



# UN GOBIERNO ABIERTO PARA VENEZUELA

Estudio de portales  
oficiales venezolanos  
y buenas prácticas  
internacionales



Caracas, junio de 2021



## **Transparencia Venezuela**

**Mercedes De Freitas**

Dirección ejecutiva y editorial

**Carlos Delgado Flores**

Investigación y redacción

**Rita Coello y Christi Rangel**

Coordinación de investigación y edición

**Francisco Martínez y Jesús Urbina**

Revisión y edición

**Maruja Dagnino**

Corrección

**María Alejandra Domínguez**

Diseño y diagramación

UN GOBIERNO ABIERTO PARA VENEZUELA

**Estudio de portales oficiales venezolanos y buenas prácticas internacionales**

Edición ©Transparencia Venezuela - 2021

El contenido de esta obra puede ser citado y difundido por cualquier medio, siempre que sea sin fines comerciales.

Agradecemos citar la fuente.

**Transparencia Venezuela**

Av. Andrés Bello con 1era transversal de Los Palos Grandes, Edif. Multicentro Empresarial Los Palos Grandes, piso 6.  
Chacao. Caracas. Venezuela

Tlf: 212-286.24.10 / 286.49.47

## ÍNDICE

Introducción	4
1 Una investigación diseñada para evaluar políticas de gobierno abierto en Venezuela	6
a) Servicios públicos seleccionados para la evaluación	
b) ¿Cómo se evaluaron los portales gubernamentales?	
2. Los gobiernos del mundo avanzan en el uso de tecnologías	15
a) Panorama de la administración pública en la región 2020 (OCDE)	
b) Índice de Gobierno Digital OCDE 2019	
c) Informe global de E-Government. ONU (2020)	
d) Índice GovTech 2020	
3 Venezuela: un contexto desafiante	21
a) Emergencia Humanitaria Compleja	
b) Deterioro de los estándares nacionales	
c) Violencia y deterioro institucional	
4 Hallazgos. Venezuela estancada	30
a) Salud	
b) Agua	
c) Electricidad	
d) Servicios geográficos y de cartografía	
e) Servicios demográficos	
f) Telecomunicaciones	
g) Formulación presupuestaria, seguimiento y control	
h) Registro de empresas	
i) Servicio de identificación	
5 La ausencia de gobierno abierto se paga cara en Venezuela	55
6 Oportunidades de mejora. Así lo están haciendo otros países	60
7 Conclusiones	90
8 Recomendaciones	93
9 Referencias bibliográficas y documentales	97
10 Anexos	101

# INTRODUCCIÓN

*Un gobierno abierto es un gobierno que abre sus puertas al mundo, coinnova con todos, especialmente con los ciudadanos; comparte recursos que anteriormente estaban celosamente guardados, y aprovecha el poder de la colaboración masiva, la transparencia en todas sus operaciones, y no se comporta como un departamento o jurisdicción aislada, sino como una estructura nueva, como una organización verdaderamente integrada y que trabaja en red. Don Tapscott, 2010.*

*El gobierno abierto es el fundamento de las sociedades abiertas. Open Government Partnership, 2019.*

¿Qué tan importantes son el acceso a la información pública de calidad y la tecnología para mejorar nuestra calidad de vida y garantizar nuestros derechos? Un buen gobierno en el siglo XXI no es solo un gestor eficiente, con real atención por la equidad y la justicia, sino que para lograr el bien común con eficacia y garantizar los derechos humanos, ese gobierno debe ser transparente, rendir cuentas para que los ciudadanos puedan participar, criticar, exigir, premiar o castigar; y desarrollar tecnologías de información innovadoras, que den saltos en la calidad del servicio público al ciudadano, creando cada vez más oportunidades, más empleos, más desarrollo.

En los días que corren se habla de crisis de la democracia liberal o “recesión democrática”, en términos de Larry Diamond citado por Colette Capriles (2020). Una recesión caracterizada por el alejamiento de las élites políticas de sus electores, la desconfianza en las instituciones públicas y partidos políticos, la indiferencia política y el resentimiento por la representación. Este contexto ha ofrecido espacios al populismo y la reversión de la tercera ola de democratización a nivel mundial.

Solo un

**8,4 %** de la población del mundo vive bajo un régimen de plena democracia de acuerdo al Democracy Index de 2020.

Pero casi un

**60 %** de la población global tiene acceso a internet (Statista, 2021)

Lo que supone un potencial para demandar que, efectivamente, la voluntad general se convierta en actos de gobierno, situación que abre oportunidades para contrarrestar la regresión institucional y estimular una dinámica progresiva, determinada por la disposición a la reforma y a la participación ciudadana en el proceso, facilitada por las tecnologías digitales.

No parece ser el caso de Venezuela, que da la impresión de que el mundo la dejó atrás.

Transparencia Venezuela promueve el gobierno abierto como una alternativa en la reconstrucción de las instituciones y en la lucha contra la corrupción en el país. Se parte del hecho de que existen menos posibilidades de que los gobernantes incurran en actos corruptos cuando se cuenta con una ciudadanía activa en su rol de corresponsabilidad en la gestión de lo público, un marco normativo e institucional que frena la impunidad, canales de información y comunicación, así como procesos a tono con la modernización que requiere la administración pública hoy día y que permiten una relación fluida entre gobierno y ciudadanos.

**Las tecnologías digitales juegan un papel fundamental para dar solidez a las bases del gobierno abierto y, por consiguiente, optimizar la relación entre los diversos actores que forman parte de este ecosistema. Por lo tanto, el propósito de esta investigación es visibilizar el nivel de aprovechamiento de las tecnologías digitales por parte del gobierno nacional de Venezuela para garantizar el gobierno abierto, específicamente, en la prestación de servicios fundamentales y cómo está afectando la calidad de vida de la gente.**

Para ello se diseñó una metodología de evaluación de los portales de internet oficiales de órganos y entes con responsabilidad en los servicios seleccionados y se construyeron indicadores que permitieron una valoración sobre la información disponible, opciones de interacción y transacción de los particulares con el sector público, cumplimiento de estándares de transparencia y rendición de cuentas y cuán amigables son los portales. Los resultados permiten comprender, por ejemplo, los grandes obstáculos que deben sortear los ciudadanos en Venezuela para lograr una consulta médica especializada, obtener la cédula de identidad, registrar una empresa, comparar cuánto dinero hay para la educación respecto a otros sectores, informar sobre pérdidas de agua, cortes en el servicio eléctrico o saber cuántos habitantes somos.

En procura de alternativas, se identifican y difunden un conjunto de buenas prácticas de servicios públicos desarrolladas en portales

oficiales de varios países, que pretende promover la exigibilidad de reformas a favor del aprovechamiento de las tecnologías, que adquirieron mayor pertinencia con la pandemia COVID-19, y proponer una agenda de colaboración entre el Estado, el sector privado y la sociedad civil, que incremente la capacidad de las agencias públicas de prestar servicio a los ciudadanos, en un marco que permita la eficiencia y la eficacia de la gestión, restaurar la confianza y la creación de valor público.

En las siguientes páginas se describen los retos que ha supuesto para el mundo el compromiso de una gestión pública abierta, ya sea desde el gobierno, desde el parlamento o el sistema de justicia. Se evidenciará la importancia de las libertades de prensa, de asociación y de participación; el papel de la tecnología, en especial de internet, y el valor del contexto habilitante —es decir, que facilita o habilita— la innovación y el desarrollo de herramientas que empoderan a los ciudadanos, a la vez que mejoran el acceso, con equidad, a servicios esenciales.



1

UNA INVESTIGACIÓN  
DISEÑADA PARA EVALUAR  
POLÍTICAS DE GOBIERNO  
ABIERTO EN VENEZUELA

En esta investigación de carácter documental se realizó un diagnóstico del aprovechamiento de tecnologías digitales —específicamente portales web y redes sociales de entes de la administración pública de Venezuela, responsables de la prestación de servicios esenciales— para garantizar acceso a la información, rendición de cuentas, oportunidades de interacción con la ciudadanía y facilitar la prestación de estos servicios. Para ello se preparó un instrumento de evaluación, validado por expertos de cada sector.

Se seleccionó una muestra de portales oficiales internacionales en atención a las primeras calificaciones del Índice de Gobierno Electrónico desarrollado por el Sistema de Naciones Unidas (2020) y las recomendaciones de los expertos, con la finalidad de tener referencias de buenas prácticas para el análisis (Ver Anexo 1). Los portales se evaluaron durante el período de noviembre 2020 y enero 2021.

### a) Servicios públicos seleccionados para la evaluación

La selección de los servicios públicos se hizo tomando en cuenta criterios de: posibilidades de comparación entre los países, importancia para el país en función de la precariedad

de los servicios a analizar y utilidad de las experiencias para su eventual aplicabilidad en Venezuela.

En este sentido, los servicios analizados fueron:



Salud



Agua



Electricidad



Servicios geográficos  
y cartográficos



Telecomunicaciones



Servicios  
demográficos



Proceso  
presupuestario



Servicio de registro  
de empresas



Servicio de  
identificación

En su mayoría, los portales seleccionados pertenecen a las autoridades nacionales a las que compete la prestación del servicio, salvo en los casos de agua, electricidad

y telecomunicaciones, en los que se ha incorporado portales de empresas de servicio doméstico.

## a) ¿Cómo se evaluaron los portales gubernamentales?

Se diseñaron formularios de observación y levantamiento de datos para los cuales se adaptó la metodología propuesta por el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (Cippec) y que fue replicada por el estudio del Banco Interamericano de Desarrollo en el trabajo “Municipios y Gobierno Digital”, de Huáscar y otros autores (2018)<sup>1</sup>. Esta metodología propone la evaluación en dos vertientes: contenidos y usabilidad. Los

contenidos se refieren a la información organizacional e institucional del ente prestador del servicio; a los trámites disponibles y la forma de realizarlos; a los canales de comunicación con el ciudadano y las posibilidades para su participación; y a la información sobre la gestión. La usabilidad se refiere, en cambio, a elementos tecnológicos que permiten la operabilidad del sitio. Sus ejes de análisis se muestran en el gráfico que sigue.

**GRÁFICO 1** EJES DE ANÁLISIS DE LOS PORTALES WEB



Fuente: Huáscar et al (2018)

<sup>1</sup> Huáscar Eguino, H; Lanfranchi, G; Rodríguez, J; y Vázquez, D (2018) Municipios y gobierno digital. Situación y buenas prácticas en la Red Mercociudades. Banco Interamericano de Desarrollo, Sector de Instituciones para el Desarrollo, División de Gestión Fiscal. DOCUMENTO PARA DISCUSIÓN No. IDB-DP-617.

Para efectos de esta evaluación, enfocada en el análisis de portales web, cada eje de análisis fue adaptado tomando en cuenta que la metodología original se enfocó en municipios. La categoría Gobierno Abierto se sustituyó por Transparencia y Rendición de Cuentas. Seguidamente se describe la información esperada en cada eje y elemento de evaluación:

**I. Presencia.** Que los contenidos de la página web ofrezcan información básica de identificación del organismo o los entes responsables del sector evaluado.

**II. Información.** Que los contenidos de la página web tengan información completa y actualizada sobre cantidad y tipos de servicios disponibles.

**III. Interacción.** Que los contenidos de la página web presenten información sobre los distintos mecanismos y canales disponibles al ciudadano para que pueda acceder a los servicios, opinar, sugerir, reclamar y formular denuncias.

**IV. Transacción.** Que los contenidos de la página web permitan al ciudadano la gestión de trámites relacionados con los servicios disponibles, de manera clara y completa.

**V. Transparencia y rendición de cuentas.** Que los contenidos de la página web faciliten la contraloría social a través de la publicación de información completa, actualizada y en formatos reutilizables, en torno a la gestión patrimonial e indicadores de impacto en las metas del sector.

**VI. Usabilidad.** Se refiere a los aspectos de diseño y desarrollo tecnológico de la página web que facilitan su operabilidad para el usuario, tales como diseño de la interfaz, ruta de acceso a la información y a la realización

de trámites; adaptabilidad a diferentes pantallas (diseño responsivo), optimización para motores de búsqueda (SEO), criterios de economía de atención, entre otros aspectos.

## Elementos de Evaluación

Cada eje de análisis consta de elementos identificados para evaluar si el portal web posee o no esa información. Dada la variedad de servicios incluidos en el análisis, algunos de los ejes y sus elementos fueron adaptados de acuerdo a las particularidades del servicio. Por ejemplo, la información que debería mostrar el portal del proceso presupuestario tiene diferencias con respecto a la que debe mostrar el portal del servicio de telecomunicaciones. Por otro lado, categorías como presencia y usabilidad están bastante estandarizadas para todos los servicios.

**TABLA 1** ELEMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS POR CATEGORÍA

<b>I. PRESENCIA</b>	
Datos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los órganos, entes responsables y empresas concesionarias responsables de la prestación del servicio</li> <li>• Los nombres y cargos de primera línea con su hoja de vida</li> <li>• La estructura organizativa del ente</li> <li>• La normativa aplicable a la prestación del servicio (o servicios relacionados)</li> </ul>
<b>II. INFORMACIÓN</b>	
Ubicación	Listado de los centros de atención del servicio por zona geográfica, con sus direcciones y datos de contacto
Trámites y Servicios	Información sobre cómo acceder a los servicios prestados
<b>III. INTERACCIÓN</b>	
Formas de contacto	Formas de contacto a través de teléfonos o correo electrónico para consultar sobre los servicios y trámites
Tiempo de respuesta	Respuestas a solicitud de consultas en 48 horas hábiles o menos
Remisión a oficina especializada	Existencia de una oficina de atención al ciudadano virtual para atender consultas, reclamos y solicitudes
APP	Información sobre aplicaciones para dispositivos inteligentes de los órganos y entes, con información útil al ciudadano sobre los servicios
RRSS	Redes sociales disponibles
Actualización de información en RRSS	La información ofrecida en las redes sociales está actualizada en los últimos 7 días
Conversación institucional con el ciudadano usuario	Políticas, procedimientos y/o canales para que los ciudadanos puedan emitir opiniones, ideas, aportar proyectos e iniciativas
Denuncias	Mecanismos para realizar denuncias
<b>IV. TRANSACCIÓN</b>	
Servicios y algoritmos	Información para: realizar los trámites de servicios a través de medios digitales Realización de trámites
<b>V. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	
Declaraciones juradas de patrimonio de funcionarios del servicio	Declaraciones juradas de los funcionarios de primera línea de los órganos o entes responsables
Compras y licitaciones	Información sobre compras y contrataciones en curso (empresas contratadas, adquisiciones, obras, y recursos invertidos)

	Histórico de compras y contrataciones (empresas contratadas, adquisiciones, obras, y recursos invertidos)
Presupuesto anual actual	Presupuesto aprobado del año en curso del órgano u ente
Histórico de presupuestos	Presupuestos aprobados de al menos dos años atrás del órgano u ente
En el caso de portales de empresas del Estado debe publicarse	Balance General que indica situación de activos, pasivos y patrimonio
	Estados financieros del ejercicio económico previo (ingresos, gastos y resultados netos) con notas explicativas
	Estados financieros comparados de dos o más períodos recientes
	Composición accionarial de la empresa
	Integrantes de la junta directiva y de la gerencia
	En caso de empresas mixtas, ¿se especifica los miembros de la junta que representan a los diversos accionistas?
POA	Plan Operativo Anual del año en curso
Memoria y cuenta del órgano u ente	Memoria y cuenta del órgano u ente publicada
Indicadores de impacto	Servicio por sectores beneficiados, valor del servicio, externalidades
Informes de gestión	Estadísticas de desarrollo del sector de servicio del órgano u ente (inversión, personal, infraestructura)
Informes de desempeño	Estadísticas de recaudación por cobro de servicios en caso de que aplique
Política de datos abiertos	Datos abiertos (disponibilidad y acceso de la información, archivos en formatos reutilizables (reutilización y redistribución), participación e inclusión, universal, cualquier persona puede hacer uso sin restricciones)

## VI. USABILIDAD

Accesibilidad	Los botones de acceso a las principales funciones del site están ubicados claramente y con total funcionalidad
Actualización	Los contenidos se actualizan frecuentemente
Diseño responsivo	La interfaz de la página se adapta a pantallas de distinto tamaño
Motor de búsqueda	El sitio web tiene un motor de búsqueda
Idioma (s)	El sitio web está desarrollado para uno o varios idiomas

Mapa del sitio	El sitio web dispone de un mapa del sitio
Organización para el usuario (interfaz)	El sitio web ha sido desarrollado desde el punto de vista de un usuario no experto (faqs, menú ayuda, bots, cuadros de diálogo de confirmación de acciones, etc.)
Botón de inicio	El sitio web posee un botón de inicio u otra forma de indicarle al usuario la ruta de trabajo en el sitio
Diseño	El diseño de la interfaz de usuario del sitio web se orienta hacia la economía de atención
Lugar en la web (SEO)	El sitio web está desarrollado (contenido) con SEO

Fuente: elaboración propia a partir de Huáscar et al (2018)

## Ponderación

El instrumento considera la calificación de cada ítem según la siguiente escala:

**Respuestas positivas.** Aquellas donde los datos que corresponden al indicador evaluado están completos: 1 punto.

**Respuestas negativas.** Aquellas donde no se aprecian los datos solicitados (no están), o están desactualizados por más de dos años: 0 puntos.

**Respuestas intermedias.** Aquellas donde los datos no brindan información completa o donde la información está desactualizada por menos de dos años: 0,5 puntos.

Las puntuaciones obtenidas se expresaron mediante un número índice de valor máximo 1 y valor mínimo 0, construido con base en medias ponderadas para cada categoría. Las ponderaciones se calcularon y se distribuyeron mediante la escala que se expresa en la siguiente tabla:

**TABLA 2** ESCALA DE EVALUACIÓN POR CATEGORÍAS

Categoría	Ponderación	Cantidad de indicadores por Categoría	Valor mínimo ponderado (vmp)	Valor Máximo Ponderado (VMP)
Presencia	10%	4	0.00	0.10
Información	15%	Variable (2 – 10)	0.00	0.15
Interacción	15%	8	0.00	0.15
Transacción	20%	Variable (2 – 15)	0.00	0.20
Transparencia y Rendición de Cuentas	25%	Variable (10 -16)	0.00	0.25
Usabilidad	15 %	10	0.00	0.15
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>Variable (36 – 63)</b>	<b>0.00</b>	<b>1.00</b>

Fuente: elaboración propia (2021)

## Equipo de expertos validadores

Los instrumentos diseñados para la evaluación de cada sector, fueron validados por expertos identificados para cada una de las áreas objeto de evaluación, con la finalidad de obtener sus apreciaciones tanto de los elementos de evaluación para cada categoría, como sus recomendaciones con respecto a buenas prácticas observadas, según su experiencia, para la prestación de servicios en el sector de análisis. La relación de expertos consultados se presenta en el Anexo 2.

Los elementos de evaluación seleccionados a partir de la investigación de Huáscar y otros autores (2018), se encuentran muy relacionados con el marco de datos ilustrativos para gobierno electrónico adoptado por el EGDI 2020 (E-Government Development Index).

Se puede decir que hay un conjunto de elementos que configuran un gobierno abierto: políticas públicas basadas en evidencia, protección de datos, ética y privacidad, clasificación y estandarización, data compartida vinculada con interoperabilidad, datos abiertos, desarrollo de documentación y capacidades, vinculación de la gente, asociaciones, analíticas y visualizaciones de datos, inteligencia artificial (IA), aprendizaje de máquinas (Machine Learning) y servidores de cadena (Blockchain). Estos elementos se soportan en cuatro pilares de organización institucional: políticas y regulaciones, estrategia nacional y liderazgo de datos, ecosistema de datos y tecnologías de datos. Estos pilares están asociados al Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, relativo a transparencia, efectividad e inclusión. Y la articulación de este sistema permite fundar una gobernanza de los datos.

Las categorías de análisis permiten en esta investigación dar evidencia de elementos asociados a pilares de gobierno abierto:

**Identificación e información.** Refiere niveles primarios de interrelación con el ciudadano-usuario.

**Interacción y transacción.** Se ofrecen como capas para la acción ciudadana de cara al gobierno:

- garantía de derechos
- cumplimiento de deberes, realización de trámites
- registro y desempeño de la acción institucional, tanto de la perspectiva individual del ciudadano como de su pertenencia a la comunidad nacional como sujeto de la acción de gobierno.

### **Transparencia y rendición de cuentas.**

Permite auditar la acción institucional y acceder a datos vinculados con la gestión, tanto en los aspectos administrativos como en el impacto que la gestión tiene sobre la vida cotidiana nacional y/o individual.

**Usabilidad.** Facilita al ciudadano el acceso a las diferentes capas del gobierno abierto de base electrónica de una manera efectiva, agregando valor por la experiencia de uso e incorporando mejora continua.

En las secciones que siguen, se analizarán los portales web de servicios venezolanos seleccionados, y estos resultados se interpretarán en las perspectivas de contexto; asimismo, se describirán las buenas prácticas detectadas para proponer una agenda de trabajo que coadyuve a la formación de gobierno abierto de base electrónica para el país.





# 2

LOS GOBIERNOS DEL  
MUNDO AVANZAN EN EL  
USO DE TECNOLOGÍAS

Desde el surgimiento de Internet en 1991<sup>2</sup>, la incorporación progresiva de tecnologías digitales a la vida contemporánea ha planteado retos y desafíos a todos los órdenes. El hecho de que, en la actualidad, más de la mitad de la población mundial tenga acceso a Internet (Statista, 2021), representa un alto volumen de oportunidades y de desarrollo de capacidades. Con ellas se conforma un marco general para la articulación de nuevas demandas de servicio a los Estados y nuevas ventanas de oportunidad a la democracia como modo de construir vidas dignas, en donde es factible que la toma de decisiones ciudadanas se transforme en actos de gobierno.

Este aumento ocurre en una ruta de tensiones entre la reforma de los Estados y la adquisición de nuevos compromisos ciudadanos con los aspectos clave de una nueva gobernabilidad; entre las resistencias de un status quo consolidado en torno a viejas formas de ejercer el poder que pueden amenazar las libertades civiles y nuevas formas de organización y de gestión de la ciudadanía, articulada como sociedad civil, en la perspectiva de consolidar dichos cambios.

#### a) Panorama de la administración pública en la región 2020. OCDE

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) publicó en 2020 un estudio que apunta un panorama de la administración pública en la región de América Latina y el Caribe (ALC). Dicho estudio ilustra un cuerpo de conceptos que resultan pivotantes para las iniciativas de gobierno abierto, el cual entienden como una cultura

de gobernanza que promueve los principios de transparencia, integridad, responsabilidad y participación de los interesados en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo.

### Confianza

**Se entiende que la confianza es uno de los fundamentos más importantes sobre los cuales se construye la legitimidad y la sostenibilidad de un sistema democrático. (OCDE, 2020. P. 170)**

### Satisfacción con los servicios

Todo servicio exitoso se enfoca en la satisfacción de sus usuarios, y los prestados por el Estado no son la excepción. En la región se evidencian grandes variaciones entre los países de ALC en términos de satisfacción con los servicios públicos. Esta satisfacción también puede influenciar la disponibilidad de las personas a pagar impuestos. (OCDE, 2020. P 176).

<sup>2</sup> Como Internet es un fenómeno tecnológico-social de reciente data, historiarlo es muy difícil; no obstante, comienza a ser de uso corriente entre investigadores que en 1991, con la sustitución de Arpanet (red de defensa de los Estados Unidos, primera en usar el protocolo TCP/IP desarrollado por Vint Cerf) y el lanzamiento de la World Wide Web (red global de servidores web, que operan protocolo TPP/IP y lenguaje html, desarrollado por Tim Berners Lee en el CERN, entre 1983 y 1989), se da inicio a Internet.

## Coordinación de las políticas

El informe apunta a que la coordinación de política, gestión pública y capacidad institucional más robustas mejorarán la eficacia del sector, lo que implica, entre otros aspectos, mejorar las capacidades de planeación estratégica de los centros de gobierno con reglas fiscales que garanticen la predictibilidad de las finanzas públicas y con aparatos burocráticos pequeños, pero altamente profesionalizados y regulados por marcos éticos de actuación.<sup>3</sup>

Sobre los alcances del gobierno digital dicha Organización hizo un estudio en 2019, el cual arroja, entre otras conclusiones, las siguientes:

- Los países que avanzan hacia gobiernos digitales maduros, que equilibran las dimensiones de los indicadores analizados, que son **gobierno digital por diseño, abierto por defecto, que actúa como plataforma impulsado por los datos, proactivo y dirigido por el usuario** aún son pocos, pero se registra crecimiento de estos indicadores en comparación a mediciones anteriores.
- Los países con más alto desempeño destacan sobre todo en las dimensiones **digital por diseño y sector público impulsado por datos**, por poseer una gobernanza más sólida, por la adopción de enfoques estratégicos y la implementación de iniciativas específicas de gobierno digital en comparación con la disponibilidad de herramientas para apalancar y mecanismos para monitorear estas reformas.

- La participación proactiva de los usuarios en las reformas de gobierno digital aún se muestra limitada en la mayoría de los países que la registran.

Puede advertirse entonces que el gobierno abierto permite la adecuación a las lógicas del cambio de época que marcan la emergencia de la sociedad del conocimiento, la IV revolución industrial y el desarrollo sostenible. La Alianza de Gobierno Abierto (OGP) destaca el carácter sistémico de esta relación en su informe de 2019:

*“Las investigaciones sobre el impacto económico de la transparencia indican que se han logrado avances firmes. Existen evidencias que vinculan una mayor transparencia en las políticas relevantes con mejores resultados económicos. Lo anterior incluye una mayor inversión extranjera directa, mayor volumen de comercio bilateral y mejores calificaciones crediticias. En la Unión Europea, los datos abiertos ayudaron a generar más de €52 mil millones en 2018. Además, se estima que en 2016 se crearon cerca de 75,000 empleos adicionales como resultado de la reutilización de datos abiertos y un estudio de los países del G20 identificó que el valor agregado económico de los datos abiertos a nivel global es de USD 2.6 billones. El impacto a largo plazo de la libre asociación, los medios libres e independientes y la colaboración entre el Gobierno y los ciudadanos incluye entre otras dimensiones: mortalidad infantil, esperanza de vida, años de estudio, crecimiento económico y una menor desigualdad. Cabe mencionar que la evidencia demuestra que la apertura tiene mayores impactos cuando se implementa en un ambiente de rendición de cuentas y cuando el Gobierno tiene capacidades desarrolladas y, aún más, cuando existen sistemas electorales y de control robustos”. (OGP, 2019)*

3 “La contratación pública en los países de ALC alcanza, en promedio, 6 % del PIB. La mayoría de los países del ALC tienen políticas y estrategias de contratación pública que persiguen objetivos de política complementarios, tales como el apoyo a las PYMES. Sin embargo, solo dos tercios tienen sistemas de contratación pública electrónicos, que promueven la transparencia, la justicia y la eficiencia, mientras todos los países de la OCDE los tienen”. OCDE, 2020. P. 11-12

## b) Informe global de E-Government. ONU (2020)

La medición de Gobierno electrónico 2020 realizada por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales del Sistema de Naciones Unidas, constituye un documento de referencia principal para la contextualización global de los avances en la materia. A los efectos de esta investigación se le cita en diferentes etapas de este informe. En relación a los servicios transaccionales o trámites en línea, entre 2018 y 2020 ha habido avances sustantivos en la mayoría de aquellos considerados esenciales.

Una mirada rápida sobre los resultados, realizada desde la perspectiva del usuario, muestra la idea de una línea de vida que entrega datos en varios registros para distintas bases relacionadas; la perspectiva de la línea de vida permite entender que el Estado registra la existencia de un ámbito privado que interactúa con el público, monitorea las interacciones y construye marcos para contener esas operaciones, muchas de las cuales giran en torno a la garantía de derechos fundamentales. La perspectiva inversa, desde el Estado, solo da cuenta de las agencias operadoras de esas bases de datos: registro civil, servicio de identificación, portales de servicios públicos, registro de contribuyentes fiscales, entre otros.

**Hay crecimiento global en los indicadores de gobierno electrónico, y ello debería contribuir a promover libertades, garantizar el disfrute de los derechos y facilitar el cumplimiento de los deberes, enriqueciendo la dinámica ciudadana en el espacio público.**

Sin embargo, en entrevista reciente, la especialista en investigación sociopolítica en entorno digital, Iria Puyosa, advierte que el avance del gobierno electrónico depende en gran medida de la libertad de información en Internet y del aprovechamiento de esta libertad para la deliberación pública y la acción institucional. Señala que en los países que la literatura denomina como “regímenes híbridos” (democracias frágiles, países que están en proceso de regresión democrática o en franco proceso de autocratización) es mucho más fácil introducir controles sobre internet.

*En los países autoritarios, al existir una serie de restricciones a los derechos civiles y políticos en otros ámbitos, incluso a la participación en partidos políticos, a la libertad de asociación, a la libertad de expresión y a la libertad de prensa, trasladar esas regulaciones a los espacios de internet fue mucho más fácil durante las primeras dos décadas de nuestro siglo. Países como Cuba, algunos países del sudeste asiático o de África, encontraron que no desplegar infraestructura de acceso era la manera más fácil de prevenir ese espacio de libertad de expresión. Eso solo es posible en economías cerradas, economías que no dependen de constantes intercambios de información vía digital, economías donde la base tecnológica es muy baja; pero en economías más desarrolladas, más sofisticadas, no se puede restringir el acceso a internet porque es el canal en que la sociedad desarrolla una amplia variedad de actividades económicas (Puyosa en Demo Amlat, 2021).*

### c) Índice GovTech 2020. Banco de Desarrollo de América Latina

Al advertirse la emergencia de un nuevo ecosistema digital conocido como “entorno gov tech” y su potencial para la resolución de problemas públicos, el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), a través del GovTechLab junto a Oxford Insight, construyeron por primera vez en 2020 el Índice GovTech que evaluó a 16 países de Iberoamérica, como instrumento de medición de si existe o no en los países un ambiente habilitante para generar ecosistemas de gobierno y tecnología maduros.

Startups, contrataciones y gobierno son los tres pilares en la medición para responder a las siguientes interrogantes:

¿Hay startups y pymes capaces de proveer nuevas tecnologías? ¿Hay una demanda de esos productos por parte del gobierno? ¿Pueden los gobiernos y las startups colaborar con el marco de contratación existente?

Para ello consideraron siete dimensiones en materia de políticas: el entorno de innovación, el entorno digital, el entorno industrial, el entorno de políticas, el gobierno digital, los marcos de contratación y la cultura de contratación. Se intentó medir si es posible utilizar inteligencia de datos, tecnologías digitales y metodologías innovadoras para generar productos y servicios que resuelvan problemas públicos (Zapata et al, 2020).

### Ranking índice GovTech 2020



Fuente: Zapata (2020) Índice Govtech 2020.  
CAF, pag. 19

## Índice Govtech Latinoamérica 2020



Zapata (2020) Índice Govtech 2020.  
CAF, pag. 20

Con el índice, además de un ranking que lidera España con 6,60/10, se identificaron entre los países buenas prácticas, oportunidades por explotar y debilidades en cada uno de los pilares. En consecuencia se formularon recomendaciones que apuntan a la necesaria reforma en las políticas desde el Estado para mejorar los entornos de innovación y digital, así como la comprensión, desde el sector público, del inmenso potencial que hay en el aprovechamiento de tecnologías, y que se exprese en una estrategia nacional con recursos y políticas claras para lograrlo.

Esto contribuye a minimizar el impacto de la corrupción en las contrataciones de América Latina, que representa un obstáculo para la participación en igualdad de condiciones de emprendedores y pequeñas y medianas empresas como oferentes y colaboradores en esta área.

Una de las ideas claves del gobierno abierto está en el diseño desde el punto de vista de la ciudadanía, origen y finalidad de los regímenes democráticos. Con ello en mente, alineamos los contextos que enmarcan el desarrollo de esta investigación.



3

VENEZUELA:  
UN CONTEXTO DESAFIANTE

Asumir los retos que representa la incorporación de la filosofía de gobierno abierto en la gestión pública, hace necesaria la presencia de ciertas condiciones mínimas —políticas, económicas, sociales, institucionales, conectividad— que permitan el éxito de este objetivo.

Investigaciones de Transparencia Venezuela evidencian la presencia de un conjunto de elementos que configuran un patrón generalizado y sistemático de gran corrupción desde hace más de 15 años en el país. Este patrón es producto de la aplicación de políticas públicas desde las más altas esferas de poder y que han propiciado el desfaldo a la nación con presencia de redes criminales a escala internacional, en medio de un clima de impunidad y que ha afectado el goce de derechos fundamentales y la calidad de vida de los venezolanos, situación que ha devenido en la actual Emergencia Humanitaria Compleja declarada en el país.

En el caso de los servicios públicos, existe un común denominador que explica las deficiencias en su prestación: estatización y concentración de poder, prácticas clientelares, nepotismo, promulgación de leyes y decretos de emergencia que facilitaron la opacidad e ineficiencia en las contrataciones públicas y la militarización de los principales cargos gerenciales de las empresas propiedad del Estado, entre otros elementos. Para construir una agenda de gobierno abierto realista, se mencionan a continuación algunos factores del contexto que son consecuencia de la gran corrupción y limitan la aplicación de buenas prácticas y que, además, deben tomarse en cuenta para definir las estrategias que permitan avanzar para este propósito.

#### a) Emergencia Humanitaria Compleja

El informe de Sinergia de 2019: Los objetivos de Desarrollo Sostenible en Venezuela. Reporte desde un país en riesgo, señala que el país se encuentra sumido desde hace más de 4 años en una Emergencia Humanitaria Compleja (EHC), término que se define como “un tipo de crisis humanitaria que es causada por la combinación de diversos factores: el desmoronamiento de la economía formal y de las estructuras estatales, los conflictos civiles, las hambrunas, las crisis sanitarias y el éxodo de la población”. Su calificativo de “compleja” se debe a tres razones. La multiplicidad de sus causas, que se encuentran en la interrelación de diversos factores políticos, económicos y socioculturales. El carácter omnicomprendido de su impacto, que, a diferencia de los desastres desencadenados por catástrofes naturales, afecta gravemente a todos los órdenes de la vida, con un fuerte efecto destructivo y desestructurador. Y la consiguiente necesidad de que la respuesta internacional se base en un mandato múltiple, que permita actuar en varios frentes (Sinergia, 2019).

#### **Deterioro de los estándares nacionales de servicios**

Los estándares nacionales de sostenibilidad se ven afectados por el deterioro en la prestación de los servicios públicos, principalmente electricidad, agua, salud, seguridad ciudadana y estado de derecho y la consiguiente afectación del sistema de libertades ciudadanas. Para los efectos de esta investigación se reseñan datos que contextualizan, a modo ilustrativo, la prestación de algunos servicios estratégicos, el incremento de la violencia y el deterioro institucional.



## SALUD



La más grave expresión de la Emergencia Humanitaria Compleja que atraviesa el país es la del sector salud, que ocasiona a diario muertes evitables. La escasez o inexistencia de medicinas y de atención médica en los servicios públicos de salud, unida a una extrema pobreza e inseguridad alimentaria, han incrementado y cambiado los patrones de enfermedad, discapacidad y mortalidad en Venezuela.

El informe de Sinergia (2019) asocia aspectos de la crisis de salud con las metas previstas para el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 -garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades- y demuestra el aumento de la mortalidad materna y de la mortalidad neonatal; la reaparición de enfermedades que habían sido controladas, como son la malaria y la

tuberculosis; retrocesos en el control del VIH; escasez de medicamentos y tratamientos para enfermedades crónicas y pérdidas de infraestructura para la cobertura universal del servicio de salud.

En relación a la política pública para atender la pandemia COVID-19, han sido evidenciados los problemas de subregistro de pacientes infectados y fallecidos por la baja aplicación de pruebas (Salomón y Benasayag, 2020), la insuficiencia de insumos de protección y medicamentos en el sistema público (DW, 2020) y la nula utilización de las tecnologías digitales para informar a la población sobre la disponibilidad de pruebas y cantidad de pruebas realizadas por centro de salud y regiones.



## ELECTRICIDAD



El deterioro del servicio eléctrico se ha venido evidenciando de manera progresiva desde el año 2009, luego de la concentración de todas las etapas de la cadena de producción en el Estado, el control del precio del servicio, las inversiones corrompidas, la politización en la selección de personal y autoridades, deficiencias técnicas y operativas y el manejo ineficiente de la empresa Corpoelec (Saturno, 2018). Uno de los elementos que lo prueban es el abandono de la infraestructura tecnológica, que conllevó a la suspensión durante varios años del cobro del servicio y que se reanuda parcialmente en enero de 2020.

Las interrupciones del servicio eléctrico han sido recurrentes desde el año 2010 en varios estados del país, problema que fue extendiéndose con el paso del tiempo hasta que se produjeron los apagones de marzo de

2019 generalizados y prolongados en todo el territorio. Desde entonces, las interrupciones afectan, como antes, a unas regiones más que a otras, lo que condiciona las oportunidades de estudio, trabajo y producción, y aumenta las brechas de desigualdad interterritorial. Y esta situación se ha agravado con la pandemia de la Covid-19.



## AGUA



Se estima que al menos 30 % de la población venezolana vivió bajo racionamiento de agua entre 2016 y 2017 (Prodavinci, 2018), situación que ha empeorado en los años siguientes, por lo que buena parte de su rutina diaria se destina a la búsqueda del recurso para satisfacer necesidades mínimas.

Desde el año 2014, aproximadamente, existe en todo el país un grave problema de déficit del servicio de agua potable, el cual es atribuido por el gobierno nacional a los períodos de sequía y a los efectos del fenómeno de El Niño, pero también puede atribuirse a la necesidad, no satisfecha, de disponer de suministro eléctrico para el bombeo desde las cuencas a baja cota hacia los centros poblados ubicados en cotas más altas. (Zarza, 2018). En este sentido, el informe de Transparencia Venezuela Empresas

Propiedad del Estado correspondiente al sector Servicio de Agua Potable y Saneamiento (Bausson, 2018) afirma que, según cifras del INE (2011), la mayoría de los sistemas en Venezuela solo alcanza a cubrir adecuadamente el 60 % de las necesidades de agua potable y a tratar apenas el 27 % de aguas servidas.



## DETERIORO DE LA ECONOMÍA

Desde 2013 existe una crisis económica en Venezuela, como consecuencia, entre otras razones, de la caída global de los precios del petróleo, las expropiaciones, el deterioro del tejido empresarial e industrial, las restricciones del control de cambio de la moneda y control de precios, la corrupción y la indisciplina fiscal cubierta por la política del secreto en las finanzas públicas, que inhibe cualquier posibilidad de participación en la gestión de los recursos públicos, los controles formales y ciudadanos. En este periodo, se ha producido una aguda recesión económica que ha sido una de las más largas en la historia del país, al igual que varios años de hiperinflación.

En materia de emprendimiento, el contexto está caracterizado por las barreras de entrada para el desarrollo de la actividad emprendedora, ausencia de un marco

legal favorable para el emprendimiento, ausencia de políticas públicas que posibiliten el desarrollo competitivo de la cadena de valor del emprendimiento (emprendedores formales, acceso a capital de inversión, protección de propiedad industrial, sistemas de innovación y desarrollo, sistemas de comercio exterior), migración forzosa de talento humano especializado, entre otras.

Las dificultades para el ejercicio de actividades económicas están reflejadas en el estudio Doing Business, del Banco Mundial 2020, en el que Venezuela ocupa la posición 188/190. Pero específicamente, en la medición de las facilidades para iniciar una empresa ocupa la posición 190, y se requiere 230 días y al menos 20 procesos frente a la media de América Latina que es de 28,8 días, y 9,2 en los países de la OCDE.



## VIOLENCIA Y DETERIORO INSTITUCIONAL

Venezuela, con una tasa de 81,4 asesinatos por cada 100 mil habitantes, es el país más violento de América Latina. (OVV, 2019)<sup>4</sup> mientras que el Índice de Estado de Derecho 2020 del Proyecto de Justicia Mundial muestra el precario estado de las instituciones y de la democracia en el país al señalar que Venezuela ocupa el último lugar entre 128

países en los cinco continentes, con una puntuación global de 0,27 en una escala que varía de 0 a 1, por debajo de Camboya con 0,33 (WJP, 2020). Este índice considera entre los 8 factores de evaluación la existencia de límites al poder gubernamental, la ausencia de corrupción, la existencia de prácticas de gobierno abierto y la garantía de

<sup>4</sup> La actualización de este informe, para 2020 señala un estimado de al menos 11.891 fallecidos y una tasa de 45,6 muertes violentas por cada cien mil habitantes, muy por encima de cualquiera de los otros países considerados violentos en América Latina. <https://observatoriodeviolencia.org.ve/news/informe-anual-de-violencia-2020-entre-las-epidemias-de-la-violencia-y-del-covid-19/>

<sup>5</sup> El Índice fue publicado en enero de 2021. Su resumen puede apreciarse en el enlace <https://www.transparency.org/es/news/cpi-2020-global-highlights>

derechos humanos, factores relevantes para nuestro análisis sobre el aprovechamiento de tecnologías digitales en la prestación de servicios fundamentales.

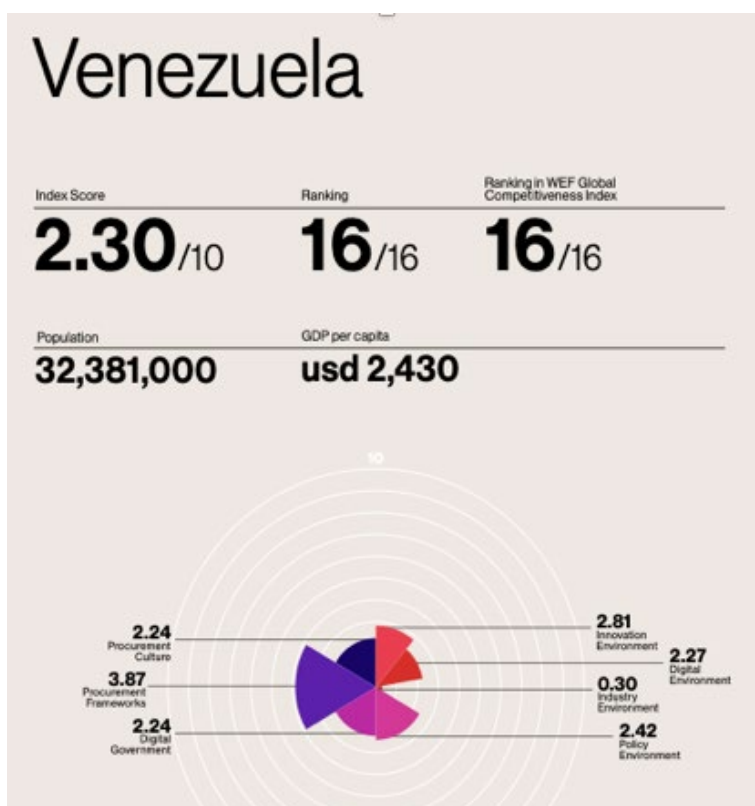
Consecuente con esta evaluación es el resultado del Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional de 2020, en el que Venezuela ocupa el puesto 176 entre 180 países a nivel mundial y el último lugar en América Latina.<sup>5</sup>

En el índice global de gobierno electrónico (GEDI, 2020) del Sistema de Naciones Unidas Venezuela está en el puesto 118 de un total de 192 países, el último en el ranking de Sudamérica con una calificación de 0,9650. Esta ubicación, no obstante, puede verse relativizada al considerar otros índices asociados al contexto y la operatividad del gobierno electrónico también señalados en el informe de la ONU: 0,3176 en el Índice de Servicios en Línea (OSI) lo ubica como un país de desarrollo medio; 0,7807 en el Índice de Capital Humano (HCI) lo ubica como un país de muy alto desarrollo; y 0,4820 en el Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones (TII) lo ubica como un país de desarrollo medio.<sup>6</sup>

En relación al Índice GovTech 2020, con una puntuación de 2,3/10, Venezuela ocupa el último lugar de los 16 países evaluados

de Iberoamérica, lo que deja en evidencia un ambiente adverso a la integración de los ecosistemas emprendedores de base tecnológica vinculados a la gestión pública del gobierno (Zapata et al, 2020) y que además se están perdiendo oportunidades en la gestión pública que tendrían el potencial de mejorar la vida de la gente. En contraste, en Venezuela entró en vigencia en agosto de 2014 la Ley de Infogobierno, que tiene entre sus finalidades facilitar la comunicación entre el gobierno y los ciudadanos con las tecnologías digitales y establecer condiciones para la mejora continua de los servicios que el sector público presta a las personas, procurando la efectividad, eficiencia, eficacia y transparencia.

### Índice GovTech de Venezuela 2020



Fuente: Zapata (2020) Índice GovTech 2020, CAF.

<sup>6</sup> Conviene señalar que los datos oficiales reportados al Sistema de Naciones Unidas son, en buena medida, estimaciones realizadas a los principales agregados del Censo 2011, que no consideran la variación del patrón demográfico representada por la migración forzosa de 5.2 millones de habitantes, reportada por la Organización Internacional para las Migraciones y ACNUR en agosto de 2020. Ver (OIM, 2020: html) y la información económica oficial está desactualizada.

La Ley prevé, entre otras disposiciones, la obligatoriedad del uso de las tecnologías de información por parte del sector público con software libre, el derecho de acceso a la información pública de los ciudadanos a través de tecnologías digitales, el principio de conservación de documentos, la existencia de repositorios digitales y la creación de un ente nacional como máximo órgano de consulta para la planificación y asesoramiento del Poder Público en el desarrollo y aprovechamiento de tecnologías de información. No obstante, salvo la promoción inicial del uso del software libre en órganos y entes del sector público, esta ley no ha sido aplicada ni suele ser un referente en el ejercicio de derechos civiles y políticos.

En relación a derechos civiles y políticos, Espacio Público (2020) reportó que luego de 2017 y 2019, en 2020 se registró un alto número de casos (390), respecto a 19 años de monitoreo, en los que se vulneró el derecho a la libertad de expresión, y se contabilizaron un total de 965 denuncias de violaciones al derecho. En años recientes al menos 40 medios impresos salieron de circulación de forma indefinida y 120 casos de violación ocurrieron en el entorno digital entre acciones de bloqueos y ataques informáticos contra sitios web, medios digitales y cuentas personales de redes sociales, en 2020. La opinión pública es penalizada mediante la Ley Contra el Odio por la convivencia pacífica y la tolerancia: en 19 oportunidades esta ley fue utilizada como mecanismo de amenaza o sanción contra trabajadores públicos, manifestantes procesados judicialmente, miembros de la Iglesia católica; para exhortar a periodistas a “suavizar” su línea editorial cuando abordan temas que evidencian la crisis social, y contra medios digitales.

**Entre 2009 y 2018, Espacio Público registró un total de 55 detenciones de personas por difusión de contenidos a través de redes sociales. Las detenciones arbitrarias son la modalidad más representativa de la intolerancia estatal en línea.**

No solo por los daños que genera para la integridad personal y social, sino porque constituyen un reflejo de la incompreensión de la vida digital al pretender trasladar presuntos delitos off line a la dinámica descentralizada y horizontal de la web (Espacio Público, 2019).

El Instituto Prensa y Sociedad Venezuela en su estudio Intercortados, tipifica tres modalidades de bloqueo o censura ejercido por el Estado y ordenado a las teleoperadoras: HTTP, DNS y TCP/IP. La censura por HTTP, fue la más aplicada desde la compañía estatal Compañía Anónima de Teléfonos de Venezuela (Cantv) en un 27 %, mientras que los del tipo DNS se ejecutaron en un 9,6 % y los bloqueos por IP, en 0,5%. Las prácticas deliberadas de bloqueos en estas tres modalidades, que han derivado en intermitencias en la red venezolana, contravienen los derechos de libertad de expresión y acceso a la información establecidos en los artículos 57 y 58 de la Constitución nacional, así como las recomendaciones de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) para una internet libre, abierta e incluyente, que rechazan la existencia de presiones sobre los proveedores para limitar el acceso de sus usuarios (IPYS, 2019).



El bloqueo selectivo continúa operando dos años después del reporte. Durante el curso de esta investigación el acceso a portales de servicios dentro y fuera del país se vio obstaculizado, tanto por bloqueo de http como por bloqueo de DNS, en muchos casos de portales oficiales (INE, Ministerio de Finanzas, Cantv, Movilnet, Saren y Saime, principalmente), y en otros se afectaron las rutas de enlace para portales fuera del país, principalmente de Chile. Para sortear el obstáculo, se tuvo que recurrir a navegación en modo VPN.

Esta estrategia de censura contribuye a que Venezuela se ubique entre los países con Internet no libre, al obtener menos de 30 puntos, de 100 posibles, en el Índice de Libertad de Internet 2020 elaborado por Freedom House, que lo coloca en la categoría de "internet no libre", ya que se presentan obstáculos para acceder, límites en el contenido y violaciones a los derechos de los usuarios.

Se trata de la peor puntuación en Suramérica y la penúltima de la región (28 puntos), siendo la última la de Cuba, con 22/100.

Finalmente, el alcance de las restricciones a las libertades en Venezuela se confirma al analizar los resultados del Índice de Libertades de Freedom House que clasifica a Venezuela como un PAÍS NO LIBRE, con una puntuación general de 16/100, al analizar los derechos políticos (existencia de elecciones libres, el grado de pluralismo y participación ciudadana, el funcionamiento equilibrado de los poderes públicos) y las libertades civiles tales como la libertad de expresión, los derechos de asociación y participación y los derechos individuales. (Freedom House, 2020).



4

HALLAZGOS.  
VENEZUELA ESTANCADA

La tabla siguiente, resume los resultados de la evaluación de portales Web vinculados a la prestación de 9 servicios públicos de Venezuela y el puntaje total obtenido luego de la suma ponderada de cada categoría de análisis; recuérdese que presencia tiene una ponderación de 10 % (valor máximo 0,10); información tiene una ponderación de 15 %

(valor máximo 0,15); interacción tiene una ponderación de 15 % (valor máximo 0,15); transacción tiene una ponderación de 20 % (valor máximo 0,20); transparencia y rendición de cuentas una ponderación de 25 % (valor máximo 0,25); y usabilidad tiene una ponderación de 15 % (valor máximo 0,15).

El valor máximo del índice de evaluación por servicio es 1,00.

**TABLA 5** ÍNDICES DE LA EVALUACIÓN POR CATEGORÍA Y SERVICIO DE VENEZUELA

Servicios de Venezuela	SALUD	AGUA	ELECTRICIDAD	CARTOGRÁFICO	TELECOMUNICACIONES	DEMOGRÁFICO	PROCESO PRESUPUESTARIO	REGISTRO DE EMPRESAS	IDENTIFICACIÓN	TOTAL (VMP=1)
CATEGORÍAS										
I. PRESENCIA (VMP= 0,100)	0,025	0,063	0,025	0,000	0,088	0,050	0,050	0,075	0,050	0,047
II. INFORMACIÓN (VMP= 0,150)	0,014	0,000	0,000	0,000	0,075	0,038	0,025	0,090	0,075	0,048
III. INTERACCIÓN (VMP= 0,150)	0,038	0,028	0,066	0,000	0,094	0,056	0,050	0,058	0,094	0,051
IV. TRANSACCIÓN (VMP= 0,200)	0,025	0,000	0,029	0,000	0,120	0,020	0,000	0,080	0,033	0,034
V. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS (VMP= 0,250)	0,009	0,000	0,000	0,000	0,029	0,000	0,000	0,000	0,000	0,004
VI. USABILIDAD (VMP= 0,150)	0,004	0,030	0,038	0,000	0,113	0,083	0,075	0,105	0,090	0,060
<b>TOTAL (VMP= 1)</b>	<b>0,114</b>	<b>0,121</b>	<b>0,157</b>	<b>0,000</b>	<b>0,518</b>	<b>0,247</b>	<b>0,200</b>	<b>0,408</b>	<b>0,342</b>	

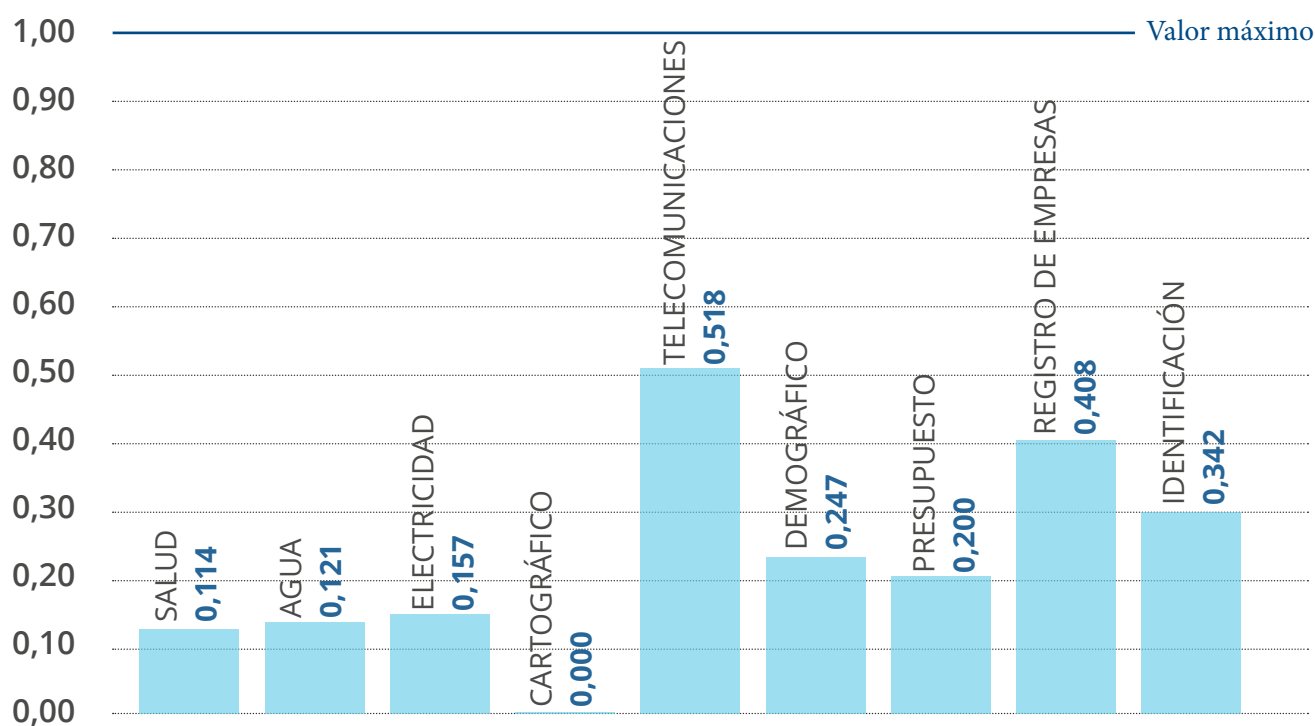
Fuente: elaboración propia (2021)

Nota: VMP: Valor Máximo Ponderado

El cuadro permite apreciar que los puntajes generales obtenidos por cada servicio son muy bajos y, en el caso de servicios cartográficos, no hubo ninguna calificación por no estar activo su portal oficial. Es de resaltar que la categoría de mayor ponderación, por su importancia en el gobierno abierto, es en la que tiene peor desempeño en todos los servicios: transparencia y rendición de cuentas. En relación a los servicios, el de telecomunicaciones que debería ser modelo en el aprovechamiento de tecnologías digitales obtuvo la mayor puntuación, pero ésta resulta ser bastante mediocre porque apenas cumple con poco más del 50% del estándar de evaluación. A telecomunicaciones le sigue el servicio de registro de empresas y el servicio de identificación.

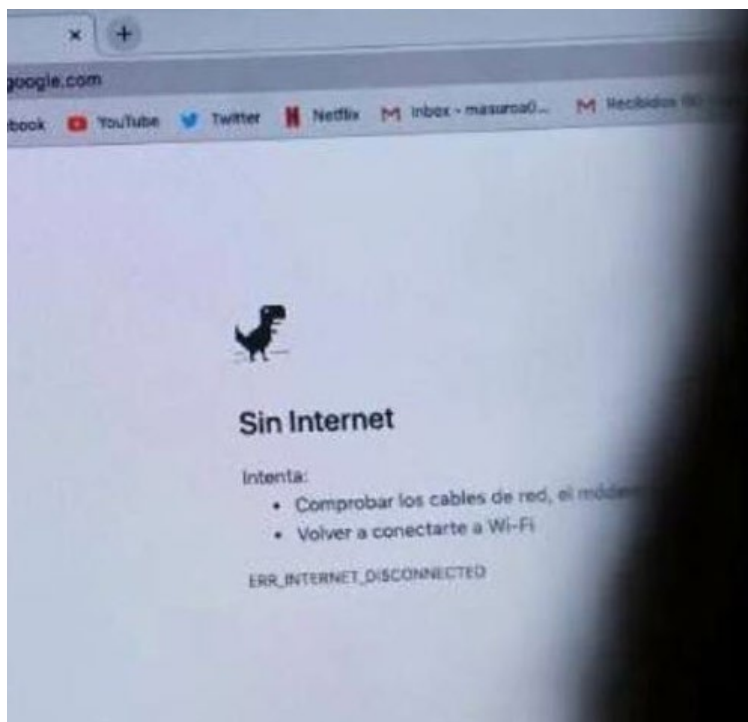
**GRÁFICO 2** RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR SERVICIO

## ÍNDICE

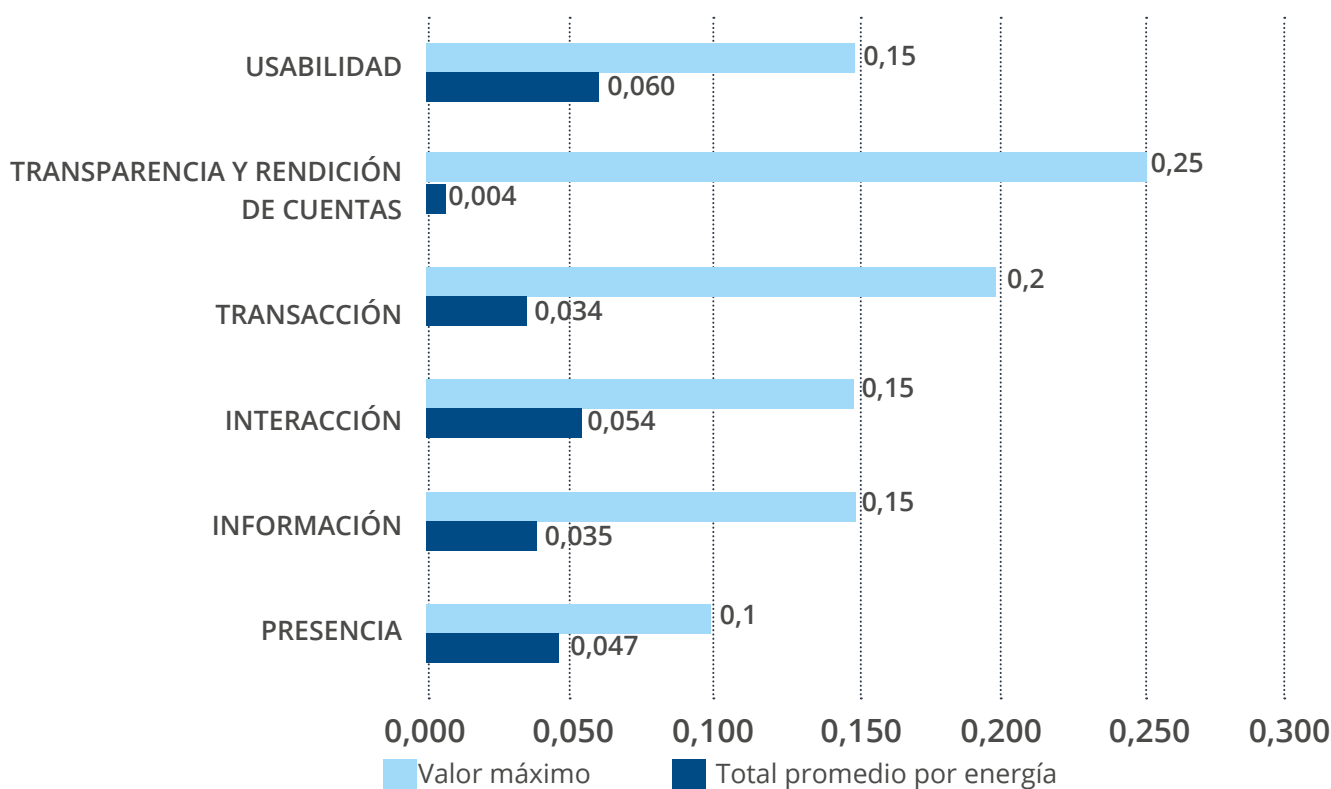


Fuente: elaboración propia (2021)

El gráfico 2 permite visualizar la magnitud del rezago en el desempeño de cada servicio respecto al valor máximo de 1 punto. Salud y agua fueron los peores, alcanzando un poco más del 10 % de lo esperado, pero en todos los casos los indicadores apuntan hacia una evaluación deficiente de la capacidad de prestación de los servicios, así como también hacia oportunidades de mejora que impacten en la calidad de vida de los usuarios y en la productividad de organizaciones públicas y privadas.



**GRÁFICO 3** RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR CATEGORÍAS



Fuente: elaboración propia (2021)

El total promedio de la evaluación por categorías representado en el gráfico, nos muestra que aquellas categorías que obtienen el mayor puntaje son usabilidad, interacción y presencia, pero con valores que alcanzan cuando mucho un tercio del valor esperado -en el caso de presencia- y cerca de un 25 % del valor esperado en interacción y usabilidad. En transparencia y rendición de cuentas el indicador demuestra que se cumplió con el 1,7 % de lo esperado.

Los gráficos y tabla presentados permiten afirmar que la muestra de servicios analizados dan cuenta de la ausencia de voluntad institucional de construir un gobierno abierto a partir de la evidencia de:

- La falta de actualización de los datos de la estructura interna, de perfiles de las autoridades o, en algunos casos, del portal específico de la institución.
- La carencia de información actualizada sobre las características de los servicios: su esquema de gobernanza, sus compromisos de gestión y sus bases legales.
- Los vacíos de información para la realización de trámites o su variabilidad no reportada en los portales web de los servicios. La asociación de esta información a una gestión de redes cuyos contenidos no siempre corresponden a las características del servicio, más bien a orientaciones de propaganda oficial.
- El escaso desarrollo de aplicaciones basadas en sitios web para la realización de trámites en línea, o su incompletitud de recorrido (parte de los trámites en línea, como solicitud de citas o recopilación de datos, pero el resto del proceso del trámite fuera de línea).
- La nula presencia de información de transparencia y rendición de cuentas (declaraciones juradas de patrimonio de los funcionarios, política de compras y adquisiciones, planificación, presupuesto, gestión, medición de desempeño o impacto, entre otros); la ausencia de una política de datos abiertos, la ausencia de políticas que garanticen el derecho de petición, la seguridad de los datos o los procedimientos para el ejercicio de la contraloría social.
- La precariedad del desarrollo de las interfaces de usuario de los portales, más pensados como sitios de noticias de relativa actualización y notorio sesgo propagandístico, que como portales de servicios accionados por el ciudadano: sin adecuado diseño responsivo, con desarrollo poco robusto, sin optimización para buscadores (SEO), en un solo idioma, sin motor de búsqueda ni mapa de sitio.
- El bloqueo selectivo de Internet (HTTP, DNS) afecta el acceso a algunos de los portales de servicios. En algunos casos, empleando VPN se puede acceder, pero en otros la página no existe o hay rechazo del DNS.

A continuación, se presentarán los resultados de la evaluación por cada uno de los servicios, comparados con su valor máximo promedio.



## SERVICIO DE SALUD

### PORTALES ANALIZADOS

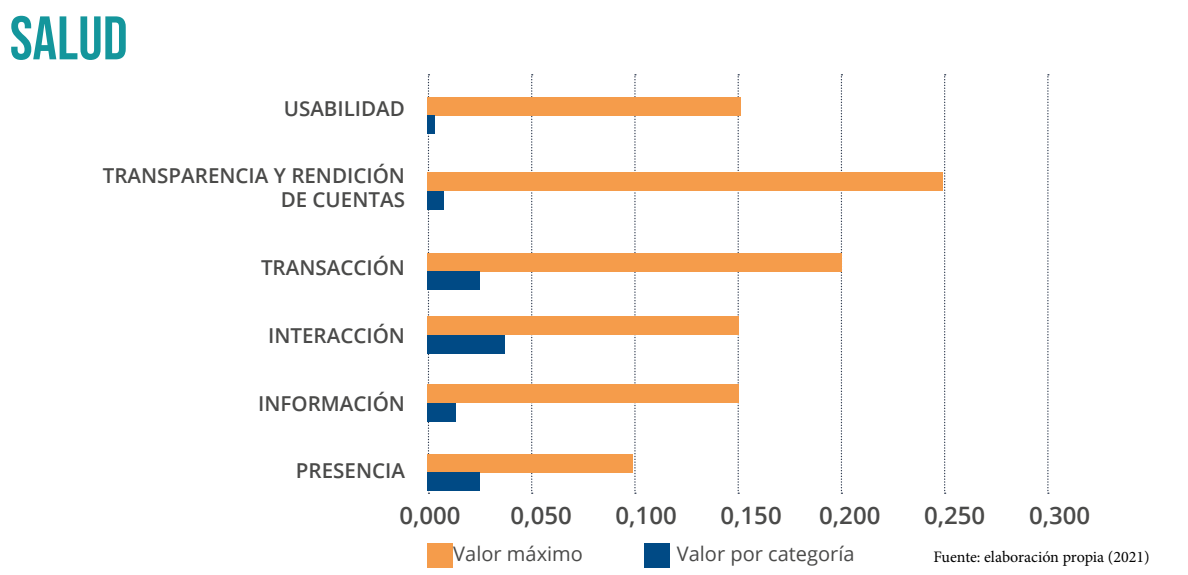
- Ministerio del poder Popular para la Salud <http://www.mpps.gob.ve/>
- Instituto Nacional de Higiene <http://www.inhrr.gob.ve/>
- Instituto Venezolano de los Seguros Sociales <http://www.ivss.gov.ve/>
- Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria <http://sacs.gob.ve/site/>

### PERÍODO DE LA EVALUACIÓN

Noviembre 2020 – enero 2021

La autoridad nacional de salud en Venezuela es el Ministerio del Poder Popular para la Salud. Su portal posee enlaces al Instituto Nacional de Higiene, el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales y al Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria. El análisis revela que las categorías que obtienen mayor puntaje relativo son las de presencia, transacción e interacción.

**GRÁFICO 4** SERVICIO DE SALUD



**PRESENCIA: 0,025 / 0,100**

El portal del Ministerio de Salud no muestra la estructura completa del sistema, solo del ministerio, y no dispone las hojas de vida de las autoridades.

**INFORMACIÓN: 0,014 / 0,150**

El Ministerio de Salud no ofrece información detallada de sus servicios ni de cómo acceder a ellos. Los servicios de contraloría sanitaria y del Instituto Nacional de Higiene que están reservados a usuarios de interés (empresas y sujetos de derecho de la ley de salud) brindan información más completa pero no accesible a público general. Los datos de capacidad de atención (camas hospitalarias, ambulatorios, servicios de referencia, etc.) no están disponibles y la data dispersa que existe se encuentra desactualizada. No hay registros epidemiológicos publicados. Los documentos legales, protocolos y normativas están dispuestos en carpetas en la aplicación Google Drive, que no ofrecen adecuada funcionalidad ni garantizan disponibilidad permanente para el usuario.

**INTERACCIÓN: 0,038 / 0,150**

El nivel de interacción del portal es bajo. Solo los portales asociados (Contraloría, Instituto Nacional de Higiene) muestran información de trámites, pero sin adecuada continuidad para la realización de trámites en línea. La información, además está dirigida a usuarios de interés.

**TRANSACCIÓN: 0,025 / 0,200**

El portal del ministerio no contempla la realización de trámites en línea, salvo en los portales asociados, reservados a usuarios de interés.

**TRANSPARENCIA: 0,009 / 0,250**

El portal del ministerio no muestra ninguno de los datos categorizados, ni los ingresos de los funcionarios, ni los avisos de compras y licitaciones, ni el presupuesto ejecutado ni el de los años anteriores; tampoco se ofrecen datos de planificación (Plan Operativo Anual), ni indicadores de desempeño o impacto del servicio y no hay política de datos abiertos. De igual manera los portales asociados.

**USABILIDAD: 0,004 / 0,150**

El portal no está diseñado para un uso efectivo por parte del ciudadano: la información no se actualiza frecuentemente, no se adapta a diferentes pantallas (responsive), no posee una interfaz organizada en función de la experiencia de usuario, ni está optimizado para buscadores, ni posee un mapa de sitio.

**Índice: 0,114/1**



## SERVICIO DE AGUA

### PORTALES ANALIZADOS

- Ministerio del Poder Popular para la Atención de las Aguas <http://minaguas.gob.ve/>

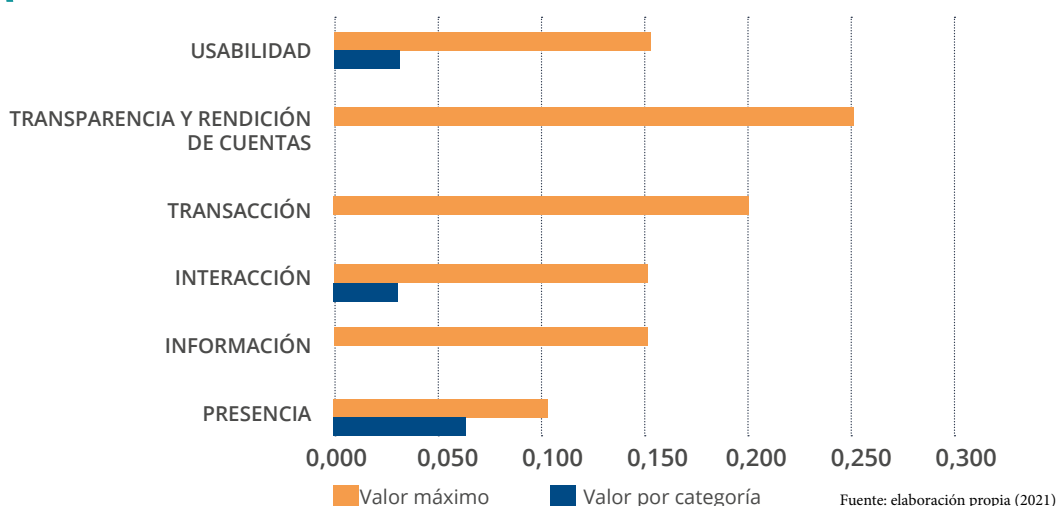
### PERÍODO DE LA EVALUACIÓN

Noviembre 2020 – enero 2021

La autoridad de aguas en Venezuela es el Ministerio del Poder Popular para la Atención de las Aguas. El portal de la hidrológica venezolana, Hidroven, se encuentra inactivo, igual que el portal de servicio de la hidrológica de la región capital (Hidrocapital). Los de las hidrológicas regionales son poco funcionales. El análisis revela que las categorías que obtienen mayor puntaje son las de presencia e interacción.

**GRÁFICO 5** SERVICIO DE AGUA

### AGUA



### PRESENCIA: 0,063 / 0,100

El portal del Ministerio del Poder Popular para la Atención de las Aguas muestra su estructura organizativa, aunque no de manera detallada. No incluye las hojas de vida de sus autoridades, ni los entes adscritos, ni el marco de políticas públicas que lo rigen.

### INFORMACIÓN: 0,000 / 0,150

El ministerio no muestra información detallada de sus servicios.

**INTERACCIÓN: 0,028 / 0,150**

No muestra información para la realización de trámites.

**TRANSACCIÓN: 0,000 / 0,200**

El portal no está desarrollado para realizar trámites en línea.

**TRANSPARENCIA: 0,000 / 0,250**

No muestra ninguno de los datos categorizados, ni los ingresos de los funcionarios, ni los avisos de compras y licitaciones, ni el presupuesto ejecutado ni el de los años anteriores; tampoco se ofrecen datos de planificación (Plan Operativo Anual), ni indicadores de desempeño o impacto del servicio y no hay política de datos abiertos.

**USABILIDAD: 0,030 / 0,150**

El portal no está diseñado para un uso efectivo por parte del ciudadano: la información no se actualiza frecuentemente. Aunque se adapta a diferentes pantallas (responsive), no posee una interfaz organizada en función de la experiencia de usuario, ni está optimizado para buscadores, ni posee un mapa de sitio.

**Índice: 0,121/1**

## ELECTRICIDAD

**PORTALES ANALIZADOS**

- Corporación Eléctrica Nacional (Corpoelec) <http://www.corpoelec.gob.ve/>

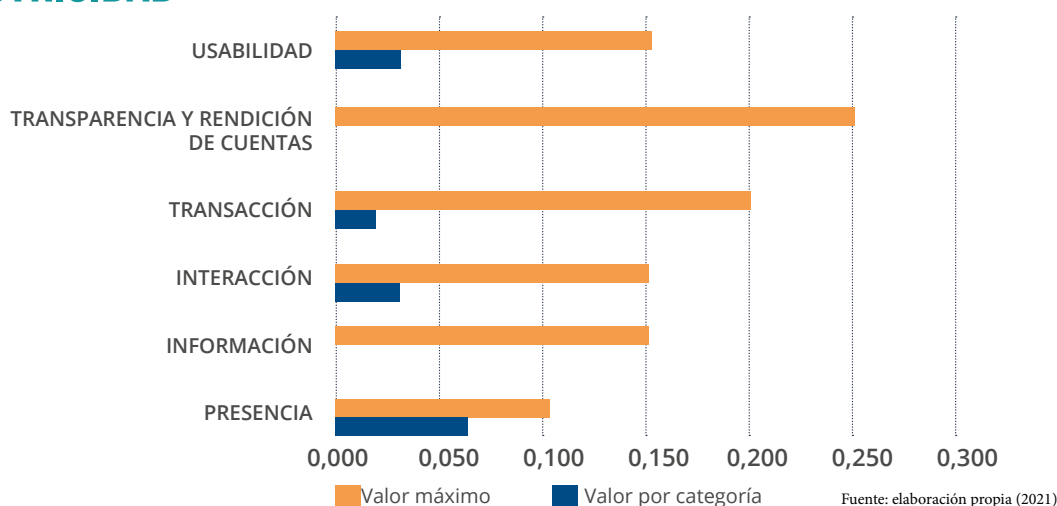
**PERÍODO DE LA EVALUACIÓN**

Noviembre 2020 – enero 2021

La autoridad eléctrica nacional es el ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica, que rige a la Corporación Eléctrica Nacional (Corpoelec). Las categorías mejor evaluadas de este portal son las de usabilidad e interacción.

**GRÁFICO 6** SERVICIO DE ELECTRICIDAD

## ELECTRICIDAD



### **PRESENCIA: 0,025 / 0,100**

El portal presenta la normativa que regula la prestación del servicio, pero no su estructura organizativa, ni los perfiles de sus autoridades.

### **INFORMACIÓN: 0,000 / 0,150**

No presenta información detallada verificable del sector en ninguno de sus componentes (generación, distribución, infraestructura y comercialización).

### **INTERACCIÓN: 0,066/ 0,150**

No muestra información sobre trámites en la prestación del servicio, solo se indican los procedimientos para el pago de la factura a través de los bancos nacionales (pago en línea).

### **TRANSACCIÓN: 0,029 / 0,200**

No posee diseño para la realización de trámites en línea, ni de registro de operadores comerciales, ni de consulta de consumo por parte del ciudadano común, ni de reclamo por errores en la facturación, ni instalación o desinstalación del servicio, ni pago de la factura en línea.

### **TRANSPARENCIA: 0,000 / 0,250**

No muestra ninguno de los datos categorizados: ni los ingresos de los funcionarios, ni los avisos de compras y licitaciones, ni el presupuesto ejecutado ni el de los años anteriores; tampoco se ofrecen datos de planificación (Plan Operativo Anual), ni indicadores de desempeño o impacto del servicio y no hay política de datos abiertos.

## USABILIDAD: 0,038 / 0,150

El portal y sus interfaces están parcialmente diseñados para un uso efectivo por parte del ciudadano. La información no se actualiza frecuentemente; se adapta a diferentes pantallas (responsive), posee una interfaz organizada en función de la experiencia de usuario, posee motor de búsqueda interno (del portal) pero no está optimizado para buscadores, ni posee un mapa de sitio.

**Índice: 0,157 / 1**



## SERVICIOS GEOGRÁFICOS Y DE GEOLOCALIZACIÓN

### PORTALES ANALIZADOS

- Instituto Geográfico de Venezuela Simón Bolívar  
<https://web.archive.org/web/20180902101054/http://www.igvsb.gob.ve/>

### PERÍODO DE LA EVALUACIÓN:

Noviembre 2020 – enero 2021

La unidad prestadora de este servicio es el Instituto Geográfico Nacional Simón Bolívar, cuyo portal se encuentra inactivo<sup>7</sup>. Para su identificación se empleó el repositorio público de archivos digitales [www.webarchive.org](http://www.webarchive.org), donde están disponibles capturas de imágenes de las pantallas del sitio cuando estuvo activo. Dada la importancia que para el desarrollo del gobierno abierto tienen los servicios cartográficos y de geolocalización, se incluyó en la muestra de portales a analizar, pero al no estar en línea, la calificación obtenida es la mínima del índice.

### PRESENCIA: 0,000 / 0,100

El portal del Instituto muestra información no actualizada de su estructura, políticas y autoridades.

### INFORMACIÓN: 0,000 / 0,150

No muestra información de sus servicios, aunque está desactualizada (2005).

### INTERACCIÓN: 0,000 / 0,150

Por no estar activo, el portal del Instituto no muestra información de acceso a los usuarios.

### TRANSACCIÓN: 0,000 / 0,200

El portal del Instituto no muestra desarrollo de servicios en línea por no estar activo.

<sup>7</sup> Para los efectos de la investigación, se analizó la versión almacenada en Internet web archive: <https://web.archive.org/web/20180902101054/http://www.igvsb.gob.ve/> debido a que el portal no está activo

**TRANSPARENCIA: 0,000 / 0,250**

No muestra ninguno de los datos categorizados.

**USABILIDAD: 0,000 / 0,100**

El portal y sus interfaces no ofrecen uso efectivo por parte del ciudadano, al no estar activo.

**Índice: 0,000 / 1**



## TELECOMUNICACIONES

### PORTALES ANALIZADOS

- Comisión Nacional de Telecomunicaciones (Conatel) <http://www.conatel.gob.ve/>
- C.A. Nacional de Teléfonos de Venezuela (CANTV) <https://www.cantv.com.ve/>
- Telecomunicaciones Movilnet C.A. <http://www.movilnet.com.ve/sitio/>

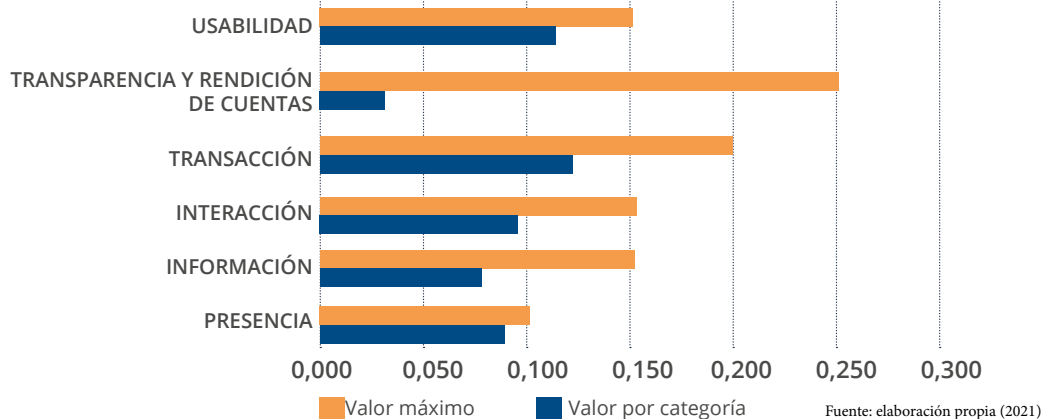
### PERÍODO DE LA EVALUACIÓN:

Noviembre 2020 – enero 2021

El portal de la autoridad nacional para este servicio es el de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (Conatel), y es el portal oficial venezolano que presenta mejor evaluación en su conjunto, y en las categorías presencia, información, interacción y usabilidad. Para la evaluación también se revisaron los portales de Cantv y Movilnet.

**GRÁFICO 7 SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

### TELECOMUNICACIONES



**PRESENCIA: 0,088 / 0,100**

El portal presenta información de los entes asociados, la línea de autoridades (aunque sin las hojas de vida) y el marco normativo.

**INFORMACIÓN: 0,075 / 0,150**

Tiene información del sector que rige, sin embargo, las estadísticas no se muestran de forma detallada ni son de fácil acceso. El portal de Cantv presenta datos de consumo a los usuarios. El portal de Movilnet no permite acceder a la información de facturación de sus usuarios.

**INTERACCIÓN: 0,094 / 0,150**

El portal presenta información de contacto, trámites y mecanismos para tramitar denuncias, asimismo los de Cantv y Movilnet.

**TRANSACCIÓN: 0,120 / 0,200**

El portal permite tramitar en línea algunos servicios, como consulta de facturación (en Cantv, no así Movilnet) y el pago de servicios remite de la banca en línea.

**TRANSPARENCIA: 0,029 / 0,250**

El portal ofrece información sobre la composición accionaria de la compañía (específicamente en el caso de la Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela -Cantv), así como estadísticas del sector. Son los únicos indicadores de esta categoría que están disponibles. Ni los ingresos de los funcionarios, ni los avisos de compras y licitaciones, ni el presupuesto ejecutado ni el de los años anteriores; tampoco se ofrecen datos de planificación (Plan Operativo Anual), ni indicadores de desempeño o impacto del servicio y no hay política de datos abiertos.

**USABILIDAD: 0,113 / 0,150**

Los portales poseen elementos de desarrollo que permiten un nivel regular de usabilidad por parte del ciudadano, pero no están diseñados para una experiencia de usuario cómoda, ni están optimizados para buscadores; poseen un mapa del sitio poco desarrollado y un motor de búsqueda interno que con frecuencia conduce a páginas no disponibles. Los portales de Cantv y Movilnet no reportaron funcionalidad desde Google Chrome, por lo tanto se tuvo que usar VPN para la evaluación.

**Índice: 0,518 / 1**



## SERVICIOS DEMOGRÁFICOS

### PORTALES ANALIZADOS

- Instituto Nacional de Estadística (INE) <http://www.ine.gov.ve/>

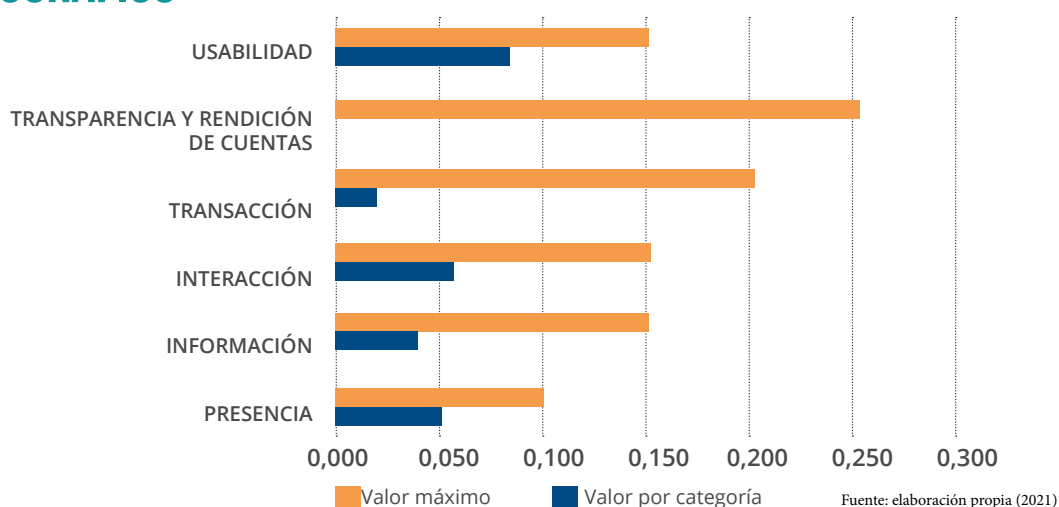
### PERÍODO DE LA EVALUACIÓN:

Noviembre 2020 – enero 2021

El portal de servicio demográfico oficial de Venezuela es el del Instituto Nacional de Estadística (y no Estadísticas). Las categorías con mejor evaluación son las de presencia, información, interacción y transacción. El acceso desde navegadores y Aba Cantv a este portal se dificulta. Para los efectos de esta investigación se accedió por VPN.

**GRÁFICO 8** SERVICIOS DEMOGRÁFICOS

### DEMOGRÁFICO



#### PRESENCIA: 0,050 / 0,100

El portal presenta información sobre la estructura del Instituto, pero no sobre los perfiles de cargo de su directiva.

#### INFORMACIÓN: 0,0738 / 0,150

Ofrece información sobre el acceso a sus servicios, aunque ésta no se encuentra actualizada.

#### INTERACCIÓN: 0,056 / 0,150

Ofrece información de contacto y redes sociales actualizadas.

### TRANSACCIÓN: 0,020 / 0,200

Permite acceder a sus servicios en línea (datos estadísticos descargables en formatos abiertos, empleando el software Retadam), pero la información está desactualizada en más de cinco años. No hay evidencia de publicación del Censo de población anunciado para 2019<sup>8</sup> ni actualización de las proyecciones demográficas del censo 2011 que consideren la migración venezolana del periodo 2017 – actual.

### TRANSPARENCIA: 0,000 / 0,250

No muestra ninguno de los datos categorizados: ni los ingresos de los funcionarios, ni los avisos de compras y licitaciones, ni el presupuesto ejecutado ni el de los años anteriores; tampoco se ofrecen datos de planificación (Plan Operativo Anual), ni indicadores de desempeño o impacto del servicio y no hay política de datos abiertos, más allá de la posibilidad de descargar archivos operables en máquinas, principalmente desde Retadam, y la data no refiere a rendición de cuentas, sino a datos desactualizados del servicio demográfico.

### USABILIDAD: 0,083 / 0,150

El portal no es responsivo, ni está optimizado para buscadores, aunque está diseñado para el uso de público general. Su navegación se dificulta desde navegadores que usen a la estatal Cantv como proveedor de servicios de Internet (ISP); muchas de sus páginas internas no están en servicio.

## Índice: 0,247 / 1

<sup>8</sup> [http://www.ine.gov.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1229%3Amenendez-en-el-censo-2019-vamos-a-tener-digitalizada-toda-la-informacion-geoestadistica-del-pais&catid=118%3Ainstitucionales&Itemid=7](http://www.ine.gov.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=1229%3Amenendez-en-el-censo-2019-vamos-a-tener-digitalizada-toda-la-informacion-geoestadistica-del-pais&catid=118%3Ainstitucionales&Itemid=7) recuperado en febrero 2021.



## FORMULACIÓN PRESUPUESTARIA, SEGUIMIENTO Y CONTROL

### PORTALES ANALIZADOS

- Ministerio del Poder Popular de Economía, Finanzas y Comercio Exterior. <http://www.mppef.gob.ve/>
- Oficina Nacional del Tesoro <http://ont.mefbp.gob.ve/>
- Oficina Nacional de Presupuesto <http://www.onapre.gob.ve/>

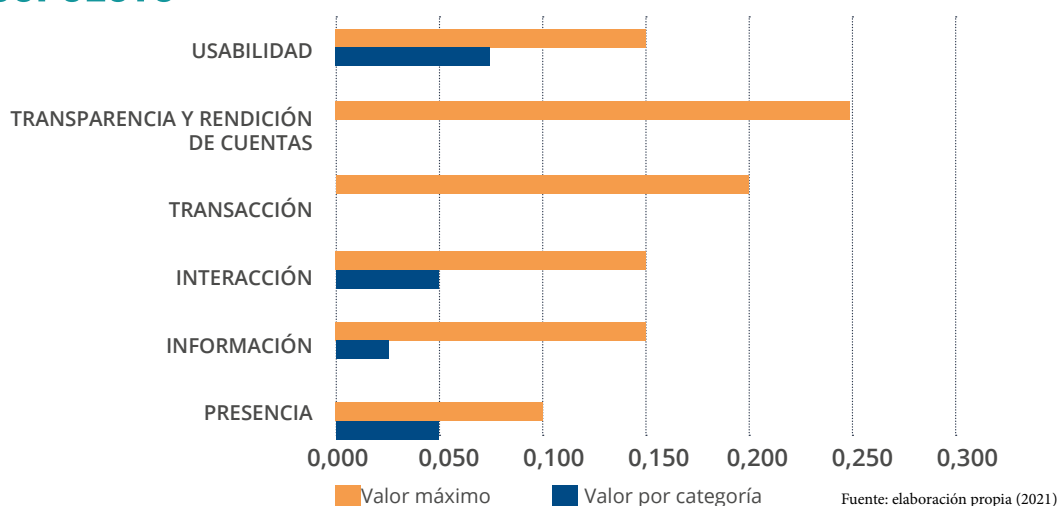
### PERÍODO DE LA EVALUACIÓN:

Noviembre 2020 – enero 2021

La autoridad nacional en el servicio de formulación del presupuesto, seguimiento y control es el Ministerio del Poder Popular de Economía, Finanzas y Comercio Exterior, de la que depende la Oficina Nacional del Tesoro y la Oficina Nacional de Presupuesto. Este es el ente técnico que formula el presupuesto nacional y que debe atender las políticas presupuestarias en coordinación con la administración pública nacional. En la evaluación del portal, las categorías con mayor puntaje fueron las de información y usabilidad.

**GRÁFICO 9 PROCESO PRESUPUESTARIO**

## PRESUPUESTO



### **PRESENCIA: 0,050/ 0,100**

El portal del ministerio y los portales asociados muestran sus estructuras organizativas, aunque no de modo exhaustivo. No se ofrecen las hojas de vida de los funcionarios.

### **INFORMACIÓN: 0,025 / 0,150**

El portal del ministerio muestra escasamente la normativa aplicable al proceso presupuestario, pero no contiene información sobre principios presupuestarios, las fases del proceso presupuestario, estadísticas fiscales, indicadores macroeconómicos, ni los documentos esenciales previstos para Venezuela: Ley de presupuesto e históricos, Plan Operativo Anual 2021, Marco Plurianual del Presupuesto. El portal dispone la normativa legal para la descarga de los usuarios.

### **INTERACCIÓN: 0,050 / 0,150**

Los portales no ofrecen información sobre cómo podrían los ciudadanos involucrarse en la formulación, seguimiento y control del presupuesto. Tampoco ofrecen una versión resumida y de fácil comprensión del presupuesto aprobado, que sirva para promover un debate informado sobre la gestión de los recursos públicos. El portal posee redes sociales vinculadas y actualizadas.

### **TRANSACCIÓN: 0,000 / 0,200**

Los portales no ofrecen la realización de trámites en línea correspondientes a la participación de ciudadanos u organizaciones en el proceso presupuestario.

### TRANSPARENCIA: 0,000 / 0,250

El portal del Ministerio ofrece un registro de los ingresos anuales y trimestrales desagregados, pero de forma incompleta y con más de diez años de atraso, siendo este el único dato que se muestra en esta categoría. No están las declaraciones juradas de los funcionarios, la información de compras y adquisiciones, ni los documentos presupuestarios esenciales para Venezuela: proyectos de Ley, leyes de presupuesto, ejecuciones trimestrales, memorias y cuenta, cuenta general de hacienda. Tampoco se ofrecen datos de planificación (Plan Operativo Anual), ni el impacto de la gestión fiscal en la economía y no hay política de datos abiertos.

### USABILIDAD: 0,075 / 0,150

Los portales no están desarrollados para el uso ciudadano en forma efectiva. No están optimizados para buscadores, ni poseen mapas de los sitios, ni motores de búsqueda para los sitios. En el caso de la Onapre, el portal muestra una plataforma para un aula virtual de acceso restringido. La página de la Oficina Nacional del Tesoro no está disponible.

**Índice: 0,200 / 1**



## REGISTRO DE EMPRESAS

### PORTALES ANALIZADOS

- Servicio Nacional de Registros y Notarías (Saren) <http://www.saren.gob.ve/>
- Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria y Aduanera (Seniat) Se revisó para el servicio de identificación fiscal (RIF) [http://declaraciones.seniat.gob.ve/portal/page/portal/PORTAL\\_SENIAT](http://declaraciones.seniat.gob.ve/portal/page/portal/PORTAL_SENIAT)
- Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS). Se revisó para el servicio de registro de patronos como contribuyentes a la seguridad social (Sistema Tiuna) <http://www.ivss.gov.ve/>

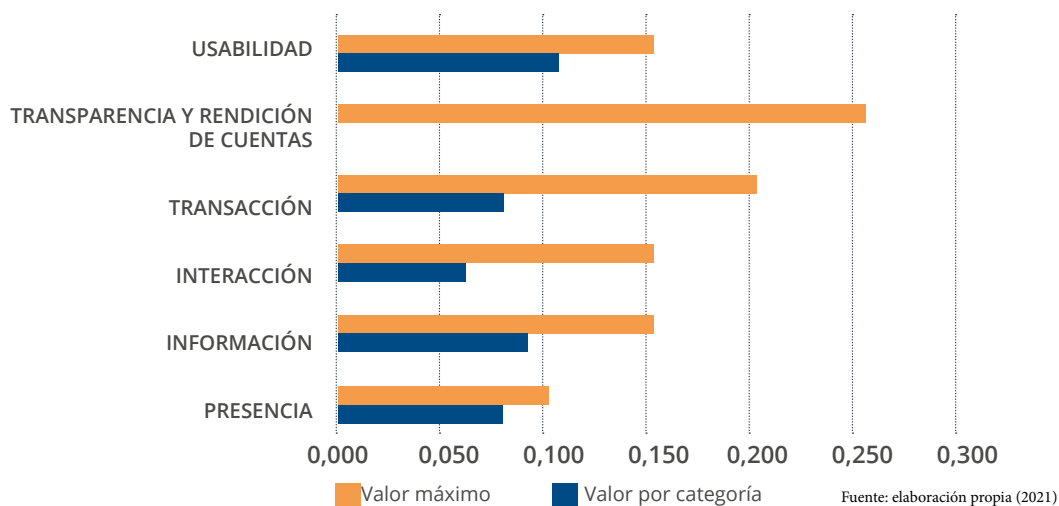
### PERÍODO DE LA EVALUACIÓN:

Noviembre 2020 – enero 2021

La autoridad nacional que coordina los registros es la Superintendencia Nacional de Registros y Notarías (SAREN), dependencia del Ministerio del Poder Popular para las Relaciones Interiores Justicia y Paz. Las categorías con mayor puntaje en la evaluación de este portal fueron información, transacción y usabilidad.

**GRÁFICO 10** SERVICIO DE REGISTRO DE EMPRESAS

## SERVICIO DE REGISTRO DE EMPRESAS



### **PRESENCIA: 0,075 / 0,100**

Los portales presentan la estructura organizativa, su normativa y órganos asociados, pero no las hojas de vida de sus autoridades.

### **INFORMACIÓN: 0,090 / 0,150**

Los portales ofrecen información de los servicios que prestan. La información de registro de empresas no es detallada ni está centralizada en una taquilla única.

### **INTERACCIÓN: 0,058 / 0,150**

Los portales ofrecen información para la realización de trámites del servicio. Posee un directorio de registros y notarías a nivel nacional.

### **TRANSACCIÓN: 0,080 / 0,200**

Los portales permiten realizar trámites en línea, pero de manera incompleta: solicitud de citas para trámites distintos al registro de empresas, aunque en el portal del Seniat, en tanto portal asociado, es posible obtener el Registro de Información Fiscal en línea, y en el portal del IVSS es posible inscribir a la empresa como patrono contribuyente al Seguro Social Obligatorio. Dispone además de formas de contacto y redes sociales actualizadas.

### TRANSPARENCIA: 0,000 / 0,250

Los portales no muestran ninguno de los datos categorizados. Ni los ingresos de los funcionarios, ni los avisos de compras y licitaciones, ni el presupuesto ejecutado ni el de los años anteriores; tampoco se ofrecen datos de planificación (Plan Operativo Anual), ni indicadores de desempeño o impacto del servicio y no hay política de datos abiertos.

### USABILIDAD: 0,105 / 0,150

Los portales están parcialmente diseñados para un uso efectivo por parte del ciudadano. Aunque posee diseño responsive, el portal no posee mapa de sitio ni motor de búsqueda, ni está optimizado para buscadores.

**Índice: 0,408 / 1**



## SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN

### PORTALES ANALIZADOS

- Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería (Saime) <http://www.saime.gob.ve/>

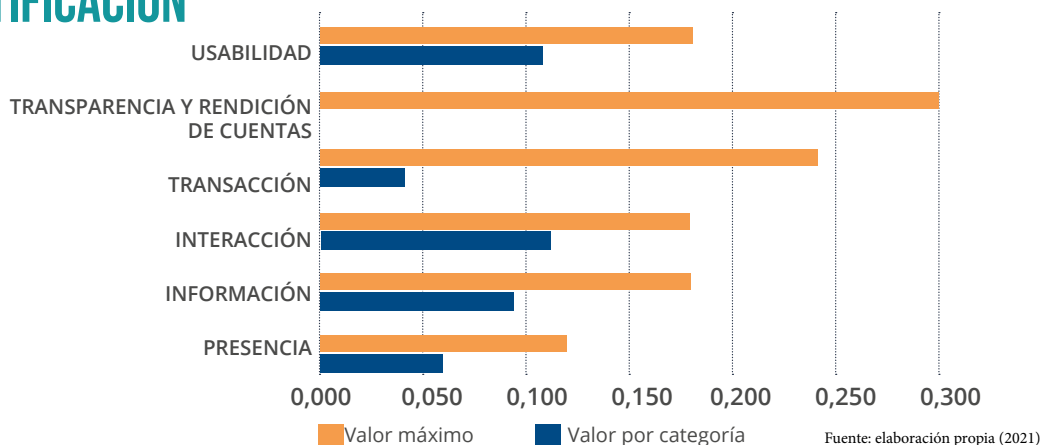
### PERÍODO DE LA EVALUACIÓN:

Noviembre 2020 – enero 2021

El portal del servicio analizado es el de Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería (Saime), que es también una dependencia del Ministerio del Poder Popular para las Relaciones Interiores, Justicia y Paz. Las categorías mejor evaluadas en este portal fueron las de presencia, información, interacción y transacción.

**GRÁFICO 11** SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN

### IDENTIFICACIÓN



**PRESENCIA: 0.050 / 0.100**

El portal presenta información no detallada de su estructura y autoridades.

**INFORMACIÓN: 0.075 / 0.150**

El portal presenta información parcial de sus servicios: la información sobre pasaportes es más detallada que los procesos de cedulaación; no se reportan operativos de cedulaación sino por redes sociales.

**INTERACCIÓN: 0.094 / 0.150**

El portal brinda información incompleta sobre la realización de trámites de sus servicios de pasaporte y cedulaación para nuevos cedulados.

**TRANSACCIÓN: 0.033 / 0.200**

El portal sólo permite la tramitación parcial del pasaporte, que debe ser completada en las oficinas (cierre de trámites). No se puede tramitar la obtención de la cédula por primera vez ni la renovación. No se brinda interoperabilidad alguna con otras instancias del servicio tales como Registro Civil o Registro Electoral (que se encarga de expedir partidas de nacimiento); no obstante, informa que el servicio de datos filiatorios es presencial y se demora tres días hábiles.

**TRANSPARENCIA: 0.000 / 0.250**

El portal no muestra ninguno de los datos categorizados. Ni los ingresos de los funcionarios, ni los avisos de compras y licitaciones, ni el presupuesto ejecutado ni el de los años anteriores; tampoco se ofrecen datos de planificación (Plan Operativo Anual), ni indicadores de desempeño o impacto del servicio y no hay política de datos abiertos.

**USABILIDAD: 0.090 / 0.150**

El portal permite un uso efectivo regular por parte del ciudadano. Aunque está diseñado para usarse en diferentes tamaños de pantallas (responsive) no posee motor de búsqueda ni está optimizado para buscadores.

**Índice: 0,342 / 1**



# 5

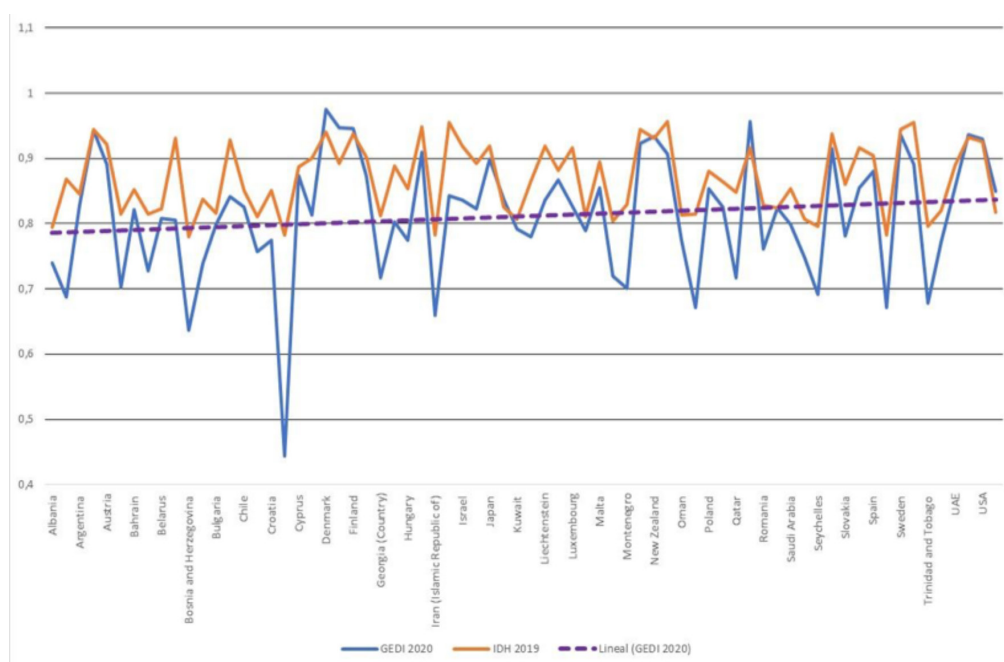
LA AUSENCIA DE GOBIERNO  
ABIERTO SE PAGA CARA  
EN VENEZUELA.

La transformación del gobierno digital se trata fundamentalmente de la transformación de la gobernanza y el cambio cultural, en apoyo de la visión y estrategia de desarrollo nacional general de un país y el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La transformación del gobierno digital requiere un enfoque holístico impulsado por valores e institucionalizado en todos los niveles de gobierno y sociedad. Se puede lograr en cuatro fases, mediante un proceso iterativo que incluye un análisis de contexto y situación; articulando una visión compartida de la transformación del gobierno y cómo se aprovecharán las tecnologías digitales para lograr los objetivos sociales; diseñando una estrategia y una hoja de ruta de implementación del gobierno digital basada en pilares clave; y poniendo en marcha mecanismos de seguimiento y evaluación para la mejora continua. La transformación del gobierno digital debe apuntar a promover la inclusión digital y garantizar que todas las personas, incluidos los grupos vulnerables, puedan acceder a las nuevas tecnologías para mejorar su bienestar. Debe poner a las personas en primer lugar y girar en torno a sus necesidades. (ONU, 2020. P 35).

¿Cuánto le cuesta al país no tener un gobierno abierto en términos de esperanza de vida, de desarrollo institucional, de garantías de derechos, de gobernabilidad? Una aproximación somera a la respuesta a esta pregunta podría estar contenida en la correlación entre el Índice de gobierno electrónico y el Índice de Desarrollo

Humano; y una visualización de la relación puede apreciarse en el gráfico siguiente, donde una selección de países y su resultado en el Índice de Gobierno Electrónico muestra una correlación fuerte y positiva (0.807) con el índice de Desarrollo Humano 2019 del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

**GRÁFICO 12 CORRELACIÓN GEDI 2020 - IDH 2019 (SELECCIÓN DE PAÍSES)**



Fuente: elaboración propia (2021) con datos de ONU - Departamento de asuntos económicos y sociales y PNUD

El gráfico nos muestra una relación positiva puesto que el gobierno electrónico contribuye al contexto favorable para los indicadores de esperanza de vida, el logro educativo y el nivel de ingreso, los cuales configuran ámbitos que marcan aspectos cruciales de la vida humana, tanto individual como colectiva. El gobierno abierto incide en el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, en el desarrollo eficaz de la ciudadanía y el reforzamiento del tejido social.

Es menester identificar en la ciudadanía venezolana las consecuencias de una deficiente implementación de gobierno abierto a través de la tecnología digital. El aparte referido al contexto nacional apunta a mostrar cómo esas variables dificultan las iniciativas de modernización de la administración pública que pudieran llevar al establecimiento de un gobierno abierto. Sin embargo, en este aparte conviene invertir la relación: la falta de modernización institucional ha generado la merma de las capacidades del Estado para garantizar

derechos fundamentales y la prestación efectiva de servicios.

Para un país en Emergencia Humanitaria Compleja, con 96% de la población en situación de pobreza (2019)<sup>9</sup>, una diáspora que genera fuertes desequilibrios en la región, deterioro de los estándares de servicio, desinstitucionalización, violencia y pérdida del estado de derecho, la falta de un gobierno abierto retrasa en gran medida la posibilidad de restablecer los indicadores de calidad de vida en una democracia liberal.

Los riesgos de corrupción y su perpetración, los costos para el propio Estado, la paralización de actividades administrativas esenciales a causa de la contingencia mayor de la Covid-19, a diferencia de lo ocurrido con otros países, son muestras de un catálogo más amplio que denota la gravedad de la ausencia de voluntad y capacidad institucional para garantizar el funcionamiento del Estado venezolano en sus deberes constitucionales, incluso los más básicos.



9 Según los resultados de ENCOVI, Encuesta Nacional de Condiciones de Vida que dirige la Universidad Católica Andrés Bello, <https://www.proyectoencovi.com/>

Con un gobierno abierto el ciudadano no tendría que sucumbir a la discrecionalidad del funcionario intermedio, detentador de coimas y alcabalas, integrante de mafias burocráticas cuyas noticias abundan en el registro de las vicisitudes cotidianas de los venezolanos.

Transparencia Venezuela, capítulo nacional de Transparencia Internacional, lleva un registro constante de las denuncias sobre actos de corrupción realizadas por funcionarios públicos. Así, a los efectos de esta investigación, se pueden mencionar como recientes y relevantes los reseñados en el servicio de identificación: “El Saime da un tiro de gracia a derechos a la identidad y al libre tránsito” (2019b); “Transparencia Venezuela recibió 27 denuncias contra el Saime en el primer semestre de 2019” (2019c); “Transparencia Venezuela entregó al Saime más de 100 denuncias por irregularidades con el pasaporte” (2017).

En cuanto al servicio de salud, “Transparencia Venezuela retrata el impacto del patrón de gran corrupción en el sistema sanitario venezolano” (2020c) y detalla 14 formas de corrupción en salud, algunas de las cuales podrían evitarse con el uso de tecnologías digitales para transparentar los procesos de compras y contrataciones, la distribución por centros de salud y asignación a beneficiarios de los medicamentos de alto costo y el progreso de las obras de infraestructura. Además, en el informe “Salud en Venezuela. Un escenario aterrador para 2020” (2020b) Transparencia Venezuela destaca la

opacidad oficial y la falta de rendición de cuentas como dos de las causas del deterioro de los servicios de salud.

En materia de salud es, quizás, donde se puede ver con mayor claridad la gravedad de la falta de un uso asertivo de la tecnología. La Academia Nacional de Ciencias estima la existencia de un importante subregistro en los datos epidemiológicos de la Covid-19 e insuficiencia de la realización de pruebas PCR.

El monitoreo de hospitales realizado por la Comisión de Hospitales de la Asamblea Nacional señala reiteradamente déficit de insumos, de bioseguridad y de medicamentos; pero así como a la operación de los servicios públicos de salud le resulta imposible garantizar atención a pacientes con base en criterios objetivos por falta de transparencia, de sistematicidad, de talento humano calificado y de actualización tecnológica, hay que sumar a esta situación la imposibilidad de acordar citas sin necesidad de traslados a los centros de salud, la pérdida de tiempo en la ubicación de especialistas por centros, el vacío de información sobre la disponibilidad o no de medicinas de alto costo para pacientes crónicos, la falta de información sobre dónde se realizan las pruebas PCR para descartar COVID, que producirían una reducción significativa de los contagios, un incremento de las recuperaciones y una reducción de los decesos.

Otro tanto viene ocurriendo con los servicios públicos gestionados por el Estado. **Reportes del Observatorio Venezolano de los Servicios Públicos difundidos a partir de diciembre 2020, indican que la percepción ciudadana de la prestación de servicios ha incrementado la valoración negativa.** En el caso del agua, 88,9 % de la población encuestada en 12 ciudades del país declara no tener acceso al agua a través de tuberías; 67,4 % otorga una calificación negativa a

este servicio. En el caso de la electricidad, la percepción es aún peor: 76,4 % de calificación negativa. Y mucha de esta percepción negativa se funda en la opacidad con que las instancias prestadoras de servicio manejan la información, en la falta de desarrollo de opciones para gestionar en línea los servicios y en la nula transparencia y rendición de cuentas de las importantes inversiones que se realizaron en estos sectores sin que se lograran resultados a causa de la corrupción.

En el caso de las telecomunicaciones, el Observatorio indagó sobre la percepción de tres servicios esenciales: telefonía móvil, datos móviles e internet en el hogar. Si bien 70 % de la población entrevistada dice poseer teléfono inteligente, 62,4 % califica negativamente el servicio de datos móviles y 54 % da calificación negativa al servicio de llamadas de voz. En cuanto a la conexión a internet desde los hogares, solo 35,7 % declaró poseerla y 52,5 % calificó negativamente este servicio. Todo ello como consecuencia de años de desinversión tanto pública como privada, agravada por la obsolescencia, el vandalismo y el deterioro que causan las frecuentes fallas y alteraciones en el suministro de electricidad en todo el país.

Sobre este particular, el Comité de Afectados por Apagones señala que en 2020 se produjeron 157 mil 719 interrupciones del servicio, lo cual representó un incremento de 222,9 % respecto del año anterior, al tiempo que las tarifas se incrementan entre 200 y 300 %.

Una investigación realizada por el Centro para el Desarrollo Económico (Equilibrium CenDE) en 2020 sobre las condiciones en las cuales se realiza el emprendimiento en Venezuela muestra que, según lo expresado por sus entrevistados, la mayor dificultad



en cuanto a la gestión de la permisología es que los registros públicos hacen demasiadas correcciones a los documentos constitutivos, y como con frecuencia las oficinas están cerradas, hay necesidad de habilitarlas, es decir, hacer un pago adicional legal para tener una fecha para realizar el trámite.

Adicionalmente, algunos medios de comunicación han denunciado casos de corrupción, (p. ej): “Tres funcionarios del Saren de Mérida presos por presunta corrupción y estafa” (La Nación web, 2018); “Mafias en el Saren: lo que cuesta registrar la venta de un apartamento en Venezuela” (El diario, 2019). La interrupción de las actividades en el sector público a causa de las medidas de cuarentena sin posibilidades de gestión en línea de los procesos de registro de empresas, ha agravado el retardo y los cobros indebidos, dejando sin oportunidades a los pequeños emprendedores.

Asimismo, se señala que los trámites de identificación (cédula, pasaporte) poseen



un considerable retraso, un incremento de costos legales y paralegales y, en el caso de los pasaportes, una demanda no atendida en la entrega de los documentos o sus renovaciones, que agrava la migración forzosa y coloca en situación de apátridas a numerosos venezolanos que pueden requerir estatus de protección internacional.

El Instituto Nacional de Estadísticas anunció el desarrollo de un mecanismo de autoempadronamiento digital con validación de campo y geolocalización para la realización del censo general de población y vivienda para este año 2021. Sin embargo, aún no publica los resultados del Censo anunciado para 2019 y presenta severos retrasos en la generación de datos demográficos confiables, comprometiendo así el diseño de políticas públicas y la efectiva atención de la población más vulnerable en el contexto de la emergencia. Mientras tanto, el portal del Instituto de Geografía Simón Bolívar continúa fuera de línea.

La escasez de gasolina reportada desde 2018, muestra un déficit que, según estimaciones

de Consecomercio, se ubica entre 65 mil y 70 mil barriles diarios (Petroguía, 2020). El Ejecutivo intenta paliar este déficit mediante la distribución subsidiada del combustible a través del portal [www.patria.org.ve](http://www.patria.org.ve) y de la aplicación móvil VePatria, la cual permite adquirir el combustible mediante un sistema de autenticación biométrica que registra transacciones desde cuentas bancarias en banca pública, pero el sistema no ha resuelto ni la escasez ni los riesgos de abuso de los responsables de la distribución. La misma aplicación permite hacer el pago de algunos servicios públicos (electricidad, agua y gas doméstico), la adquisición de petros, el ahorro en certificados de oro, el seguimiento de la distribución de las cajas de los Clap y responder encuestas generadas por el ejecutivo, aunque el algoritmo del servicio no contempla comunicación bidireccional con el usuario.

El deterioro de los servicios públicos, no obstante, puede revertirse en un tiempo relativamente corto. El ingeniero José María de Viana, ex presidente de Hidrocapital y de Movilnet señala en una entrevista reciente que, para rehabilitar los servicios, en agua potable se debe invertir cerca de 50 dólares por persona, por tres años (aproximadamente 1.500 millones de dólares); en electricidad, cerca de 500 dólares por persona por tres años (sobre los 40 mil millones de dólares) (La gran aldea, 2021). Además, **el aprovechamiento de las tecnologías digitales en la gestión, aunque requiere planificación e inversiones, rendirá frutos en calidad de servicios, transparencia y aumento de la comunicación entre el Estado y los ciudadanos en muy corto plazo, lo que aliviará dificultades, costos transaccionales y oportunidades de abusos**, tal como ha sido demostrado en numerosas experiencias internacionales que pueden orientar el camino para Venezuela y que se presentan a continuación.



# 6

OPORTUNIDADES DE MEJORA.  
ASÍ LO ESTÁN HACIENDO  
OTROS PAÍSES

Habiendo visibilizado el bajo nivel de aprovechamiento de las tecnologías digitales por parte del ejecutivo nacional en Venezuela para garantizar gobierno abierto, así como sus consecuencias en la calidad de vida de la gente, una intención importante de esta evaluación es la de proponer alternativas de mejora a partir de la identificación de buenas prácticas de gobierno abierto, de manera que los ciudadanos tengan referencias de los beneficios que estas iniciativas pueden significar para sus vidas y puedan así motivar acciones de exigencia de gobierno abierto a sus representantes.

Por una parte, se han identificado buenas prácticas en función de una muestra de países según la aplicación de políticas públicas afines a gobierno abierto y, por otra parte, se muestra una serie de buenas prácticas seleccionadas por servicios comparables con los que se analizaron para esta investigación.

Es conveniente advertir antes de la revisión de las páginas, que el bloqueo selectivo de Internet (HTTP, DNS) afecta el acceso de manera intermitente a algunos de los portales de servicios desde Venezuela.

### **Buenas Prácticas identificadas en políticas de gobierno abierto**

Se han seleccionado ocho acciones desde la perspectiva del diseño e implementación de políticas públicas, en una muestra seleccionada de dieciséis países, que constituyen un factor clave a considerar para comprender el conjunto de buenas prácticas identificadas en los portales de servicios. El uso de sistemas de



información geográfica para integrar datos que hacen más eficiente el servicio de agua, la posibilidad de realizar los trámites con la administración pública a través de un solo portal y en línea, disponer de información pública en formato de datos abiertos para mejorar el acceso y la interoperabilidad de la información, la puesta en marcha de portales que optimizan la participación ciudadana y posibilitan los procesos de innovación, son algunas de las prácticas que se presentan, incluyendo los vínculos a los portales de los países en donde se observó su aplicación.

Los aspectos de evaluación del Informe de Gobierno Electrónico 2021 de la ONU, descritos en el último anexo, se utilizaron como referencia.

**1. Geolocalización de información y servicios.** Tanto salud, agua y electricidad como servicios demográficos han incorporado sistemas de información geográfica a sus páginas, como recurso efectivo para integrar los datos, y como base para el desarrollo posterior de

aplicaciones para macrodatos (Big Data). Se estima que el desarrollo efectivo de esta práctica está vinculada a las señaladas por el informe de la ONU: Estrategia nacional. Datos de Gobierno abierto. Interoperabilidad.

## PORTALES OFICIALES POR PAÍSES SELECCIONADOS:



### ARGENTINA

**Autoridad del Agua. Gobierno de la Provincia de Buenos Aires**

<http://www.ada.gba.gov.ar/> Especialmente en la sección GIS ADA  
<http://gis.ada.gba.gov.ar/>



### BRASIL

**Agencia Nacional de Aguas y Saneamiento Básico**

<https://www.ana.gov.br/ANA/> Especialmente la sección monitoreamento  
<https://www.ana.gov.br/monitoramento>



### MÉXICO

**Portal de Transparencia presupuestaria**

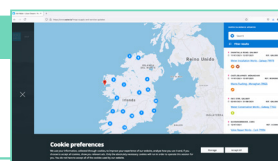
<https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/> Especialmente la sección Entidades federativas  
<https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/es/PTP/EntidadesFederativas>



### IRLANDA

**Empresa Nacional de Agua de Irlanda**

Agua de Irlanda (autoridad nacional y prestadora del servicio). Especialmente la sección "chequea el suministro de agua en tu área"  
<https://www.water.ie/water-supply/supply-and-service-update/#>



### ESPAÑA

**Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDEA)**

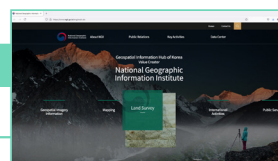
<https://www.idae.es/> Especialmente el mapa de calor de España  
<https://www.idae.es/tecnologias/eficiencia-energetica/transformacion-de-la-energia/mapa-de-calor-de-espana>



### COREA DEL SUR

**Instituto Nacional de Información Geográfica**

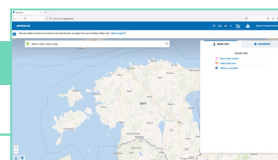
<https://www.ngii.go.kr/eng/main.do>



### ESTONIA

**Web para el peatón. Mapa de rutas y horarios de transporte público**

<https://web.peatus.ee/>



**2. Concentración vertical en los servicios no descentralizados.** Observado principalmente en países pequeños, donde la prestación del servicio no está descentralizada o donde la coordinación de su prestación involucra instancias diversas, con un alto nivel de coordinación.

La autoridad nacional presta el servicio, incluido el cobro del mismo, la contabilidad y el impacto del servicio en términos de calidad de vida. Se vincula con las prácticas de Estrategia nacional. Gobierno abierto. Interoperabilidad. E-procurement. Protección de datos personales.

## PORTALES OFICIALES POR PAÍSES SELECCIONADOS:

	<p><b>COSTA RICA</b>  <b>Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillado</b>   Servicio de Aguas y Acueductos (autoridad y empresa pública de servicio de aguas)  <a href="https://www.aya.go.cr/SitePages/Principal.aspx">https://www.aya.go.cr/SitePages/Principal.aspx</a></p>	
	<p><b>MÉXICO</b>  <b>Comisión Federal de Electricidad</b>   Comisión Federal de Electricidad (autoridad nacional y empresa prestadora de servicio)  <a href="https://www.cfe.mx/Pages/Index.aspx">https://www.cfe.mx/Pages/Index.aspx</a></p>	
	<p><b>IRLANDA</b>  <b>Empresa Nacional de Agua de Irlanda</b>   Agua de Irlanda (autoridad nacional y prestadora del servicio).  <a href="https://www.water.ie/">https://www.water.ie/</a></p>	
	<p><b>EMIRATOS ÁRABES UNIDOS</b>  <b>Autoridad Federal de Electricidad y Agua ETIHAD WE</b>   Eithad Electricidad y Agua <a href="https://www.fewa.gov.ae/en/Pages/default.aspx">https://www.fewa.gov.ae/en/Pages/default.aspx</a>          Posee oficina virtual para facturación y pago del servicio</p>	

**3. Portal único de trámites.** Portal enlazado a todas las plataformas en la administración pública que contemplen trámites con el ciudadano. Destacan los casos de Estonia, Colombia y Chile. El portal cubre todos los niveles de prestación de servicio, desde información para trámites presenciales, hasta la realización del trámite en línea, según la instancia lo tenga desarrollado. De los portales de

países analizados, los servicios de salud, identificación, agua, electricidad, registro de empresas, telecomunicaciones, están mejor articulados en su prestación, funcionan mejor y tienen mayor interoperabilidad entre instancias. Se vincula con las prácticas de interoperabilidad. Libertad y protección de datos personales. Medición de la satisfacción de los ciudadanos por los servicios de e-gobierno.

## PORTALES OFICIALES POR PAÍSES SELECCIONADOS:

 <b>ARGENTINA</b> Portal del Gobierno de la República <a href="https://www.argentina.gob.ar/">https://www.argentina.gob.ar/</a>	
 <b>CHILE</b> Chile Atiende. Portal único de trámites del gobierno de Chile <a href="https://www.chileatiende.gob.cl">https://www.chileatiende.gob.cl</a>	
 <b>COLOMBIA</b> Portal del gobierno de Colombia <a href="https://www.gov.co/">https://www.gov.co/</a>	
 <b>CANADÁ</b> Portal del gobierno de Canadá <a href="https://www.canada.ca/en.html">https://www.canada.ca/en.html</a>	
 <b>ESTONIA</b> Portal de información del gobierno de Estonia <a href="https://www.eesti.ee/en/">https://www.eesti.ee/en/</a>	
 <b>EMIRATOS ÁRABES UNIDOS</b> Portal de información del gobierno de Emiratos Árabes <a href="https://u.ae/">https://u.ae/</a>	

**4. Oficina virtual para trámites.** Los servicios que están concentrados en forma vertical, ofrecen al ciudadano abrir una cuenta de servicio, operar un escritorio (dashboard) y realizar los trámites en línea incluyendo el pago en

una interfaz desarrollada especialmente para ello. Se vincula con las prácticas de interoperabilidad. Libertad y protección de datos personales. Medición de la satisfacción de los ciudadanos por los servicios de e-gobierno.






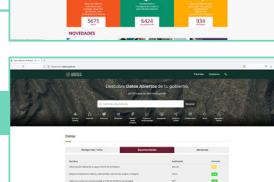



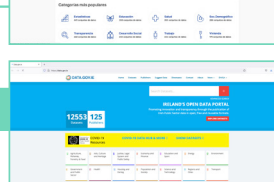



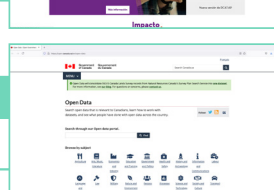
## OBSERVAMOS ESTA BUENA PRÁCTICA EN LOS SIGUIENTES PORTALES OFICIALES:

	<p><b>ARGENTINA</b>  <b>Agua y Saneamientos argentinos S.A. Proveedor de servicio de agua para el área metropolitana de Buenos Aires</b>  <a href="https://www.aysa.com.ar/">https://www.aysa.com.ar/</a></p>	
	<p><b>COSTA RICA</b>  <b>Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel)</b>  <a href="https://sutel.go.cr/">https://sutel.go.cr/</a> permite realizar numerosos trámites de servicio de telecomunicaciones en su portal.</p>	
	<p><b>IRLANDA</b>  <b>Comisión para la regulación de las Comunicaciones</b>  <a href="https://www.comreg.ie/">https://www.comreg.ie/</a> permite realizar numerosos trámites de servicio de telecomunicaciones en su portal tanto al ciudadano consumidor como al proveedor de servicios.</p>	
	<p><b>ESPAÑA</b>  <b>Empresa Nacional de Energía Eléctrica S.A. (ENDESA) proveedor nacional</b>  <a href="https://www.endesa.com/es">https://www.endesa.com/es</a> Posee oficina virtual para facturación y pago del servicio tanto de electricidad como de gas.</p>	
	<p><b>MAURICIO</b>  <b>Autoridad Central del Agua. (Autoridad nacional y empresa prestadora de servicio)</b>  <a href="http://cwa.govmu.org/Pages/default.aspx">http://cwa.govmu.org/Pages/default.aspx</a> Posee oficina virtual y App para teléfono inteligente.</p>	
	<p><b>EMIRATOS ÁRABES UNIDOS</b>  <b>Autoridad Federal de Electricidad y Agua ETIHAD WE</b>  <a href="https://www.fewa.gov.ae/en/Pages/default.aspx">https://www.fewa.gov.ae/en/Pages/default.aspx</a> Posee una oficina virtual y App para teléfono inteligente.</p>	

**5. Portales de datos abiertos.** Portales especializados, interconectados transversalmente con otros portales de la administración pública; con datos estructurados o no estructurados; desarrollados bajo los principios de la Carta

de Datos Abiertos. Destacan los casos de Argentina, Colombia, México, Uruguay, Irlanda, España. Esta práctica se vincula con las de Estrategia nacional de e-gobierno. Datos de gobierno abierto. Publicación digital del gasto gubernamental. Interoperabilidad de los datos.








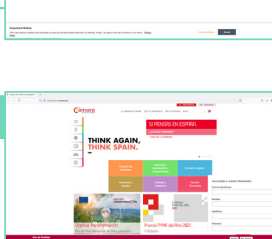
## PORTALES OFICIALES POR PAÍSES SELECCIONADOS:

 <b>ARGENTINA</b> <b>Datos Argentina</b> <a href="https://datos.gob.ar/">https://datos.gob.ar/</a>	
 <b>COLOMBIA</b> <b>Observatorio de Datos abiertos del gobierno de Colombia</b> <a href="https://www.datos.gov.co/">https://www.datos.gov.co/</a>	
 <b>MÉXICO</b> <b>Portal de datos abiertos del gobierno de México</b> <a href="https://www.datos.gob.mx/">https://www.datos.gob.mx/</a>	
 <b>URUGUAY</b> <b>Catálogo de datos abiertos del gobierno de Uruguay</b> <a href="https://catalogodatos.gub.uy/">https://catalogodatos.gub.uy/</a>	
 <b>IRLANDA</b> <b>Portal de datos abiertos del gobierno de Irlanda</b> <a href="https://data.gov.ie/">https://data.gov.ie/</a>	
 <b>ESPAÑA</b> <b>Iniciativa de datos abiertos del gobierno de España</b> <a href="https://datos.gob.es/">https://datos.gob.es/</a>	
 <b>CANADÁ</b> <b>Datos abiertos   Gobierno abierto   Canadá</b> <a href="https://open.canada.ca/en/open-data">https://open.canada.ca/en/open-data</a>	

**6. Registro rápido de empresas en línea (24 horas) / portales especializados para la atención a la empresa.** Con ello se procura facilitar el desarrollo de la actividad emprendedora, darle acceso a las políticas públicas que la fomentan, optimizar el proceso de registro y sus relacionados (catastro, registro de propiedad intelectual, registro como contribuyente fiscal, registro

como contribuyente a la seguridad social) y la efectución completa de los trámites en línea. Destacan los portales de este servicio, en Chile, Uruguay, Costa Rica, Nueva Zelanda, Irlanda, España. Esta práctica se vincula con las de interoperabilidad. Libertad y protección de datos personales. Medición de la satisfacción de los ciudadanos por los servicios de e-gobierno.

## PORTALES OFICIALES POR PAÍSES SELECCIONADOS:

 <b>CHILE</b> Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Gobierno de Chile / Registro de empresas y sociedades <a href="https://www.registrodeempresasysociedades.cl">https://www.registrodeempresasysociedades.cl</a>	
 <b>URUGUAY</b> Portal de Uruguay Emprendedor <a href="https://uruguayemprendedor.uy/">https://uruguayemprendedor.uy/</a>	
 <b>COSTA RICA</b> Portal Crear Empresa <a href="http://www.crearempresa.go.cr/">http://www.crearempresa.go.cr/</a>	
 <b>NUEVA ZELANDA</b> Registro de compañías de Nueva Zelanda <a href="https://companies-register.companiesoffice.govt.nz/">https://companies-register.companiesoffice.govt.nz/</a>	
 <b>IRLANDA</b> Oficina de registro de compañías de Irlanda <a href="https://www.cro.ie/en-ie/">https://www.cro.ie/en-ie/</a>	
 <b>ESPAÑA</b> Cámara de España <a href="https://www.camara.es/">https://www.camara.es/</a> Posee una ventanilla única de trámites para registro de empresas <a href="https://www.camara.es/creacion-de-empresas/ventanilla-unica-empresarial-punto-de-atencion-al-emprendedor">https://www.camara.es/creacion-de-empresas/ventanilla-unica-empresarial-punto-de-atencion-al-emprendedor</a>	

**7. Innovación en E-Government.** Se trata de desarrollar los portales de servicios, conformando instancias especializadas para comunidades de desarrolladores y empresas proveedoras de servicios, para generar procesos de transferencia de tecnología que aceleren el desarrollo de los procesos de reforma desde base tecnológica. Destacan los casos de Estonia, Mauricio, Emiratos, Nueva Zelanda y Corea del Sur. Se vincula con las prácticas de Estrategia nacional de e-gobierno - estrategia de preparación digital. E-procurement. Interoperabilidad de los datos. Una estrategia nacional específica en una nueva tecnología (o más). Grupo de trabajo del gobierno nacional, específicamente dedicado a las nuevas tecnologías.



## PORTALES OFICIALES POR PAÍSES SELECCIONADOS:




**ESTONIA**

Repositorio oficial de código abierto de aplicaciones de gobierno electrónico en Github

[https://koodivaramu.eesti.ee/users/sign\\_in](https://koodivaramu.eesti.ee/users/sign_in)

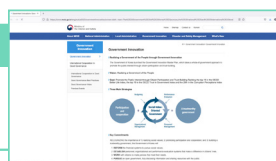




**COREA DEL SUR**

Ministerio del interior y seguridad

<https://www.mois.go.kr/eng/sub/a03/GovernmentInnovation/screen.do#:~:text=The%20Government%20of%20Korea%20pursues,the%20national%20and%20international%20level.>

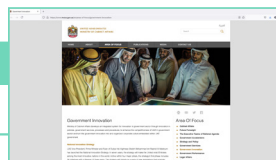




**EMIRATOS ÁRABES UNIDOS**

Ministerio de asuntos del gabinete

<https://www.moca.gov.ae/en/area-of-focus/government-innovation>



## 8. Participación activa de la sociedad civil en la cocreación de gobierno abierto.

Los países miembros de la Alianza de Gobierno Abierto (Open Government Partnership) reportan niveles crecientes de participación de la sociedad civil en los procesos de construcción de dispositivos estatales para la prestación de servicios orientados desde la óptica del ciudadano; esta participación es transversal salvo en el nivel decisorio alto (centros de gobierno), en cuyo caso se accede por vía del poder legislativo, en el marco del ejercicio de la función contralora y de la función legislativa. Los procesos de participación son diversos y escalables: desde consultas

locales hasta procesos de soporte público para iniciativas de regulación y/o legislación. Es destacable que los procesos de participación requieren, para su efectividad, de la voluntad institucional del Estado en reconocer la interlocución de la sociedad civil como parte del sistema de auctoritas de la nación. Se vincula con las prácticas de Libertad y protección de los datos personales. Datos de gobierno abierto. Aprovisionamiento electrónico (e-procurement). Interoperabilidad de los datos. Recopilación y uso de estadísticas de los servicios de e-gobierno. Medición de la satisfacción de los ciudadanos por los servicios de e-gobierno.

## PORTALES OFICIALES POR PAÍSES SELECCIONADOS:

 <b>ARGENTINA</b>	Gobierno de Argentina   Jefatura de innovación pública   gobierno abierto y país digital	
	<a href="https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/gobiernoabierto#:~:text=Argentina%20forma%20parte%20de%20la,p%C3%BAblicas%20junto%20a%20la%20ciudadan%C3%ADa.">https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/gobiernoabierto#:~:text=Argentina%20forma%20parte%20de%20la,p%C3%BAblicas%20junto%20a%20la%20ciudadan%C3%ADa.</a>	
 <b>BRASIL</b>	Contraloría General de la Unión	
	<a href="https://www.gov.br/cgu/pt-br">https://www.gov.br/cgu/pt-br</a>	
 <b>CHILE</b>	Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia / Observatorio de Gobierno Digital de Chile	
	<a href="http://www.observatoriodigital.gob.cl/">http://www.observatoriodigital.gob.cl/</a>	
 <b>COLOMBIA</b>	Alianza para el Gobierno Abierto Colombia	
	<a href="https://agacolombia.org/">https://agacolombia.org/</a> Especialmente el Comité de Estado Abierto <a href="https://agacolombia.org/blog/nuevo-comite-estado-abierto-de-la-alianza-colombia/">https://agacolombia.org/blog/nuevo-comite-estado-abierto-de-la-alianza-colombia/</a>	
 <b>MÉXICO</b>	Alianza para el Gobierno Abierto México	
	<a href="https://gobabiertomx.org/">https://gobabiertomx.org/</a>	



## URUGUAY

Sección de Gobierno Abierto del Portal de Gobierno de Uruguay

<https://www.gub.uy/gobierno-abierto>



## COSTA RICA

Portal de gobierno abierto del gobierno de Costa Rica

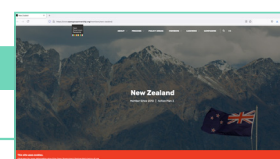
<https://www.presidencia.go.cr/gobierno-abierto/>



## NUEVA ZELANDA

Coalición para el Gobierno Abierto Nueva Zelanda

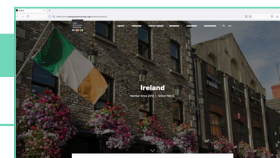
<https://www.opengovpartnership.org/members/new-zealand/>



## IRLANDA

Coalición para el Gobierno Abierto Irlanda

<https://www.opengovpartnership.org/members/ireland/>



## ESPAÑA

Portal de transparencia del gobierno de España

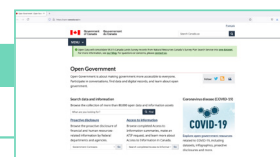
[https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia\\_Home/index/Gobierno-abierto.html](https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/Gobierno-abierto.html)



## CANADÁ

Portal de gobierno abierto del gobierno de Canadá

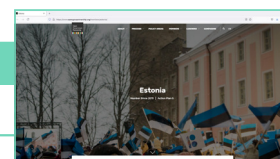
<https://open.canada.ca/en>



## ESTONIA

Coalición para el Gobierno Abierto Estonia

<https://www.opengovpartnership.org/members/estonia/>



## COREA DEL SUR

Coalición para el Gobierno Abierto Corea del Sur

<https://www.opengovpartnership.org/members/south-korea/>



**TABLA 6 BUENAS PRÁCTICAS IDENTIFICADAS POR PAÍSES DE LA MUESTRA**

	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	México	Uruguay	Venezuela	Costa Rica	Nueva Zelanda	Irlanda	España	Canadá	Estonia	Corea del Sur	Mauricio	Emiratos Árabes Unidos
Geolocalización de información y servicios																
Concentración vertical de servicios no descentralizados																
Portal único de trámites																
Oficina virtual para los trámites																
Portales de datos abiertos																
Registro rápido de empresas en línea																
Innovación en e-gobierno																
Participación activa de la sociedad civil en la cocreación de gobierno abierto (Países OGP)																

Fuente: elaboración propia (2021)

Leyenda:

Azul: cumplimiento de la buena práctica.

Blanco: no se encontró evidencia de la buena práctica.

## Buenas prácticas por tipo de servicio

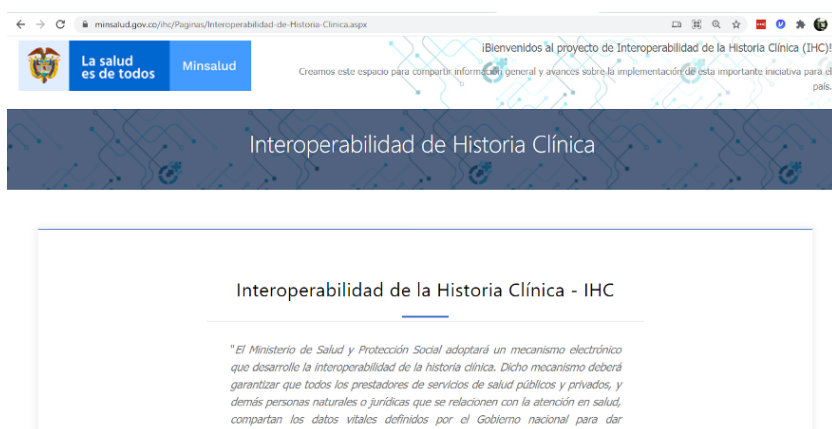
En este aparte se muestra un conjunto de portales seleccionados de la muestra, representativos de las buenas prácticas identificadas en el transcurso de la investigación, tomando en cuenta los servicios que fueron objeto del análisis. La selección se realiza atendiendo a tres criterios:

- La ubicación del país en el ranking de gobierno electrónico (ONU, 2020).
- La evidencia, por vía del análisis, de los indicadores en las categorías seleccionadas para la investigación.
- La representatividad de las buenas prácticas identificadas en el dispositivo diseñado para el servicio.



## SALUD

### Colombia. Ley de Interoperabilidad de la Historia Clínica Electrónica



Url: <https://www.minsalud.gov.co/ihc/Paginas/Interoperabilidad-de-Historia-Clinica.aspx>

Sancionada el 31 de enero de 2020 y denominada Ley 15 de 2020, regula la interoperabilidad de la Historia Clínica Electrónica para que se puedan intercambiar datos relevantes de salud de todos los colombianos —salvaguardando y respetando el Habeas Data— entre la red de agencias prestadoras de servicio de salud. La ley tiene un marco de implementación de cinco años, pero el modelo de interoperabilidad debe estar listo en un plazo no mayor a 12 meses y permitirá el acceso a la historia clínica electrónica de todos los sujetos obligados por la ley o autorizados por el titular de esa información, que es el paciente.

Esta ley obliga a los prestadores de servicios de salud a disponer los expedientes de la historia clínica de los colombianos para que puedan ser consultados a través de una plataforma de interoperabilidad, es decir, que todos los sistemas se puedan comunicar para que los profesionales de la salud puedan acceder a la historia clínica de cada colombiano.

Se trata de un avance en integración de datos bajo la lógica de interoperabilidad semántica, que amplía la capacidad de diagnóstico individual y de reporte

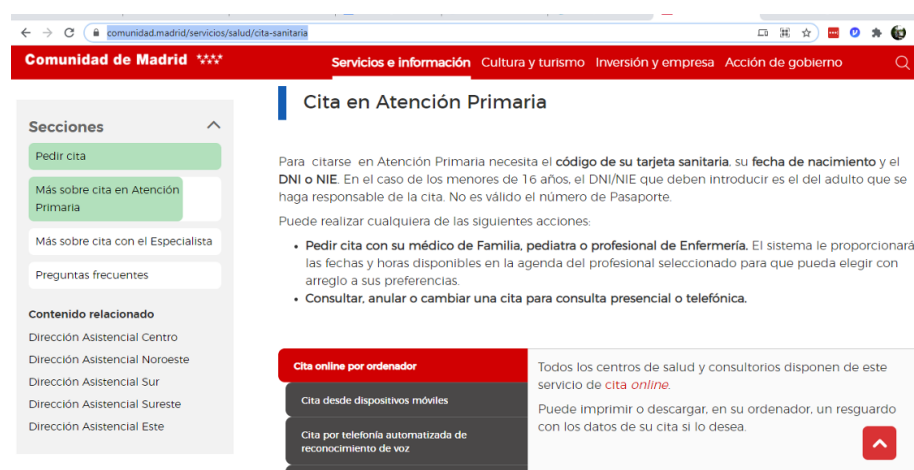
epidemiológico de la población, mediante el desarrollo de algoritmos para manejo de macrodatos (big data).

Para avanzar en esta dirección el Ministerio de Salud y Protección Social, como ente rector de la salud colombiana, elaboró en el marco del Plan Decenal de Salud Pública un robusto portal de servicio que integra datos abiertos, transparencia y trazabilidad en el desempeño de las políticas públicas en salud. Esto permite que la ciudadanía las pueda evaluar y participar en procesos de mejora continua, a la vez que contribuir en el levantamiento de los datos epidemiológicos, que están disponibles en el Sistema Integrado de Información de la Protección Social.

Se espera que, con esta ley, la modernización de la gestión pública de salud en Colombia

avance hacia la automatización de la carga de los datos en tiempo real, lo que redundará tanto individual como colectivamente en la calidad de la prestación de este servicio y en el mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos. El proceso de formulación y desarrollo de esta ley ilustra la **innovación en E-Government** como buena práctica detectada en la investigación.

## España. Servicio de Salud de la Comunidad de Madrid. Sistema de citas y tarjeta de identificación de salud



<https://www.comunidad.madrid/servicios/salud/cita-sanitaria>

La pandemia de Covid-19 ha representado un alto nivel de contingencia para los servicios de salud de todo el orbe. En el caso de España, la atención primaria de salud se ha visto sobrepasada por la frecuencia de contagio. Ante esa realidad el servicio de salud de la Comunidad de Madrid reforzó el sistema de solicitud de citas en línea en cuatro categorías: atención primaria, atención hospitalaria, de especialidades

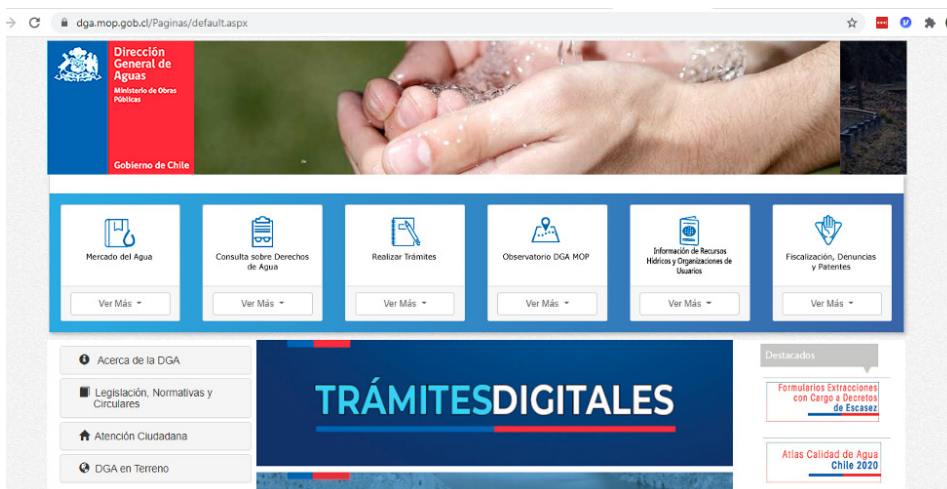
médico quirúrgicas y atención telefónica ante Covid-19. El portal brinda información acerca de los procedimientos, preguntas frecuentes, centros de salud disponibles con directorio completo, documentación requerida y enlace a un módulo en línea para la solicitud; permite al usuario elegir las consultas de especialistas y servicios, adecuando su requerimiento a la disponibilidad.

El servicio de citas se complementa con la **tarjeta sanitaria virtual**, que consiste en una aplicación para teléfono inteligente que brinda a los usuarios (médicos(as), enfermeros(as) y farmacéuticos(cas)) la identificación del paciente tanto en los centros sanitarios del Servicio Madrileño de Salud como en las oficinas de farmacia a la hora de recoger el medicamento prescrito, consultar la disponibilidad del medicamento en las farmacias, la disponibilidad de mascarillas FFP2 que la Comunidad de Madrid

reparte gratuitamente, acceder a todas sus pruebas diagnósticas COVID, así como a información validada por Salud Pública acerca de cómo actuar tanto si se tiene un resultado positivo o no. También dispone de un módulo con un código QR temporal que enlaza a otro módulo de verificación, que permite al usuario mostrar a un tercero los resultados de las pruebas, portar digitalmente el carnet de vacunación COVID-19 con la información en tiempo real de si se ha vacunado o no, en qué fecha, con qué tipo de vacuna y en qué dosis.



## Chile. Dirección General de Aguas



La Dirección General de Aguas (DGA) del Ministerio de Obras Públicas de Chile es el ente rector del servicio público de aguas de esa nación. Las instancias de transparencia, participación ciudadana, datos abiertos, información del sector, marco legal y gestión oficial, realización de trámites en línea, direcciones de atención física, poseen funcionalidad plena en un portal diseñado con economías de atención, responsivo y optimizado para buscadores.

Url: <https://dga.mop.gob.cl/Paginas/default.aspx>

Este portal exhibe algunas de las buenas prácticas detectadas en la investigación:

### **Geolocalización de información y servicios.**

La DGA posee un observatorio georreferenciado de las estaciones de medición pluviométrica, acueductos y embalses; glaciares y aguas subterráneas; de calidad de aguas por sector acuífero, entre otros registros representados en un mapa interactivo.

**Oficina virtual para trámites.** La DGA posee un portal de trámites del sector que, si bien no incluye la prestación comercial del servicio por el consumidor ciudadano, sí comercializa derechos de aguas a prestadores de servicios. Los trámites ciudadanos se realizan a través del portal único de trámites **Chile atiende** (<https://www.chileatiende.gob.cl>).

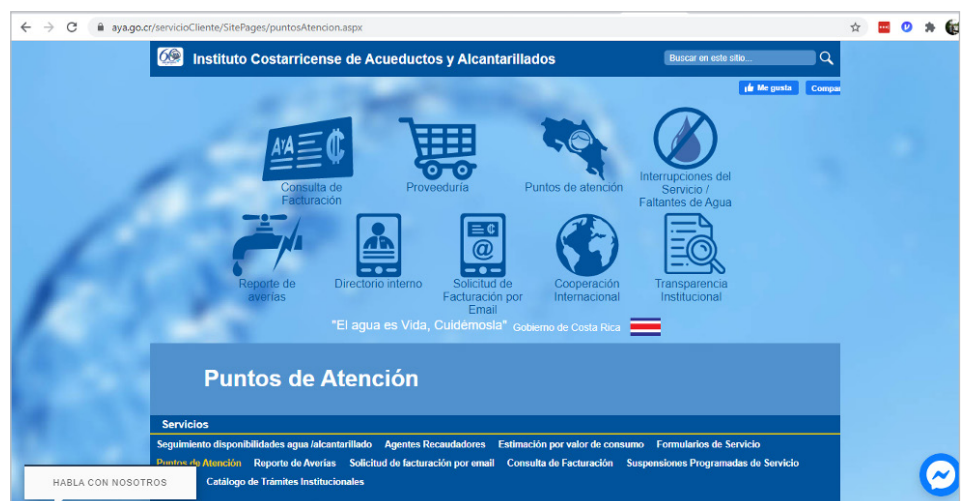
**Participación activa de la sociedad civil en la cocreación del gobierno abierto.** La DGA coordina el desarrollo de la Mesa Nacional de Agua, instancia intergubernamental encargada de producir una política integral de aguas para esa nación. Para el desarrollo del diagnóstico y la fijación de agenda, la mesa realizó más de 40 mil consultas digitales y está desarrollando talleres en línea para instituciones del Estado y organizaciones de la sociedad civil para coordinar las mesas regionales de agua con la mesa nacional.

### **Costa Rica. Instituto costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AYA)**

Url: <https://www.aya.go.cr/>

El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AYA) es el ente prestador del servicio, pero no es un servicio descentralizado, aunque coordina la gestión comunal de desarrollo de aguas y acueductos. El portal de AYA ofrece servicios que van desde la infraestructura, el aseguramiento de la calidad de las aguas, documentación pública, geolocalización del servicio hasta facturación y cobro en línea del servicio, sea este doméstico, industrial o comercial. También tiene un apartado de datos abiertos con información actualizada.

El portal de AYA muestra varias de las buenas prácticas detectadas: **Geolocalización de información y servicios, concentración vertical en los servicios no descentralizados, oficina virtual para los trámites y participación activa de la sociedad civil en la cocreación de gobierno abierto.**







# ELECTRICIDAD




## España. Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía, IDAE



### CONSUMO DE ENERGÍA FINAL

Consulta por parámetros

Consulta rápida

DESCARGAR TODOS LOS AÑOS 

CONSULTA POR AÑOS

2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2019	2018
2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995	2006	1994
1993	1992	1991	1990									

CONSULTA POR SECTORES DE ACTIVIDAD

CONSULTA POR FUENTES DE ENERGÍA

Industria	Transporte	Usos diversos	Consumo de energía final	Carbón	Productos petrolíferos	Gases	Residuos	Energías renovables	Energía eléctrica	Consumo de energía final
-----------	------------	---------------	--------------------------	--------	------------------------	-------	----------	---------------------	-------------------	--------------------------

Url: <https://www.idae.es/>

La misión de este instituto es dotar a la gestión energética del estado español con las capacidades suficientes para el logro del Objetivo Desarrollo Sustentable 7. En este sentido, el portal del IDAE informa y gestiona estudios,

planes, programas financiados para la eficiencia energética en las áreas de infraestructura, tecnología, economía, educación. Posee un completo repositorio de investigaciones,

informes descriptivos de proyectos, bases de datos y mapas interactivos.

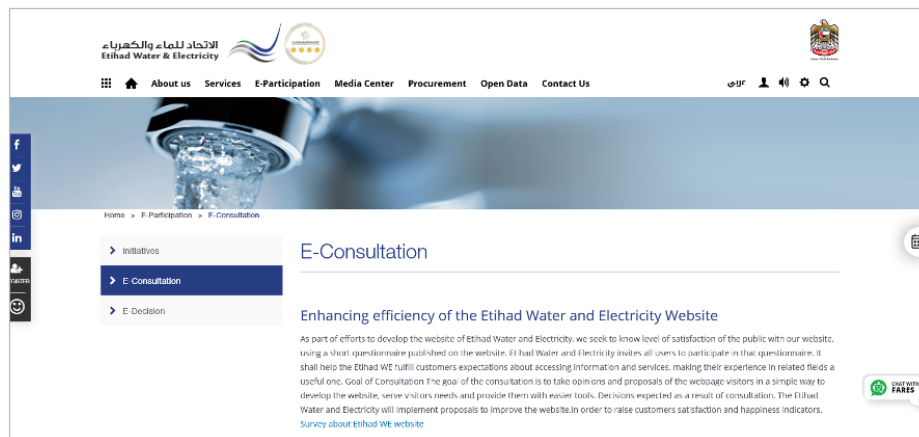
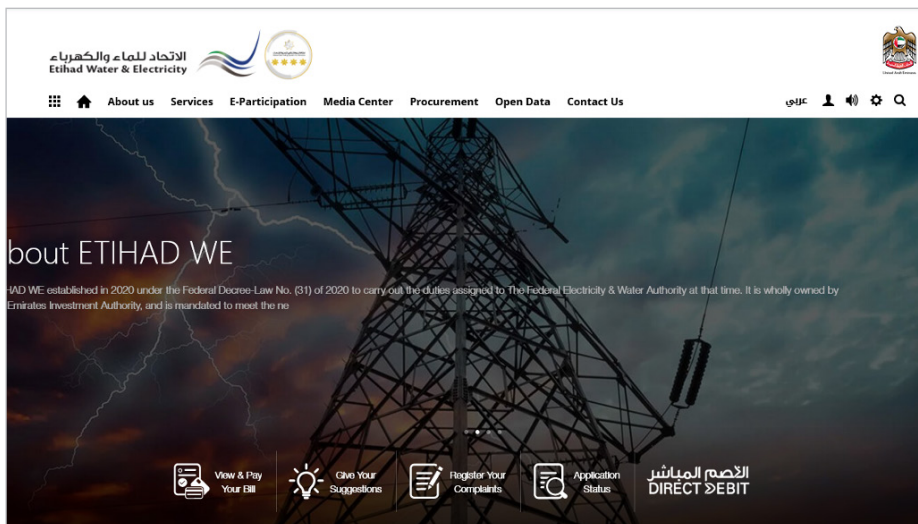
Este portal es representativo de buenas prácticas en materia de **geolocalización de información y servicios, portal de datos abiertos e innovación en E-Government.**

## Emiratos Árabes Unidos. Autoridad Federal de Electricidad y Agua (FEWA)

Unidos es otra muestra representativa de concentración vertical, pero esta vez se trata de un servicio descentralizado. Su misión es proveer un servicio de clase global de electricidad y agua a los Emiratos. A estos efectos, desarrolla la infraestructura necesaria para satisfacer la demanda en EAU, racionalizar el uso de energía y agua, y así promover el desarrollo sostenible. El usuario/ consumidor puede conocer el estado de su consumo, pagar la factura, participar en procesos de consulta y decisión por medios electrónicos, acceder a datos de gobierno abierto, emplear una app desarrollada para Android e IOS, entre otras prestaciones.

Este portal es representativo de estas buenas prácticas: **geolocalización de información y servicios, concentración vertical en los servicios no**

**descentralizados, oficina virtual para los trámites, participación activa de la sociedad civil en la cocreación de gobierno abierto y portales de datos abiertos.**



Url: <https://www.fewa.gov.ae/en/Pages/default.aspx>

El portal de la Autoridad Federal de Electricidad y Agua de Emiratos Árabes



## SERVICIOS GEOGRÁFICOS Y CARTOGRÁFICOS



### Estonia. Estonian Land Board

**REPUBLIC OF ESTONIA  
LAND BOARD**

Board, Contacts | Objectives, Activities | Geoportals, Maps

**ESTHub provides training for the public sector in using remote sensing services**

On 31 March, the Land Board organised practical training for state officials in using the data set stored in ESTHub for analysing changes in the land cover. The training course mainly focussed on introducing the features of the **data processing environment** of ESTHub.

26.02.2021  
New web application Satladu (satellite imagery warehouse) delivers latest satellite data every evening

28.01.2021  
Harmonised Estonian spatial data and spatial services are available to all users in EU

11.03.2020  
Disruptions in ESTHub's services

11.03.2020  
Land Board recognised as the best open data provider in 2019

[More news »](#)

**SERVICES**

Cadastral Register Query  
Place Names Register Query  
Public WMS-Service  
In-ADS

**Cadastral Register Query**  
Queries by parcel attribute, full address of parcel or short address of parcel

**Place Names Register Query**  
Queries by Place name or Identifier (ADS\_OID)

**Public WMS-Service**  
Service enables to use the Estonian Land Board's maps by GIS-software

**In-ADS**  
Address search API for Estonian Address Data System

Url: <https://www.maaamet.ee/en>

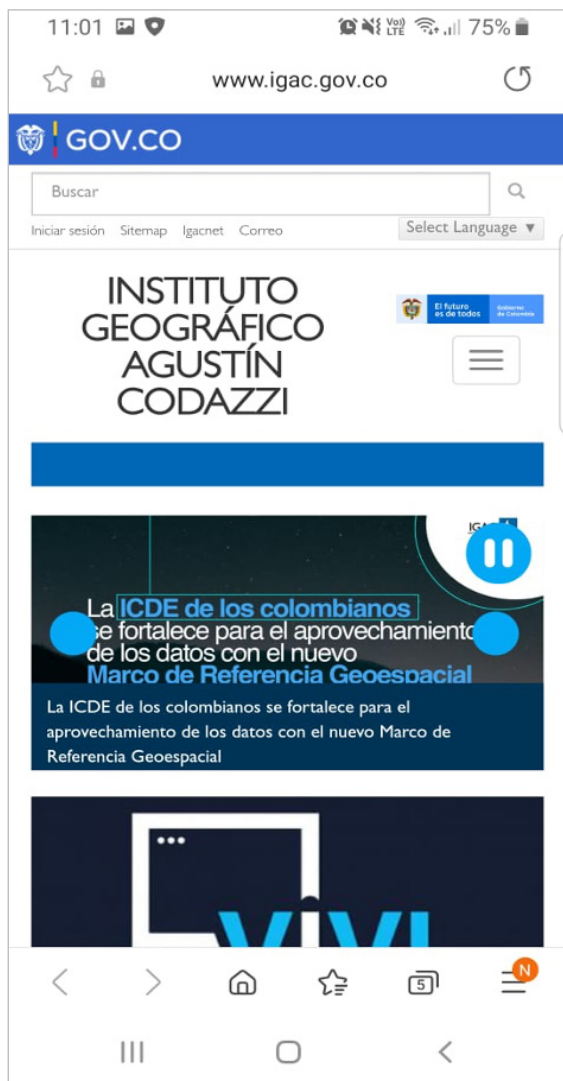
La junta de tierras de Estonia es la autoridad en servicio geográfico y de cartografía de esa nación. Una de sus instancias de servicio es el geoportal que habilita al usuario a la observación en tiempo real desde satélite, de las incidencias en el territorio de la nación, así como consultas en el catastro multipropósito, descarga de datos abiertos geolocalizados, data geológica y geodética. Los servicios de total acceso incluyen la API<sup>10</sup> para desarrolladores.

**Geolocalización de información y servicios, portal de datos abiertos e innovación en**

**E-Government**, son buenas prácticas que caracterizan a este portal.

<sup>10</sup> Siglas de Application Programming Interface: código de acceso a la programación del desarrollo web.

## Colombia. Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC)



Url: <https://www.igac.gov.co/>

La misión de este Instituto es desarrollar la inteligencia geográfica de la administración del estado colombiano, asesorando para la construcción de Sistemas de Información Geográfica en los distintos ámbitos de la administración. Su proyecto bandera es el **catastro multipropósito**, desarrollado bajo un modelo único con una semántica estándar que permite que varias instancias carguen la información con una señalización unificada, y una codificación común para las bases de datos. Esto facilita la interoperabilidad entre los sistemas de información de las instituciones que producen o administran información sobre tierras en el país, posibilitando además que las comunidades carguen los datos de manera coordinada. La meta del IGAC es tener cubierto 60 % del territorio colombiano para 2022.

Son buenas prácticas de este portal la **geolocalización de información y servicios, datos abiertos e innovación en E-Government**.



## TELECOMUNICACIONES

Nueva Zelanda. Ministerio de negocios, innovación y empleo. Sección Ciencia y Tecnología / Agencia Espacial de Nueva Zelanda / Ciencia e Innovación



MINISTRY OF BUSINESS, INNOVATION & EMPLOYMENT  
HĀKUNA MAHAKATU

HAVE YOUR SAY DATA AND ANALYSIS DOCUMENT LIBRARY

Building and energy Business and employment Immigration and tourism **Science and technology** Cross-government functions About

Home > Science and technology > IT, Communications and Broadband > Postal services in New Zealand > Postal operators in New Zealand

**IT, COMMUNICATIONS AND BROADBAND**

Our role in the ICT sector

Fast broadband

**Postal services in New Zealand**

**Postal operators in New Zealand**

Postal register

Postal deed of understanding

Radio spectrum

### Postal operators in New Zealand

This page provides information on applying to be a postal operator and your obligations and rights as a postal operator in New Zealand.

**On this page**

- ↓ Applying to be a postal operator
- ↓ Registering as a postal operator
- ↓ Postal operators' obligations and rights
- ↓ Postal identifiers
- ↓ Other laws postal operators need to comply with
- ↓ Issuing stamps

Content type

☐ Pages

☐ Documents (PDF, Word)

☒ Files (CSV, Excel)

Topic

☐ Government

☐ Science and technology

Clear all

**NZSIS input template V2.2**

An alternative input template for providers who are not using the API. This Excel workbook includes some sample data to show how the data will be entered in practice.

XLSX, 203 KB

SCIENCE AND INNOVATION

**Consultation Draft - ANZSRC Review 2019: Fields of Research**

Supplementary spreadsheet to ANZSRC Review Consultation Draft that focuses on Fields of Research.

XLSX, 814 KB

SCIENCE AND INNOVATION SCIENCE AND TECHNOLOGY GOVERNMENT

**who got funded**

XLSX, 1.1 MB

**new zealand research information system input template**

XLSX, 196 KB

Url: <https://www.mbie.govt.nz/science-and-technology/it-communications-and-broadband/>

El portal de la sección Ciencia y Tecnología del Ministerio de Negocios, Innovación y Empleo de Nueva Zelanda es la instancia reguladora del servicio de telecomunicaciones de esa nación. Su misión declarada es asegurar que el mercado de telecomunicaciones opere eficientemente y el comercio y la infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación esté bien desarrollada.

Resultan de interés relevante para esta investigación la sección de la **Agencia Espacial de Nueva Zelanda**, instancia regulatoria del uso del espacio neozelandés a través de la cual se tramita la permisología para lanzamiento de vehículos de gran altitud (cohetes, puesta en órbita de satélites), se propicia la integración de la ciencia, la tecnología y la innovación con la industria espacial, incorporándola a la cadena de valor del sector telecomunicaciones<sup>11</sup>. Y, la sección de **Ciencia e Innovación**, que orienta sus servicios hacia la incorporación de la

11 El sector de telecomunicaciones de Nueva Zelanda en 2019 poseía densidades relativas por rubros similares a las de la Unión Europea: penetración de banda ancha de 33.5% (UE: 35.28%), telefonía fija: 35.79% (UE: 37.13%) y teléfonos móviles: 130.16% (UE: 122.31%). Datos disponibles en <https://www.datosmundial.com/australia/nueva-zelanda/telecomunicacion.php> Por otra parte, la OCDE en su Observatorio de Cadenas de Valor Globales señala en el caso de esa nación que cerca de tres cuartas partes de la demanda final de bienes manufacturados y servicios en Nueva Zelanda representan un valor agregado final que ha sido creado domésticamente y que en el caso de electricidad, transporte y telecomunicaciones, la demanda final es provista en cerca de 90%. Datos disponibles en <http://www.oecd.org/sti/ind/GVCs%20-%20NEW%20ZEALAND.pdf>

academia al desarrollo de investigación y producción de datos relevantes para la innovación en el sector.

Este portal es representativo de las siguientes buenas prácticas: **oficina virtual para trámites, portal de datos abiertos, innovación en E-Government y participación activa de la sociedad civil en la cocreación de gobierno abierto.**

### Chile. Subsecretaría de Telecomunicaciones / Multibanda SAE



Url: <http://subtel.cl/>

La Subsecretaría de Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones tiene a su cargo proponer las políticas nacionales en materia de telecomunicaciones, ejercer la dirección y control de su puesta en práctica, supervisar a las empresas públicas

y privadas del sector en el país, controlando el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas pertinentes. El portal de la Subtel permite al ciudadano realizar 24 trámites en línea en materia de telecomunicación, sin mencionar la participación en transparencia activa, la incorporación a procesos de consulta (consejos de sociedad civil de telecomunicaciones), trámites para prestadores de servicio y concesionarios.

Uno de los trámites contemplados en la ley de telecomunicaciones es la homologación del teléfono para el programa Multibanda

SAE, que puede realizarse en línea, inscribiendo el IMEI del teléfono móvil. Multibanda SAE es un programa que ofrece dos beneficios a los usuarios: certificar con un sello oficial el acceso del teléfono a redes multibanda (2G, 3G, 4G y 5G) y recibir los mensajes que envía la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior de Chile (emergencias localizadas y generales, tales como incendios, sismos, alerta de tsunamis, etc.).

Las siguientes buenas prácticas son representativas de este portal: **geolocalización de información y servicios, portal único de trámites, oficina virtual para los trámites, portal de datos abiertos, innovación en E-Government y participación activa de la sociedad civil en la cocreación de gobierno abierto.**



## SERVICIOS DEMOGRÁFICOS



### Canadá. Estadísticas Canadá

**Statistics Canada**

Statistics Canada is the national statistical office. The agency ensures Canadians have the key information on Canada's economy, society and environment that they require to function effectively as citizens and decision makers.

**In the news | The Daily**

**May 25, 2021**  
**Quarterly financial statistics for enterprises, first quarter 2021**

In the first quarter of 2021, Canadian corporations reported an increase of 18.1% (+\$15.4 billion) in net income before taxes, to \$100.7 billion.

[Continue reading...](#)

**COVID-19**  
**COVID-19: A data perspective**

Explore key economic trends and social challenges that arise as the COVID-19 situation evolves.

**Canadian Statistical Geospatial Explorer Hub**

Discover Statistics Canada's geo-enabled data, including indicators related to COVID-19, in this interactive

**Key indicators** | ★ All indicators

Canada

**Quarterly population estimate**  
(Note) (January 1, 2021)

38,048,738  
0.1% ↑  
(quarterly change)

**Consumer Price Index**  
(April 2021)

3.4% ↑  
(12-month change)

### Crowdsourcing: Impacts of COVID-19 on Canadians' Experiences of Discrimination Public Use Microdata File

Public use microdata: 45-25-0008

Description:

This public use microdata file includes crowdsourced questionnaire information on how COVID-19 has impacted Canadians' experiences of discrimination, sense of belonging, trust in institutions and access to health care services. This product is provided using Statistics Canada's electronic file transfer service.

Frequency: Occasional

Available formats: HTML, EFT

Filter items	Showing 1 to 1 of 1 entries	Show 10 entries
Titles	Release date	More Information
Crowdsourcing: Impacts of COVID-19 on Canadians' Experiences of Discrimination Public Use Microdata File, 2020001	October 8, 2020	<a href="#">More information</a>

Url: <https://www.statcan.gc.ca/eng/start>

Estadísticas Canadá es la agencia de estadística oficial. La misión declarada de la agencia es asegurar que los canadienses tengan la información clave de la economía, sociedad

y desarrollo que se requiere para que ellos y las autoridades realicen sus funciones efectivamente.

El portal de esta agencia brinda datos demográficos de larga data (más de 100

años de series de datos en diversas áreas), censos, encuestas, análisis, visualizaciones, mapas interactivos, entre otros. Resulta relevante para efectos de esta investigación el apartado dedicado al Centro de Ciencia de Datos que la agencia lidera con cooperación interagencias, donde se muestran los proyectos en los cuales actualmente trabaja: detección de eventos y análisis emocional (una aplicación para detectar aspectos económicos específicos y su significación, empleando machine learning); clasificación de cultivos mediante imágenes de satélite, para predecir su rendimiento; extracción de datos de archivos pdf mediante un algoritmo de búsqueda semántica, de alto impacto (en Canadá se procesan sobre 70 mil archivos pdf oficiales anualmente); scanner de datos de minoristas, desarrollado a partir de los datos de venta de productos al detal, mediante algoritmos de machine learning; clasificación de los comentarios de estudios de opinión, aplicando análisis semántico también con machine learning.

Este portal es representativo de las siguientes buenas prácticas: **Geolocalización de información y servicios, portal de datos abiertos e innovación en E-Government.**

## Uruguay. Instituto Nacional de Estadísticas

Indicador	Periodo	Valor
IPC (Var. 12 Meses)	4/ 21	6.76%
IPPNI (Var. 12 Meses)	4/ 21	8.52%
ICC (Var. 12 Meses)	3/ 21	8.52%
IMS (Var. 12 Meses)	3/ 21	6.24%
Desempleo (Tasa)	3/ 21	9.70%

Url: <https://www.ine.gub.uy/>

El Instituto Nacional de Estadísticas de Uruguay es la agencia oficial de servicio demográfico de esa nación. Su portal provee de información estadística demográfica, económica y social bajo política de datos abiertos; lleva a cabo estudios y encuestas, algunas de ellas en línea (Índice de volumen físico de la actividad manufacturera, Índice Medio de Salarios y la Encuesta Anual de Actividad Económica), además de realizar servicio cartográfico.

Resulta relevante para esta investigación el geoportal puesto en servicio con data del censo 2011 y otros estudios, que permite visualizar datos de la dinámica demográfica distribuida en el territorio nacional.

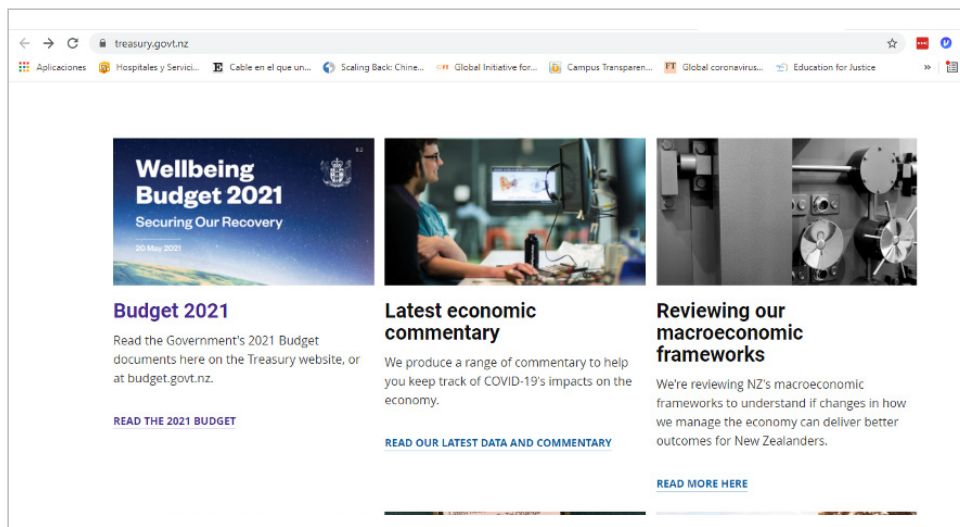
**Geolocalización de información y servicios, portal de datos abiertos e innovación en E-Government,** son buenas prácticas representativas de este portal.



## PRESUPUESTO



### Nueva Zelanda. Ministerio del Tesoro



que representa un servicio de inteligencia financiera nacional. En tal sentido, procesa y provee información abundante, auditada, actualizada y abierta sobre la formulación presupuestaria anual y acumulada, y en torno a sus impactos en la economía diversificada y competitiva de esa nación: marco legal, instituciones receptoras de fondos públicos,

constitución de dichos fondos por la vía impositiva, escenarios de gasto, de riesgo, evaluaciones de desempeño fiscal, entre otros.

Los beneficiarios de sus servicios se ubican en un amplio espectro que va desde el ciudadano interesado en comprender su rol como contribuyente fiscal hasta sectores de la economía, empresas de exportación, profesionales de las disciplinas fiscales o investigadores, entre otros.

Url: <https://www.treasury.govt.nz/>

El Ministerio del Tesoro es la autoridad rectora de la formulación y administración presupuestaria en Nueva Zelanda, país que obtuvo el primer lugar en el ranking global de presupuestos abiertos de 2019.

El portal brinda servicios en grandes líneas: asesoramiento y gestión financiera, presupuestos y previsiones y estrategia

Resulta de especial interés para esta investigación la adopción de Matai, un nuevo modelo macroeconómico para la planificación del gasto público y su desempeño, que sustituye al modelo anterior denominado NZTM, que se venía utilizando por más de 10 años.

El nuevo planificador proporciona una herramienta más actualizada para el pronóstico que emplea definiciones estándar de las 50 variables del modelo que son ampliamente utilizadas y comprendidas por la comunidad económica en general. Con ello se aspira a proporcionar un enfoque especial en la previsión del PIB nominal (un determinante clave de la base imponible) que permite crear una estructura económica muy simple e intuitiva, pero calibrada para reflejar lo más fielmente posible los resultados clave de la investigación económica en profundidad fuera del modelo, y automatizada a partir del uso del software EViews, de uso común entre economistas de todo el mundo.

Este portal es representativo de las siguientes buenas prácticas: **portal de datos abiertos, innovación en E-Government y participación activa de la sociedad civil en la cocreación de gobierno abierto.**

## México. Portal de Transparencia presupuestaria. Observatorio del gasto

Url: <https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/es/PTP/Presupuesto>

El portal de transparencia presupuestaria de México es un observatorio de gasto público adscrito a la presidencia de la República. Está diseñado desde

la perspectiva de usuario de los ciudadanos para proveer información actualizada, auditada y abierta sobre la formación presupuestaria, seguimiento y control en las múltiples instancias del Estado federal de manera descentralizada hasta el nivel local.

El portal brinda acceso al ciudadano, a los documentos evaluados por la Coalición de Presupuesto Abierto para la elaboración del ranking global: Documento preliminar presupuestario, Proyecto de presupuesto del ejecutivo, Presupuesto aprobado, Presupuesto ciudadano, Informes entregados durante el año, Revisión de mitad de año, Informe de fin de año e Informe de auditoría; pero además, incorpora en forma progresiva los informes de contraloría social realizados por la sociedad civil, brinda adiestramiento, financia proyectos de formación de organizaciones de contraloría social, permite navegar sobre los conceptos de gasto público central y descentralizado en bases de datos organizadas y relacionales, y organiza la contraloría bajo el enfoque de evaluación de desempeño.

Este portal es representativo de las siguientes buenas prácticas: **portal de datos abiertos, innovación en E-Government y participación activa de la sociedad civil en la cocreación de gobierno abierto.**





## REGISTRO DE EMPRESAS



### Chile. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Gobierno de Chile / Registro de empresas y sociedades

El portal de Registro de empresas y sociedades del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo lleva por nombre de marca Mi empresa en un día. Es un portal único de registro que ofrece los siguientes servicios en línea, además del registro de constitución de empresas que se ejecuta en 24 horas: inicio de actividades, consulta de marca, registro y dominio; cédula RUT electrónica; solicitud de cuenta bancaria para empresa; firma electrónica avanzada; preinscripción en el Instituto de Seguridad Laboral y posibilidad de compartir la carpeta digital de la empresa.

Además de la ejecución de los trámites, el portal permite obtener certificados del registro, continuar los trámites (en caso de que no se realicen inmediatamente por parte del usuario),

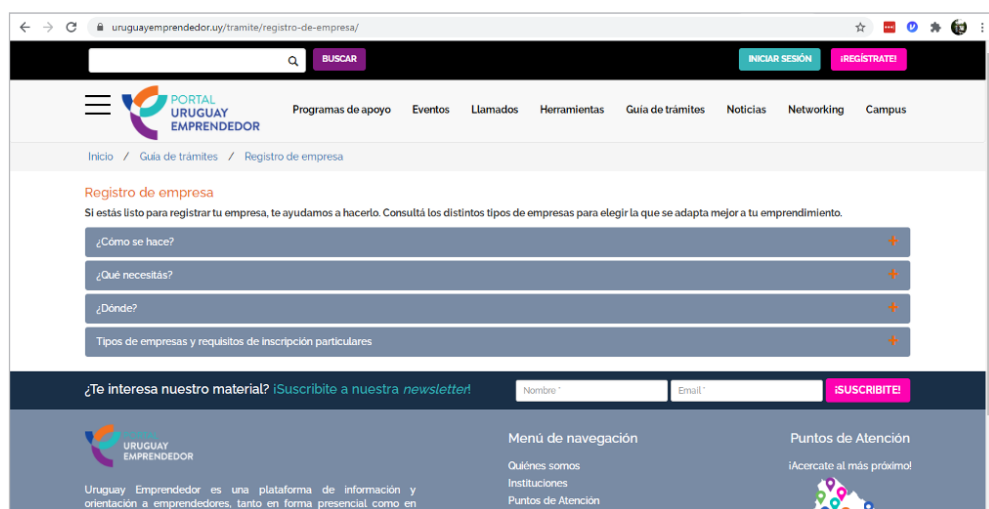


URL: <https://www.registrodeempresasysociedades.cl>

buscar actuaciones, verificar certificados, consultar estadísticas, formular quejas y verificar los documentos de procesos en el observatorio de datos abiertos. Al portal se puede acceder directamente vía buscador, o direccionado por el portal oficial único de trámites ChileAtiende.cl.

**Innovación en E-Government y participación activa de la sociedad civil en la co-creación de gobierno abierto, portal único de trámites, oficina virtual para los trámites, registro rápido de empresas en línea (24 horas), portal de datos abiertos,** son buenas prácticas representativas de este portal.

## Uruguay. Uruguay emprendedor



Url: <https://www.uruguayemprendedor.uy/tramite/registro-de-empresa/>

Uruguay Emprendedor es la plataforma de una red interinstitucional que brinda información, orientación e interacción,

apoyos y herramientas para emprendedores, tanto de forma presencial como en línea.

El portal da servicio a esta red de cara al usuario emprendedor, bajo la premisa de ofrecer todos los servicios y apoyos para emprendedores que agregan oportunidades para el emprendimiento. Impulsada por el Ministerio de Industria, Energía y Minería, con el apoyo de la Agencia Nacional de Desarrollo, la Agencia Nacional de Investigación e Innovación y la Universidad de la República, esta iniciativa es un proyecto del Sistema Nacional de Transformación Productiva y Competitividad que involucra a la red de instituciones públicas y privadas que promueven el emprendimiento.

Los trámites de constitución y registro de empresas son

presentados en la lógica de la línea de vida de la empresa y de la cadena de valor del ecosistema de emprendimiento: tener un panorama del emprendimiento, visualizarse en él, aprender, buscar apoyo, escalar, exportar, medir y planificar el crecimiento.

Este portal es representativo de

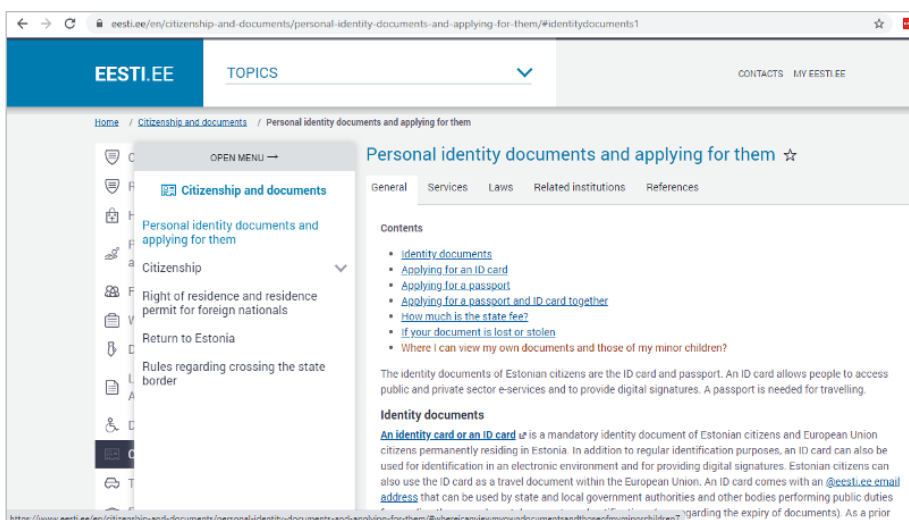
buenas prácticas en materia de **portal único de trámites, oficina virtual para los trámites, innovación en E-government y participación activa de la sociedad civil en la co-creación de gobierno abierto.**



## IDENTIFICACIÓN



### Estonia. Portal del Estado de Estonia



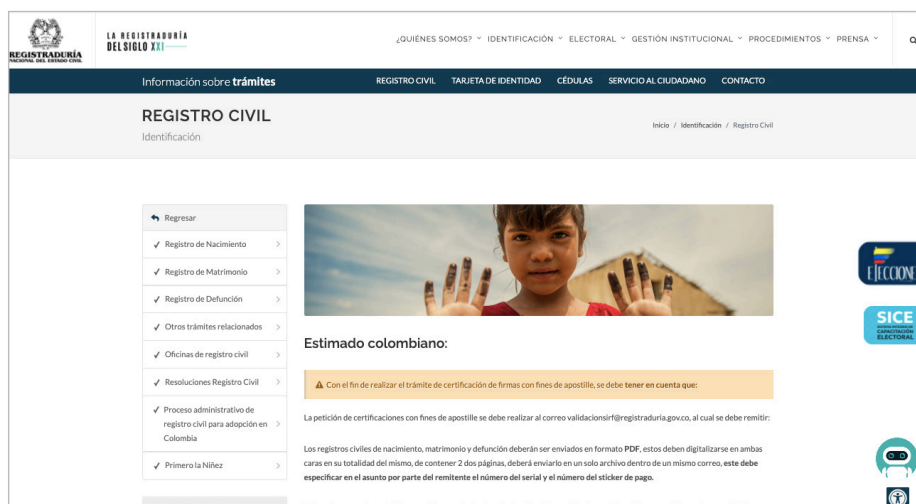
Estonia da acceso a los servicios de identificación a partir del portal único de trámites. La sección de servicios de identificación permite inscribir en registro civil, tramitar documentos de identidad (DNI y pasaportes) en línea, ejercer derechos políticos (elección, participación ciudadana, contraloría social), ejercer derechos de

Url: <https://www.eesti.ee/en/citizenship-and-documents/personal-identity-documents-and-applying-for-them/#identitydocuments1>

residencia (cuando se trata de extranjeros) o repatriación, dirigiendo vía enlaces internos al usuario a las secciones correspondientes al servicio en las agencias específicas.

Este portal es representativo de las siguientes buenas prácticas: **portal único de trámites, oficina virtual para los trámites, innovación en e-gobierno y participación activa de la sociedad civil en la cocreación de gobierno abierto.**

## Colombia. Registraduría nacional del estado civil



Url: <https://www.registraduria.gov.co/-Registro-Civil,3686-.html>

La Registraduría nacional del estado civil es la institución colombiana que presta los

servicios de identificación. Reúne el registro civil, el padrón electoral y el servicio de cedulaación. Informa y dirige al usuario hacia la realización de trámites en las oficinas de registraduría correspondientes; permite gestionar duplicados de tarjeta de identidad y cédula en línea.

Resulta relevante para esta investigación el Sistema Integral de Capacitación Electoral (SICE), iniciativa de la

Registraduría soportada en dos pilares fundamentales: pedagogía y verificación de noticias falsas. Integra un menú desplegable con información relevante y de orientación ciudadana sobre partidos y movimientos políticos, jurados de votación, delegados de puesto, testigos electorales, observadores electorales, fuerza pública, comisiones escrutadoras y ciudadanos electores.

Este portal es representativo de las siguientes buenas prácticas: **oficina virtual para los trámites y participación activa de la sociedad civil en la cocreación de gobierno abierto.**

# CONCLUSIONES



La revisión de los portales de servicios públicos en países con los mayores avances en temas de acceso a la información, uso de tecnologías para mejorar la calidad del servicio, la interacción con el ciudadano, la disposición de datos, evaluaciones, estadísticas; la presentación de información relevante para la vida personal y colectiva de los ciudadanos y, en algunos casos, información necesaria y urgente para la vida (como por ejemplo el acceso inmediato y completo a la información personal de salud), han sido útiles para el establecimiento de parámetros de evaluación de los niveles esperados de políticas de gobierno abierto. Al compararlos con los resultados del análisis de gobierno abierto en los portales de servicios públicos en Venezuela, se observa una enorme brecha que es urgente atender.

**1. Los portales de servicios públicos venezolanos presentan una marcada opacidad, ausencia de diseño desde la perspectiva del usuario y una evidente falta de funcionalidad. Esto los convierte más en una vitrina de informaciones de corte propagandístico que en instancias de interacción del Estado con el ciudadano o de rendición de cuentas. La mayoría de los portales obtuvo menos de la cuarta parte de la calificación máxima estimada para esta evaluación, es decir, menos de 0,25 sobre 1, lo que implica que se está perdiendo un potencial importante en la gestión, de ahorro de tiempo, de recursos financieros, humanos y de mejoras en la calidad de los servicios. Esta falta de funcionalidad conlleva altos riesgos de abuso de poder por parte de funcionarios que devengan**

sueldos paupérrimos y con capacidad de decisión en los trámites de personas urgidas de servicios, lo que recrudece la situación de vulnerabilidad de los ciudadanos que enfrentan una Emergencia Humanitaria Compleja.

**2. En todos los casos, los indicadores apuntan hacia una evaluación deficiente de la capacidad de prestación de los servicios mediante los portales.**

El servicio de telecomunicaciones, que debería ser modelo en el aprovechamiento de tecnologías digitales, aunque obtuvo la mayor puntuación —poco más del 50 % del estándar de evaluación— resulta ser bastante mediocre en relación a lo esperado. A telecomunicaciones le sigue el servicio de registro de empresas y el servicio de identificación, con un 40 % y 34 % respecto al valor máximo, respectivamente. Los servicios peor evaluados fueron salud y agua. Cada uno alcanzó poco más del 10 % de lo esperado. Siendo dos servicios fundamentales para el manejo de la actual pandemia por Covid-19, resulta mucho más preocupante este bajo resultado.

**3. La categoría de mayor ponderación, por su importancia en el gobierno abierto, es la que muestra el peor desempeño en todos los servicios evaluados: transparencia y rendición de cuentas, con un indicador que refleja el 1,7 % de lo esperado.** Este resultado hace notoria la intencionalidad gubernamental de impedir el derecho de acceso a la información sobre el estado de las actuaciones de la administración pública que está previsto en la Constitución, leyes orgánicas y normativas internacionales suscritas por

el Estado, puesto que los portales y redes sociales oficiales carecen de información elemental para garantizar el principio de transparencia activa y permitir el seguimiento y control de ciudadanos y sociedad civil a la gestión.

**4. La poca funcionalidad de los portales de servicio —cerca del 40 % de lo esperado— muestra, además, el exiguo desarrollo del concepto de gobierno abierto en el diseño de la administración pública venezolana, lo cual, junto con la opacidad, contribuye a la escasa confianza que actualmente manifiesta la ciudadanía hacia las instituciones del Estado venezolano.**

**5. La ubicación de Venezuela en el puesto 118 del ranking global de gobierno electrónico de la ONU, muestra al país en el último lugar de la región latinoamericana y en el rango de los países de desarrollo de gobierno electrónico medio-bajo. La evaluación de los servicios para esta investigación corrobora esta calificación, por la cercanía, cuando no homologación, en los indicadores empleados para describir la calidad del gobierno electrónico. Mientras el mundo avanza a toda máquina hacia gestiones automatizadas de macrodatos en tiempo real, con total transparencia y replanteando la construcción de las instituciones mediante la racionalización de los privilegios derivados del principio del tercero confiable, Venezuela muestra un notable retraso en el aprovechamiento de las tecnologías para la actividad gubernamental. La casi total paralización de la acción del Estado durante las medidas de cuarentena por la Covid-19 dejó en evidencia este rezago.**

6. El gobierno abierto incide en el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, el ejercicio de la ciudadanía y el reforzamiento del tejido social. **La falta de modernización institucional en Venezuela ha generado la merma de las capacidades del Estado para garantizar derechos humanos y la prestación efectiva de servicios.** La discrecionalidad del funcionario intermedio, la falta de actualización tecnológica, la opacidad con que las instancias prestadoras de servicios manejan la información, la falta de desarrollo de opciones para gestionar en línea los servicios así como la falta de inversión en materia de telecomunicaciones y suministro de electricidad a nivel nacional, son factores que han repercutido en las deficiencias de estos servicios indispensables para la fluidez de las políticas de gobierno abierto en el país.

7. Los portales de los países seleccionados para esta evaluación muestran los beneficios que disfrutan sus ciudadanos por la implementación de políticas de gobierno abierto. Entre las ocho acciones identificadas como buenas prácticas, se observó que más del 80 % de los portales posibilitan la participación activa de la sociedad civil en la cocreación de

gobierno abierto, el 50 % permite los trámites en línea y más del 40 % dispone de geolocalización de servicios y ofrecen datos abiertos.

8. **La importancia del uso de las tecnologías digitales para la gestión pública, así como el diseño y aplicación de políticas de gobierno abierto, está en la agenda de la mayoría de los organismos que velan por el desarrollo de los países:** la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la ONU o el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF). Este último, a través del índice [GovTech](#) de 2020, evaluó a 16 países de Iberoamérica para saber si existe o no un ambiente propicio para generar ecosistemas maduros de gobierno y tecnologías. Es decir, que hizo un estudio para saber si es posible utilizar inteligencia de datos, tecnologías digitales y metodologías innovadoras para generar productos y servicios que resuelvan problemas públicos desde el sector privado (pymes y startups). Venezuela ocupó el último lugar, con un índice de 2,3 puntos sobre 10, más de cuatro puntos de diferencia con el mejor evaluado, España, que obtuvo 6,6 puntos sobre 10, demostrando así que existe un enorme potencial aún por desarrollar y aprovechar.

# RECOMENDACIONES



Como resultado del análisis comparativo de la experiencia venezolana en relación a prácticas exitosas globales, basado en la aplicación de instrumentos de evaluación en ambos casos, incluimos en este documento una serie de recomendaciones generales prioritarias, a partir de las cuales se podría comenzar a dar los pasos hacia un gobierno abierto en Venezuela.

## **Procesos para la construcción de un gobierno abierto**

La modernización de los servicios públicos y sus portales debe ir aparejada con la adopción de la perspectiva de gobierno abierto como la lógica estructurante para este proceso, tanto por parte del Estado como por la sociedad civil.

Construir un gobierno abierto implica no solo la transparencia y rendición de cuentas de la acción del Estado en términos administrativos y financieros, sino además la consciencia

compartida del impacto de la prestación de servicios públicos en el desarrollo político, económico y social que retroalimente la acción de Estado y la visión de la ciudadanía, de cara al establecimiento de compromisos colaborativos con la acción.

Como se advirtió en el Manual de Gobierno Abierto (Transparencia Venezuela 2019), es preciso incorporar sistemas anticorrupción con el apoyo de tecnologías que minimicen la impunidad y acaben con el modelo perverso en el que, a falta de opciones para resolver necesidades y pérdida de credibilidad en el imperio de la ley, ciudadanos y gobernantes sólo se relacionan a través de prácticas corruptas.

Estos tiempos requieren restablecer la confianza en las instituciones del Estado, desde el ejercicio de una ciudadanía mucho más comprometida con la construcción de valor en la nación, tanto sociológica como institucional. Resulta primordial, para esta empresa, fortalecer las capacidades

de la sociedad civil para la innovación en política ciudadana, la incidencia y la capacidad de acción política en temas de gobierno abierto. Los **laboratorios cívicos de innovación** son una invaluable oportunidad, en tanto permiten a la comunidad desarrollar procesos de aprendizaje colaborativo mediante la solución de problemas y pueden integrarse con programas de formación en gobierno abierto. En esta tarea, sería necesario articular los distintos niveles de gobierno: gobierno nacional, gobiernos regionales y locales, especialmente en aquellos servicios en donde hay corresponsabilidad en partes de la cadena de valor.

En materia de incidencia, el fortalecimiento de la capacidad de la sociedad civil pasa por la incorporación de iniciativas de promoción de la libertad de asociación y el derecho de acceso a la información; por fortalecer la libertad de asamblea y por articular acciones efectivas en defensa de activistas y periodistas.

Y en materia de fortalecimiento de la capacidad de acción política, se requerirá asesoría y acompañamiento a las organizaciones de la sociedad civil y partidos políticos. En el caso de las OSC es preciso mejorar sus capacidades de articulación en coaliciones y de negociación con el gobierno para el diseño de una hoja de ruta que contemple compromisos comunes para la construcción de un gobierno abierto.



## Mejoramiento de la funcionalidad de los portales de servicios

El diseño e implementación de políticas públicas debe tomar en consideración el aprovechamiento de las tecnologías. En este documento se ha presentado un conjunto de acciones cuya aplicación se tomó como referencia de las buenas prácticas identificadas en los portales de servicios de varios países y que pueden ser replicables. Ejemplos de ello son los sistemas de información geográfica y portales de datos abiertos de gestión e impacto, que permiten al ciudadano cerrar la brecha entre su cotidianidad y la acción del Estado y contribuyen a mejorar la prestación de los servicios públicos. O los portales que facilitan realizar y hacer seguimiento a trámites en línea, o bien los sitios web que facilitan la participación y colaboración ciudadana y fomentan la innovación pública.

La puesta en práctica de los principios de gobierno abierto y los procesos de interacción con los ciudadanos pasa, necesariamente, por la adecuación interna de procesos de administración electrónica. Se requiere entonces que las principales autoridades de todos los poderes entiendan la pertinencia de implementar el uso de las tecnologías digitales en la gestión interna.

La funcionalidad de los portales requiere una coordinación efectiva; en ese sentido, de acuerdo con Roseth *et al* (2018) y Farías *et al*, (2016), se necesita voluntad política para que el aprovechamiento digital se exprese en una autoridad rectora que articule a todas las instancias de la administración y garantizar la coordinación de actuaciones, la simplificación de trámites, el intercambio de información, la transparencia activa y la interoperabilidad,

lo que exige que sean compatibles las plataformas utilizadas por órganos y entes del sector público.

Los proyectos de modernización e innovación pública deben poner al ciudadano en el primer plano de la gestión pública como accionante de los mecanismos y no como una parte abstracta de los procedimientos burocráticos. A partir de las buenas prácticas identificadas, el Estado podría construir de manera colaborativa una agenda estratégica de trabajo tripartita, que reúna al Estado, al sector privado y a la sociedad civil, para adecuar los portales de servicio a los preceptos de un gobierno abierto, que procura la mejora de la calidad de prestación, el diálogo entre gobierno y ciudadanía, la recuperación de la confianza y, en consecuencia, la generación de otros beneficios, como por ejemplo una mayor disposición al pago de las obligaciones fiscales.

Fomentar la colaboración activa de la sociedad civil se hace entonces imprescindible, y esto implica otorgar capacidades de cogestión, promover emprendimientos sociales que viabilicen la ejecución de los proyectos tecnológicos y, en muchos casos, la creación de empresas de base tecnológica que provean herramientas técnicas. Para lograrlo, será necesario propiciar un ecosistema de innovación en gobierno electrónico o desarrollo GovTech (construcción de comunidades de práctica, desarrolladores, creadores de contenido) que completen la cadena de valor para una gestión eficiente y transparente.

Las recomendaciones del Banco de Desarrollo para América Latina (CAF) son muy oportunas en este sentido, específicamente

las referidas a los estímulos que desde el gobierno incluyen el diseño de una estrategia nacional; la creación de fondos para financiar iniciativas de aprovechamiento digital; procesos de contrataciones abiertos, que garanticen transparencia y rendición de cuentas; adaptación de normativas para beneficiar a las pymes y sus ideas innovadoras para la solución de problemas en los trámites más demandados, entre otros.

Para poder avanzar en esta construcción, es necesario invertir en los sectores de telecomunicaciones y energía eléctrica en aras de mejorar el acceso y la conectividad, de manera de actualizarlos a los nuevos desarrollos en el área (redes 5G, computación cuántica, redes neuronales de telecomunicaciones, entre otros).

Es más que perentorio impulsar la migración hacia formas de energías más limpias y sustentables, que garanticen nuevas alternativas de conectividad que sean más económicas, estables y amigables con el ambiente.

## **Venezuela merece un gobierno abierto**

**Un gobierno abierto en Venezuela abriría el camino para tener una sociedad más**

## **feliz, más coherente. Un país en el que las personas puedan ejercer su ciudadanía.**

Un despertar hacia un mundo en el que, en lugar de pagar coimas de tres y cuatro cifras a un funcionario público para obtener un pasaporte, registrar un documento o hacer colas de 12 horas para ponerse una vacuna, esos mismos trámites estén al alcance de un click. Significaría que, en gran medida, ese dinero que se gasta por culpa de la corrupción, muchas veces para garantizar la sobrevivencia, los ciudadanos lo puedan disfrutar en cosas dignas.

## **El gobierno abierto abre el camino a un mundo con menos estrés, con más tiempo libre para estudiar, trabajar, vivir, encontrarse con los amigos, la familia, los seres queridos, e incluso conocer gente nueva y ampliar las perspectivas.**

Gobierno abierto significa pedir una cita médica en un hospital público desde una aplicación móvil, tener una teleconsulta o hacer una visita virtual al colegio donde estudiarán sus hijos, conocer el tiempo exacto que tarda el metro en llegar a su destino, para poder enlazar con el autobús sin perder el tiempo, tan solo con una aplicación disponible en el sistema de transporte público.

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y DOCUMENTALES

1. Acción solidaria, CONVITE et al (2018). *Emergencia Humanitaria Compleja en Venezuela. Derecho a la Salud*, septiembre 2018. <http://www.civilisac.org> Recuperado en noviembre 2020.
2. Banco Mundial. (2020). Doing Business. Midiendo regulaciones para hacer negocios. Facilidad para hacer negocios en Venezuela. [https://espanol.doingbusiness.org/es/data/exploreconomies/venezuela#DB\\_pi](https://espanol.doingbusiness.org/es/data/exploreconomies/venezuela#DB_pi)
3. Bausson, N. (2018). Servicio de Agua Potable y Saneamiento. Caracas: Transparencia Venezuela. <https://transparencia.org.ve/project/epe-ii-estudios-sector-agua/> Recuperado en febrero de 2021.
4. Capriles, Colette. (2020). "Cómo se pierden las democracias: la crisis de la cultura democrática", en Democracia y libre empresa. Caracas: Fedecamaras.
5. Convite (2020). *Monitor Salud número 41, diciembre de 2020*. <http://conviteac.org.ve/wp-content/uploads/2021/01/convite-boletin-de-salud-41-DIC.pdf> Recuperado en febrero 2021.
6. Curiel Leidenz, C (2012). "Estado, propiedad y organizaciones socioproductivas". En *Encuentro de Organizaciones Sociales Venezuela 2012*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
7. Datosmundial.com (sf). Telecomunicaciones, Australia y Nueva Zelandia. <https://www.datosmundial.com/australia/nueva-zelandia/telecomunicacion.php> Consultado en febrero 2021
8. De Viana, J (2021). "Los servicios públicos de la gente pueden ser reconstruidos más rápidamente que la economía" En la gran aldea, edición del 4 de febrero de 2021. <https://lagranaldea.com/2021/02/03/los-servicios-publicos-de-la-gente-pueden-ser-reconstruidos-mas-rapidamente-que-la-economia/> Recuperado en febrero 2021.
9. DW (2020). "El personal de salud venezolano, el más expuesto al COVID-19" En Deutch Well, edición del 30 de agosto de 2020. <https://www.dw.com/es/el-personal-de-salud-venezolano-el-m%C3%A1s-expuesto-al-Covid-19/a-54760467> Recuperado en febrero de 2021.
10. El diario (2019) "Mafias en el Saren: lo que cuesta registrar la venta de un apartamento en Venezuela" <https://eldiario.com/2019/07/25/mafias-en-el-saren-lo-que-cuesta-registrar-la-venta-de-un-apartamento-en-venezuela/> recuperado en febrero 2021
11. Equilibrium Cende (2020). *VENEZUELA: Emprender en medio de la crisis*. Mimeografiado.
12. Espacio Público (2020). *Informe 2020: Situación general del derecho a la libertad de expresión en Venezuela*. <http://espaciopublico.org/informe-2020-situacion-general-del-derecho-a-la-libertad-de-expresion-en-venezuela/> Recuperado en mayo 2021.
13. Espacio Público (2019). *Informe 2019: Situación general del derecho a la libertad de expresión en Venezuela* <http://espaciopublico.org/informe-2019-situacion-general-del-derecho-a-la-libertad-de-expresion-en-venezuela/> Recuperado en noviembre 2020.
14. Farías, P., Goldsmith, S., Flumian, M., Mendoza, G., Wiseman, J., Porrúa M., Castillo, P., García, A. Zanabria, G. (2016). *Gobiernos que sirven. Innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos*. Monografía. Washington D.C., Estados Unidos: Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/es/publicacion/17464/gobiernos-que-sirven-innovaciones-que-estan-mejorando-la-entrega-de-servicios-los> Recuperado en noviembre 2020.
15. Freedom House (2020). Perfil de país. Venezuela. <https://freedomhouse.org/country/venezuela>. Recuperado en febrero 2021
16. Huáscar, E., Lanfranchi, G., Ariel, J. y Vásquez, D. (2018). *Municipios y gobierno digital. Situación y buenas prácticas en la Red Mercociudades*. Washington, D.C. Estados Unidos: Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/es/municipios-y-gobierno-digital-situacion-y-buenas-practicas-en-la-red-mercociudades> Recuperado en noviembre 2020.
17. IBP (2019). Encuesta de Presupuesto Abierto 2019 (7ª edición). Alianza por el presupuesto abierto. <https://www.internationalbudget.org/open-budget-survey/encuesta-de-presupuesto-abierto-2019> Recuperado en febrero 2021.

18. Instituto Prensa y Sociedad Venezuela (2019). *Intercortados: censura masiva en Venezuela*. <https://ipysvenezuela.org/2019/12/12/intercortados-2019-censura-masiva-en-venezuela/> Recuperado en noviembre 2020.
19. La Nación web (2018) "Tres funcionarios del Saren de Mérida presos por presunta corrupción y estafa" <https://lanacionweb.com/sucesos/tres-funcionarios-del-saren-de-merida-presos-por-presunta-corrupcion-y-estafa/> recuperado en febrero 2021
20. Noticias jr (2019) "Al Registrador Primero de Aragua, abogado Neil Ramón Torrealba Monte, por actos de corrupción" <http://www.noticiasjr.com/al-registrador-primero-de-aragua-neil-torrealba-lo-botaron-por-actos-de-corrupcion/> recuperado en febrero 2021
21. OECD (2020). *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020*. París, Francia: OECD Publishing. <https://www.oecd.org/governance/panorama-de-las-administraciones-publicas-america-latina-y-el-caribe-2020-1256b68d-es.htm> Recuperado en enero 2021.
22. OECD (2019). Índice de Gobierno digital <http://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf> Recuperado en enero 2021.
23. OECD (2009). Perfil de país: Nueva Zelanda. Observatorio de Cadenas de Valor Global. <http://www.oecd.org/sti/ind/GVCs%20-%20NEW%20ZEALAND.pdf> Recuperado en febrero 2021.
24. OGP (2019). Open Government Partnership. Informe Global. Primera edición. Democracia más allá de las urnas electorales. [https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2019/08/Global-Report\\_Volume-1\\_ES.pdf](https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2019/08/Global-Report_Volume-1_ES.pdf) Recuperado en enero 2021.
25. OIM (2020). *El perfil de los refugiados y migrantes de Venezuela en América Latina y el Caribe revela variaciones de país a país en sus características y experiencias*. Documento en línea, en <https://www.iom.int/es/news/el-perfil-de-los-refugiados-y-migrantes-de-venezuela-en-america-latina-y-el-caribe-revela> Recuperado en enero 2021.
26. OPS, (2018) Respuesta de la OPS para mantener una agenda eficaz de cooperación técnica en Venezuela y en los Estados miembros vecinos. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/53028> Recuperado en febrero 2021
27. OVSP (2020). "Último estudio del OVSP reveló predominio de valoraciones negativas en varios de los servicios públicos" en [Último estudio del OVSP reveló predominio de valoraciones negativas en varios de los servicios públicos – Observatorio Venezolano de Servicios Públicos \(observatoriovsp.org\)](https://observatoriovsp.org/) Recuperado en enero 2021.
28. OVV (2019). Observatorio Venezolano de la Violencia. *Informe anual de violencia, 2019*. <https://observatoriodeviolencia.org.ve/news/informe-anual-de-violencia-2019/> Recuperado en diciembre 2020.
29. OVV (2020). Observatorio Venezolano de la Violencia. *Informe anual de violencia, 2020*. <https://observatoriodeviolencia.org.ve/news/informe-anual-de-violencia-2020-entre-las-epidemias-de-la-violencia-y-del-Covid-19/> Recuperado en febrero 2021. PNUD (2004). *La democracia en América Latina, hacia una democracia de ciudadanas y ciudadanos*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. <https://www2.ohchr.org/spanish/issues/democracy/costarica/docs/PNUD-seminario.pdf> Recuperado en febrero 2021.
30. Prodavinci. (2018) Vivir sin agua. <http://factor.prodavinci.com/vivirsinagua/> Recuperado en febrero de 2021
31. PROVEA / Fundación Terraviva / Clima 21 (2018). *#SINAGUA Situación del derecho al agua potable en Venezuela: Caso Área Metropolitana de Caracas* <https://www.derechos.org.ve/web/wp-content/uploads/Sin-Agua.pdf> Recuperado en noviembre 2020.
32. PNUD (2020) *Informe de Desarrollo Humano 2020*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. <http://report.hdr.undp.org/es/> Recuperado en febrero 2021.
33. Puyosa, I. (2021). "La falta de infraestructura de acceso tecnológico es la manera más fácil de restringir la libertad." En Demoamlat.com <https://www.demoamlat.com/entrevista-iria-puyosa/> Recuperado en febrero 2021.

34. Petroguía (2020) Consec Comercio señala que el déficit de gasolina es de 65.000 a 70.000 barriles diarios <http://www.petroguia.com/pet/noticias/petr%C3%B3leo/consec-comercio-se%C3%B1ala-que-el-d%C3%A9ficit-de-gasolina-es-de-65000-70000-barriles-diarios> Recuperado en febrero 2021.
35. Rondón, A. (2015). *Hacer negocios en Venezuela: costos e impacto del marco legal y regulatorio*. CEDICE, observatorio económico-legislativo. Serie Dialogo Democrático n° 4. <https://cedice.org.ve/observatoriolegislativo/portfolio-items/hacer-negocios-en-venezuela-costos-e-impacto-del-marco-legal-y-regulatorio/?portfolioCats=8> Recuperado en febrero 2021
36. Roseth, B., Reyes, A., y Santino, C. (2018). *El fin del trámite eterno. Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Washington D.C., Estados Unidos: Banco Interamericano de Desarrollo.
37. Salomón, L., y Benasayag, S. (2020). Epidemia a ciegas: ¿cómo ha fallado el diagnóstico del Covid-19 en Venezuela? En Prodavinci. <http://factor.prodavinci.com/EpidemiaACiegasEnVenezuela/index.html> Recuperado en febrero de 2021.
38. Saturno, S. (2018). Venezuela en apagón. Desinversión, falta de mantenimiento y desfalco. Caracas: Transparencia Venezuela. <https://transparencia.org.ve/project/epe-ii-estudio-sector-electrico/> recuperado en febrero 2021.
39. SINERGIA (2019). *Los objetivos de desarrollo sostenible en Venezuela. Reporte desde un país en riesgo*. <https://transparencia.org.ve/sinergia-ods-en-venezuela-reporte-desde-un-pais-en-riesgo/> Recuperado en noviembre 2020.
40. STATISTA. (2021). Tasa de penetración de Internet a fecha de enero de 2021, por región del mundo. <https://es.statista.com/estadisticas/541451/penetracion-mundial-de-internet-por-region-del-mundo/> Recuperado en febrero 2021.
41. Tal Cual (2019). Mega apagón nacional dejó daños y pérdidas por las de mil millones de dólares. <https://talcualdigital.com/mega-apagon-nacional-dejo-danos-y-perdidas-por-mas-de-mil-millones-de-dolares/> Recuperado en noviembre 2020.
42. Tapscott, D. (2010). *Open Government. Collaboration, Transparency and Participation in Practice*. CEPAL – Serie Manuales N° 81. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36665/4/S1700687\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36665/4/S1700687_es.pdf) Recuperado en noviembre 2020.
43. The Economist Intelligence Unit. (2020). Democracy Index 2020 In sickness and in health? The Economist Group. [https://www.eiu.com/public/topical\\_report.aspx?campaignid=democracy2020](https://www.eiu.com/public/topical_report.aspx?campaignid=democracy2020)
44. Transparencia Internacional (2021). Índice de Percepción de Corrupción 2020. <https://www.transparency.org/es/news/cpi-2019-global-highlights> Recuperado en enero 2021.
45. Transparencia Venezuela (2020). Negocios Chinos: acuerdos que socavaron la democracia en Venezuela. <https://transparencia.org.ve/project/negocios-chinos/> Recuperado en febrero 2021.
46. Transparencia Venezuela (2020b). “Salud en Venezuela, un escenario aterrador para 2020” <https://transparencia.org.ve/informe-transparencia-venezuela-senala-corrupcion-e-ineficiencia-como-causas-de-la-crisis-del-sistema-de-salud-nacional/> recuperado en febrero 2021
47. Transparencia Venezuela (2020c). “Transparencia Venezuela retrata el impacto del patrón de gran corrupción en el sistema sanitario venezolano” <https://transparencia.org.ve/transparencia-venezuela-retrata-el-impacto-del-patron-de-gran-corrupcion-en-el-sistema-sanitario-venezolano/> recuperado en febrero 2021
48. Transparencia Venezuela (2019). Manual de Gobierno Abierto y Lucha contra la Corrupción”. Disponible en <https://transparencia.org.ve/project/manual-de-gobierno-abierto-2019/> recuperado en febrero de 2021.
49. Transparencia Venezuela (2019b). “El Saime da un tiro de gracia a derechos a la identidad y al libre tránsito” <https://transparencia.org.ve/el-saime-da-un-tiro-de-gracia-a-derechos-a-la-identidad-y-al-libre-transito/> Recuperado en febrero 2021

50. Transparencia Venezuela (2019c). "Transparencia Venezuela recibió 27 denuncias contra el Saime en el primer semestre de 2019" <https://transparencia.org.ve/transparencia-recibio-27-denuncias-contra-el-saime-en-el-primer-semester-de-2019/> recuperado en febrero 2021
51. Transparencia Venezuela (2017). "Transparencia Venezuela entregó al SAIME más de 100 denuncias por irregularidades con el pasaporte" <https://transparencia.org.ve/transparencia-venezuela-entrego-al-saime-mas-de-100-denuncias-por-irregularidades-con-el-pasaporte/> Recuperado en febrero 2021
52. UCAB, UCV, USB (2020). *Encuesta nacional de condiciones de vida ENCOVI 2019-2020* <https://encovi.ucab.edu.ve/> Recuperado en noviembre 2020.
53. United Nations (2020). *E-Governmet survey 2020. Digital government in the Decade of Action for Sustainable Development*. New York, Estados Unidos: United Nations. Disponible en [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf) Recuperado en diciembre 2020.
54. Wikipedia (sf). Crisis económica en Venezuela [https://es.wikipedia.org/wiki/Crisis\\_econ%C3%B3mica\\_en\\_Venezuela](https://es.wikipedia.org/wiki/Crisis_econ%C3%B3mica_en_Venezuela) Consultado en noviembre 2020.
55. Wikipedia (sf). Hiperinflación en Venezuela [https://es.wikipedia.org/wiki/Hiperinflaci%C3%B3n\\_en\\_Venezuela](https://es.wikipedia.org/wiki/Hiperinflaci%C3%B3n_en_Venezuela) Consultado en noviembre 2020.
56. WJP (sf). Index Rule of Law, edición 2019. World Justice Proyect <https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/ROLI-2019-Reduced.pdf> Recuperado en noviembre 2020.
57. Zapata, E., Stirling, R., Pasquarelli, W., & Shearer, E. (2020). *The GovTech Index 2020 Unlocking the Potential of GovTech Ecosystems in Latin America, Spain and Portugal*. Caracas: CAF, Oxford Insights. Retrieved from <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1580>
58. Zarza, L (2018). "Venezuela se aferra a las infraestructuras hídricas de Caracas para mejorar la calidad del agua". En *lagua.es* <https://www.lagua.es/noticias/tecnoconverting/venezuela-se-aferra-infraestructuras-hidricas-caracas-mejorar-calidad-agua> Recuperado en noviembre 2020.

# ANEXOS

## MUESTRA DE PAÍSES SELECCIONADOS POR SUS POSICIONES EN EL EDGI 2020

País	EGDI rank	Subregión	OSI	HCI	TII	EDGI (2020)	EDGI 2018
Corea del Sur	2	Asia oriental	1,0000	0,8997	0,9684	0,9650	0,9010
Estonia	3	Europa del Norte	0,9941	0,9266	0,9212	0,9473	0,8486
Nueva Zelanda	8	Australia y Nueva Zelanda	0,9294	0,9516	0,9207	0,9339	0,8806
España	17	Europa del Sur	0,8882	0,8989	0,8531	0,8801	0,8415
Emiratos Árabes Unidos	21	Asia occidental	0,9000	0,7320	0,9644	0,8555	0,8295
Uruguay	26	América del Sur	0,8412	0,7660	0,8574	0,8500	0,7858
Irlanda	27	Europa del Norte	0,7706	0,9194	0,8100	0,8433	0,8287
Canadá	28	América del Norte	0,8412	0,7371	0,7818	0,8420	0,8258
Argentina	32	América del Sur	0,8471	0,6974	0,7265	0,8279	0,7335
Chile	34	América del Sur	0,8529	0,5930	0,7606	0,8259	0,7350
Brasil	54	América del Sur	0,8706	0,6558	0,6522	0,7677	0,7327
Costa Rica	56	América Central	0,6824	0,6152	0,7475	0,7576	0,7004
México	61	América Central	0,8325	0,6337	0,5910	0,7291	0,6818
Mauricio	63	África del Este	0,7000	0,7911	0,6677	0,7196	0,6678
Colombia	67	América del Sur	0,7647	0,6719	0,6122	0,7017	0,6552
Venezuela	118	América del Sur	0,3176	0,7807	0,4820	0,5268	nd

Fuente: elaboración propia a partir de UN Electronic Government Survey 2020

Leyendas:

EDGI: Electronic Government Development Index (Índice de desarrollo de gobierno electrónico)

OSI: On line Service Index (Índice de servicios en línea)

HCI: Human Capital Index (Índice de Capital Humano)

TII: Telecommunication Infrastructure Index (Índice de infraestructura en telecomunicaciones)

## LISTADO DE LOS VALIDADORES DE LOS INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PORTALES WEB

Apellido, Nombre	Título	Especialidad	Institución	Cargo	Evaluador del formulario del servicio:
Burgos, Osvaldo	Dr.	Comunicación Social	Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	Especialista en e-learning	Usabilidad
Urbina, Jesús	Ms.	Comunicación Social	Universidad del Zulia (LUZ)	Profesor	Telecomunicaciones
Giraud, Loraine	Dr.	Urbanismo	Universidad Simón Bolívar (USB)	Profesora	Servicios geográficos y cartográficos
Lauriño, Luis	Ms.	Sociología	Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)	Director de Formación del Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales (IIES)	Servicios demográficos
Serrano, Carla	Ms.	Sociología	Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)	Investigadora en el Instituto de Investigaciones Jurídicas	Servicio de identificación
Ojeda, Edwin	Ms.	Administración	Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA)	Coordinador del programa Emprende	Registro de empresas
Rangel, Christi	Dr.	Economía	Universidad de los Andes (ULA)	Profesora	Formulación presupuestaria, seguimiento y control
Ravelo, Juan Manuel	Ms.	Ingeniería mecánica	Universidad Ramón Llull (España)	Especialista en Ciencia de Datos	Electricidad
Ochoa Iturbe, José	Dr.	Ingeniería civil	Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)	Profesor / Ex Decano de Ingeniería	Agua
Villasmil, Gustavo	Dr.	Medicina	Universidad Central de Venezuela	médico internista, experto en salud pública, exsecretario de salud de la gobernación de Miranda	Salud

Fuente: elaboración propia (2021)

## ASPECTOS QUE EVALÚA LA ENCUESTA GLOBAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

La encuesta global de gobierno electrónico 2020 desarrollada por la ONU, formula un registro de buenas prácticas en los países estudiados, seleccionada a partir de los 12 países que lideran el ranking. Los aspectos que evalúa son:

### Marco institucional

- **Portal histórico de e-gobierno.** Se valora la disponibilidad de data histórica del ejercicio del Estado en su conjunto y su empleo en planificación estratégica, construcción de prospectivas, evaluaciones de impacto, evaluación de iniciativas y procesos de mejora continua en el desarrollo de los servicios.
- **Oficial Jefe de Información.** Se identifica como perfil clave dentro de los equipos de trabajo del alto gobierno.

### Estrategia e implementación

- **Estrategia nacional de e-gobierno - estrategia de preparación digital:**
  - Con referencia específica al uso de nuevas tecnologías.
  - Con alineación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
  - Alineada con la estrategia nacional de desarrollo.

### Marco legal

- **Libertad y protección de los datos personales.**
- **Datos de gobierno abierto.** Se valora la incorporación de datos abiertos bajo los principios descritos por la Carta de Datos Abiertos: Abiertos por defecto; oportunos y exhaustivos; accesibles y utilizables; comparables e interoperables; para mejorar la gobernanza y la participación ciudadana; para el desarrollo Incluyente y la innovación. (ODC, html)

- **Aprovisionamiento electrónico (E-procurement).** Se trata de un concepto transversal a numerosas funciones de la administración pública, que da finalidad a las políticas de compras públicas (licitaciones, registro de proveedores oficiales, etc.).
- **Publicación digital del gasto gubernamental.**
- **Interoperabilidad de los datos.** Se valora el desarrollo de sistemas de información interagencias, que permiten manejo cruzado de data estructurada y no estructurada.

### Uso de servicios en línea y satisfacción de los usuarios

- Recopilación y uso de estadísticas de los servicios de e-gobierno.
- Medición de la satisfacción de los ciudadanos por los servicios de e-gobierno.

### Nuevas tecnologías

- Una estrategia nacional específica en una nueva tecnología (o más).
- Grupo de trabajo del gobierno nacional específicamente dedicado a las nuevas tecnologías.

### Cooperación internacional y regional

- Oferta (o planes) de soporte a otros países en e-gobierno.
- Participación en algún tipo de cooperación internacional, regional o subregional en e-gobierno.



TransparenciaVenezuela



@NoMasGuiso



nomasguiso



Transparencia Venezuela



TransparenciaVenezuela