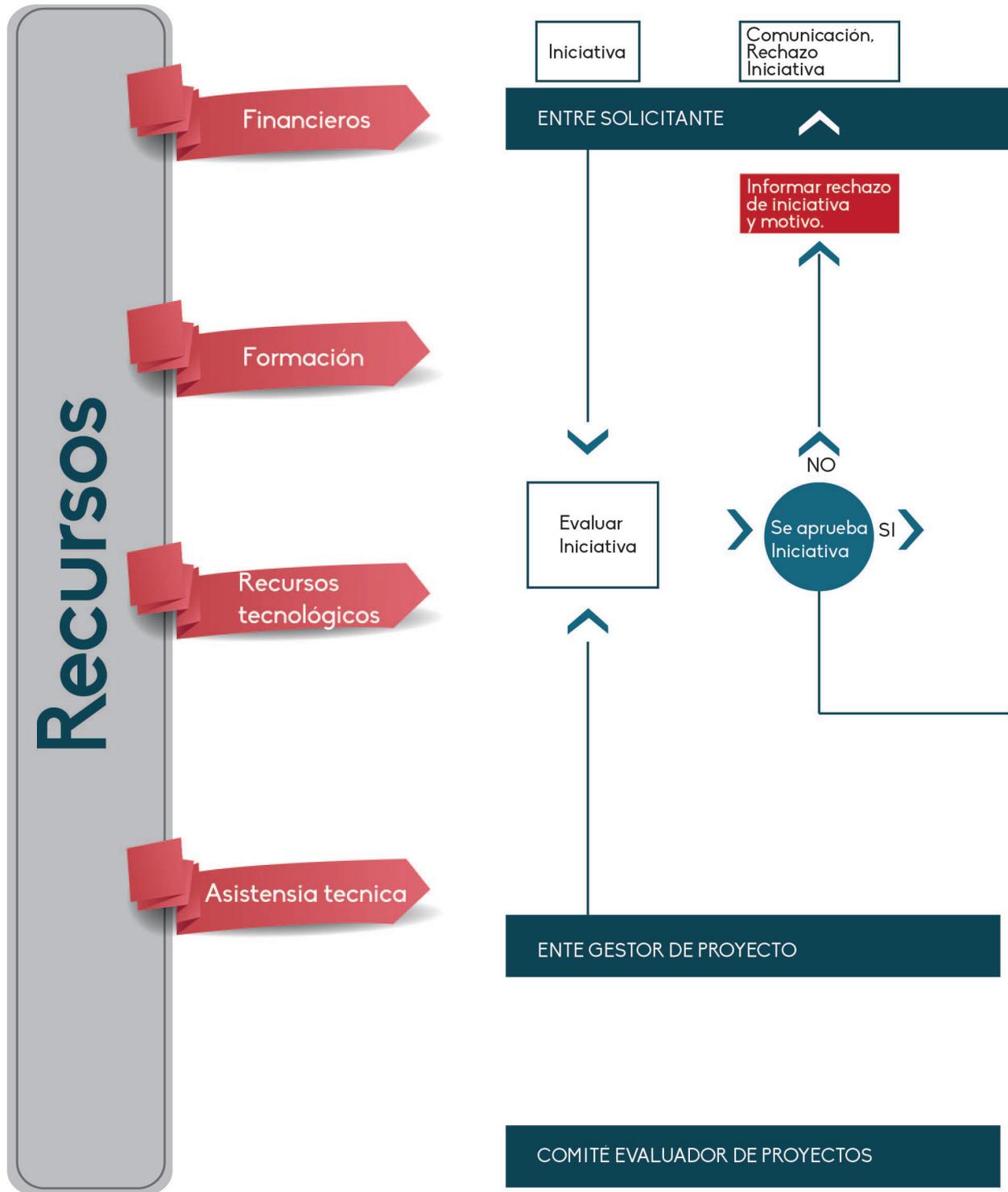
1. Aquellos que no han presentado ninguna iniciativa de Gob-E.
2. Aquellos que han presentado iniciativas de Gob-E.
3. Por último, los que han desarrollado o están llevando a cabo proyectos de Gob-E.

Los incentivos previstos para los órganos y entes de la AP que desarrollen iniciativas alineadas al PNGE son los siguientes:

1. Recursos financieros para la ejecución de proyectos.
2. Formación especializada en Gob-E.
3. Asistencias técnicas en la formulación y ejecución de proyectos de Gob-E.
4. Recursos tecnológicos asociados a los servicios de infraestructura, de seguridad de la información y de telecomunicaciones.

Los proyectos o iniciativas que presenten los distintos órganos y entes del Estado deben estar en correspondencia a los objetivos establecidos en el PNGE. La instancia respectiva evaluará y decidirá si estos están alineados o no a los objetivos, a qué etapa del plan apuntan y su estado —en formulación, desarrollo o implantados—. En el siguiente gráfico se muestra un flujo de trabajo para la selección y aprobación de iniciativas y proyectos.

PLAN DE INCENTIVO



Roles Genéricos Institucionales

La ejecución de acciones de Gob-E por parte de las instituciones de la AP requiere la asignación de los siguientes roles genéricos a lo interno, o desarrollar nuevas unidades con puestos de trabajos que cumplan con los esbozos de manuales de cargo que a continuación se exponen:

| Unidad/ Proceso/ Especialidad | Rol | Función |
|-------------------------------|---|---|
| Planificación Estratégica | Planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de los procesos inherentes a la planificación estratégica. | <ul style="list-style-type: none"> ○ Recopilar, clasificar y analizar información para la estructuración del Plan Estratégico de Gob-E en la institución. ○ Recomendar e implementar los mecanismos de control de las acciones incluidas una vez iniciadas, según las normas y prácticas locales. ○ Producir los informes para todos los actores involucrados de los avances del Plan. ○ Generar las alertas cuando las acciones excedan los parámetros previstos. ○ Generar e ingresar indicadores de gestión en el panel de control (prioridad, criterio lógico, sentido común). |
| Gestión de Proyectos | Líder de Proyecto | <ul style="list-style-type: none"> ○ Tener una visión global del proyecto. ○ Ejecutar el proyecto de acuerdo a las políticas y capacidades institucionales definidas. ○ Realizar el control y seguimiento del proyecto con los recursos disponibles. ○ Gestionar la asignación de recursos para la efectiva elaboración del proyecto y su posterior ejecución. ○ Presentar iniciativas de Gob-E de la institución. ○ Coordinar los acuerdos interinstitucionales. |
| Gestión de Procesos | Coordinación en gestión de procesos | <ul style="list-style-type: none"> ○ Analizar e integrar los procesos levantados en la institución. ○ Velar por el empleo de la metodología establecida y por el cumplimiento de los estándares de modelado, diagramación, documentación, entre otros. ○ Hacer seguimiento a los planes de trabajo establecidos por las unidades de la institución. ○ Servir de integrador y mediador en caso de tratarse de procesos interinstitucionales. |
| | Especialista en mejora de procesos | <ul style="list-style-type: none"> ○ Levantar los procesos actuales de la institución. ○ Analizar cada proceso y detectar sus puntos de mejora y de integración con otros procesos de la misma institución. ○ Rediseñar cada proceso, incluyendo las mejoras propuestas. ○ Reunirse con los responsables de cada proceso, proponerle las mejoras y llegar a acuerdos. ○ Documentar en detalle cada proceso. ○ Definir para cada proceso los indicadores de gestión que apliquen. ○ Realizar la presentación de cada proceso a todos los involucrados. |

| Unidad/ Proceso/ Especialidad | Rol | Función |
|----------------------------------|---|--|
| Gestión de la Calidad | Especialista en gestión, control y auditoría de calidad en TI | <ul style="list-style-type: none"> ○ Definir y mantener actualizados los estándares de calidad en sus diversas especialidades para una institución. ○ Evaluar los indicadores de gestión definidos para cada proceso de cada especialidad y seleccionar los que aplicarán para construir el cuadro de mando integral de la institución. ○ Elaborar el plan de calidad de la institución. ○ Velar por el cumplimiento de los estándares de calidad en la institución. ○ Realizar auditorías periódicas de calidad. ○ Efectuar seguimiento de los indicadores de calidad. |
| Seguridad de la Información | Especialista en gestión de la seguridad de la información | <ul style="list-style-type: none"> ○ Definir por áreas, las normas y los estándares de seguridad de la información. ○ Velar por el cumplimiento de las normas de seguridad de la información. ○ Elaborar plan de continuidad ante desastres, incluyendo la política de respaldos y recuperaciones. ○ Realizar evaluaciones o auditorías de sistemas periódicas para detectar fallos en la seguridad, debido tanto al no cumplimiento de las normas, como a la detección de nuevas vulnerabilidades. ○ Realizar las mejores prácticas para la configuración e instalación de aplicaciones seguras. ○ Participar en la definición, coordinación e implementación de proyectos y estrategias de seguridad de la información. ○ Diseñar, coordinar e implementar medidas para evitar ataques informáticos, estableciendo controles basados en estándares de seguridad informática. ○ Fomentar la cultura de seguridad de la información dentro de la institución, a través de la ejecución de actividades de concienciación. |
| Tecnologías de Información | Gestor de Interoperabilidad | <ul style="list-style-type: none"> ○ Asegurar el funcionamiento de los componentes de telecomunicaciones. ○ Identificar los datos de autoría de la institución. ○ Analizar y desarrollar los SII. ○ Asegurar la continuidad operativa de los SII. ○ Registrar los servicios y las entidades de datos de la institución en el RNSII ○ Suscribir los Acuerdos de Nivel de Servicio con el Operador de IO. ○ Garantizar el cumplimiento del nivel de servicio acordado con el Operador de IO. ○ Gestionar las solicitudes de SII con el Operador de IO. ○ Velar por el cumplimiento de los estándares de IO establecidos por el operador de IO. ○ Definir, implementar y publicar los procedimientos para la recuperación y actualización de los datos que se pongan a disposición del Operador de IO. |

Colaboradores

Instituciones que participaron en la construcción del Plan Nacional de Gob-E 2014-2019

Asamblea Nacional

Banco de Venezuela

Banco Central de Venezuela (BCV)

Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV), y su filiar MOVILNET

Consejo Nacional Electoral (CNE)

Consejo Federal de Gobierno (CFG)

Contraloría General de la República (CGR)

Consejo Nacional de Promoción de Inversiones (CONAPRI)

Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC)

Defensoría del Pueblo

Fondo Nacional de Ciencia, Tecnologías Innovación (FONACIT)

Fundación para el Desarrollo y Promoción del Poder Comunal (FUNDACOMUNAL)

Instituto Nacional de Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria (INAPYMI)

Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES)

Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL)

Instituto Nacional de Estadística (INE)

Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS)

Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Innovación

Ministerio del Poder Popular para la Mujer y la Igualdad de Género

Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras

Ministerio del Poder Popular para la Economía, Finanzas y Banca Pública

Ministerio del Poder Popular para el Ambiente

Ministerio del Poder Popular del Despacho de la Presidencia y Seguimiento de la Gestión de Gobierno

Ministerio del Poder Popular de Petróleo y Minería

Ministerio del Poder Popular para el Servicio Penitenciario

Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo

Ministerio del Poder Popular para Transporte Acuático y Aéreo

Ministerio del Poder Popular para Transporte Terrestre

Ministerio del Poder Popular para el Turismo

Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores, Justicia y Paz

Ministerio del Poder Popular para la Alimentación

Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información

Ministerio del Poder Popular para la Cultura

Ministerio del Poder Popular para la Defensa

Ministerio del Poder Popular para la Educación

Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria

Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica

Ministerio del Poder Popular Para la Juventud

Ministerio del Poder Popular para la Planificación

Ministerio del Poder Popular para la Salud
Ministerio del Poder Popular para las Comunas y los Movimientos Sociales
Ministerio del Poder Popular para Relaciones Exteriores
Ministerio del Poder Popular para los Pueblos Indígenas
Ministerio del Poder Popular para Vivienda y Hábitat
Ministerio Público
Observatorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (ONCTI)
Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos (PDVAL)
Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería (SAIME)
Servicio Autónomo de la Propiedad Intelectual (SAPI)
Servicio Autónomo Nacional de Normalización, Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos (SENCAMER)
Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT)
Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales (SAFONACC)
Servicio Nacional de Contrataciones (SNC)
Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica (SUSCERTE)
Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN)
Superintendencia Nacional de Auditoría Interna (SUNAI)
Tribunal Supremo de Justicia (TSJ)
Vicepresidencia de la República Bolivariana de Venezuela

Referencias bibliográficas

Ley de Infogobierno. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.274, Caracas, 17 de octubre de 2013.

Plan de la Patria, Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico de la Nación 2013 - 2019. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.118 Extraordinario. Caracas, 4 de diciembre de 2013.

Plan Nacional de Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales 2012-2019.

Centro Nacional de Tecnologías de Información. Diagnóstico. Gobierno Electrónico en la Administración Pública. 2012.

Centro Nacional de Tecnologías de Información. Marco de Interoperabilidad para el Estado Venezolano. 2011.

Kaufman, Ester. Aportes para el Gobierno Abierto y la Entrega de Servicios. Experiencias Canadienses. Asociación Argentina de Estudios Canadienses y Fondo Canadá. 2013.

República Bolivariana de Venezuela. (1.999)
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
Consultado el 31/01/2014.

Decreto con Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas N° 1.181. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.148. Caracas, 28 de febrero de 2001.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Sobre Simplificación de Trámites Administrativos N° 6.265. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.617. Caracas, 22 de julio de 2008.

Decreto N° 825. República Bolivariana de Venezuela. 2000.

Referencias digitales

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. 2007.
Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado en Pucón, Chile (Resolución N° 18)
Disponible en:

<http://www.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf/view>

Consultado en fecha: 12 de febrero de 2013

Ranking de Gobierno Electrónico de la Organización de las Naciones Unidas. 2012.

Disponible en: <http://unpan3.un.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx>

Consultado en fecha: 12 de febrero de 2013

Índice de Disponibilidad para la Conectividad (Networked Readiness Index - NRI por sus siglas en inglés) del Foro Económico Mundial (World Economic Forum – WEF). 2012.

Disponible en: <http://www.weforum.org/issues/global-information-technology/gitr-2012-data-platformen>

Consultado en fecha: 12 de febrero de 2013

¿Qué es el Open Government?.

Blog de Javier Llinares.

Disponible en: <http://eventoblog.com/2012/05/charla-open-government-con-javier-llinares-en-ebe11/>

Consultado en fecha: agosto de 2013