

GESTIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Torres, Maritza Vásquez, Carmen Vilorio, Amelec

Departamento de Sistemas, Decanato de Ciencias y Tecnología, Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”, Departamento de Ingeniería Eléctrica de la UNEXPO, Vicerrectorado Barquisimeto, Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA), Barquisimeto- Estado Lara, Venezuela.
maritzatorressamuel@gmail.com

Resumen: Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han sido determinantes en la implementación del Gobierno Electrónico, considerándose entre las principales preocupaciones de los entes gubernamentales, subestimando el valor de la información. Dada la importancia del Gobierno Electrónico en la sociedad actual este trabajo tiene como objetivo revisar el rol de la información, su gestión y calidad en la prestación de los servicios públicos bajo esta modalidad. Se realiza una revisión bibliográfica sobre las definiciones, características y opiniones de distintos autores con respecto a la implementación del Gobierno Electrónico. Los resultados de la investigación destacan la importancia de atender la gestión de la información y su calidad, a la par de las TIC, en los procesos inmersos del Gobierno Electrónico, lo cual en conjunto redonda favorablemente en la calidad del servicio prestado y en la eficiencia y eficacia administrativa de las instituciones públicas.

Palabras Clave: Gestión de la información/ Gobierno Electrónico/ Eficiencia Administrativa/ TIC/ Servicios Públicos.

THE INFORMATION MANAGEMENT AND ITS QUALITY IN ELECTRONIC GOVERNMENT SERVICES

Abstract: The Information and Communication Technologies (ICT) have been instrumental in the implementation of electronic government (E-Government), considered among the main concerns of local government underestimated the value of information. Given its importance in today's society, this paper aims to review the role of information, its management and quality in the public services in E-Government. We review the literature on definitions, characteristics and opinions of authors with respect to the E-Government implement. The research findings highlight the importance of addressing the information management and quality, along with the introduction of ICT in the processes involved in E-Government, which together result in a favorable service quality and the administrative efficiency of public institutions.

Keywords: Information Management/ Administrative Efficiency/ ICT/ Quality Information/ Public Services/ E-Government.

I. INTRODUCCIÓN

La importancia de la información en las organizaciones públicas se destaca en diversos de sus procesos, sin embargo el mayor impacto se ha observado hoy día en su capacidad de ofrecer a casi cualquier persona, en casi cualquier lugar del mundo, acceso a sus recursos informativos mediante el uso de los medios tecnológicos. La necesidad social de tener acceso a la información ha originado un fenómeno informativo, denominado por algunos la Sociedad de la Información 12. Los servicios de gobierno no escapan a esta realidad y han sido impactados por este fenómeno, dando lugar a cambios

significativos en la forma en que el ciudadano interactúa con los servicios públicos y en su capacidad para obtener y compartir información instantáneamente desde cualquier momento y lugar. Esta situación ha originado cambios internos en las organizaciones a fin de acoplar sus procesos a esta nueva modalidad de servicio.

En este artículo se revisan las características informativas de los servicios públicos a través de la modalidad de Gobierno Electrónico y la importancia de la información y de su calidad en esta forma de gestión pública. El tema se encuentra motivado por el interés de identificar oportunidades de mejora

en los procesos organizacionales públicos, así como de la satisfacción del ciudadano, mediante la gestión de la información y su calidad 3.

A través de una revisión de trabajos de diversos autores se define, caracteriza y se destaca el valor de la gestión de la información y su calidad en la gestión de Gobierno Electrónico. Se desarrollan aspectos referentes a la información en la prestación de servicio, importancia del acceso a la información en el desarrollo de los países, significado de Gobierno Electrónico y la gestión de la información en el Gobierno Electrónico. Finalmente se presenta la discusión de resultados y las correspondientes conclusiones del estudio.

II. DESARROLLO

1. Metodología

Para la elaboración del informe se realiza una revisión de la literatura sobre las definiciones y características informativas que se han desarrollado sobre el Gobierno Electrónico. Se presenta la opinión de diversos autores acerca del la importancia de la gestión de información en los servicios digitales de la gestión pública y su impacto en la eficiencia y eficacia de las organizaciones. Se identifican los parámetros de valoración de una adecuada gestión de la información en la

prestación de estos servicios. Finalmente se plantean algunas consideraciones de interés de la gestión de la información en la implementación de la modalidad de Gobierno Electrónico de la gestión pública.

2. La información en la prestación de servicios

La prestación de servicio es producto del diseño de procesos que responden a un propósito organizacional y atiende necesidades y expectativas de sus clientes. Antes, durante y luego de la prestación del servicio se presenta un intercambio de información que permiten definir, ejecutar y evaluar el servicio, en ambos sentidos, entre la organización y el cliente, dando lugar a sucesivos momentos de contactos. Cada uno de estos instantes de tiempo es denominado “el momento de la verdad” 4 y se caracterizan por ser el epicentro del flujo de información entre la organización y el cliente, como se muestra en la Figura 1.

El momento de la verdad es “un episodio en el cual el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la organización y tiene una impresión sobre la calidad de su servicio” 4. Es precisamente en estos contactos donde se aprecian importantes intercambios de información entre el cliente y la organización, justificando así la necesidad de atender su calidad y su correspondiente gestión.

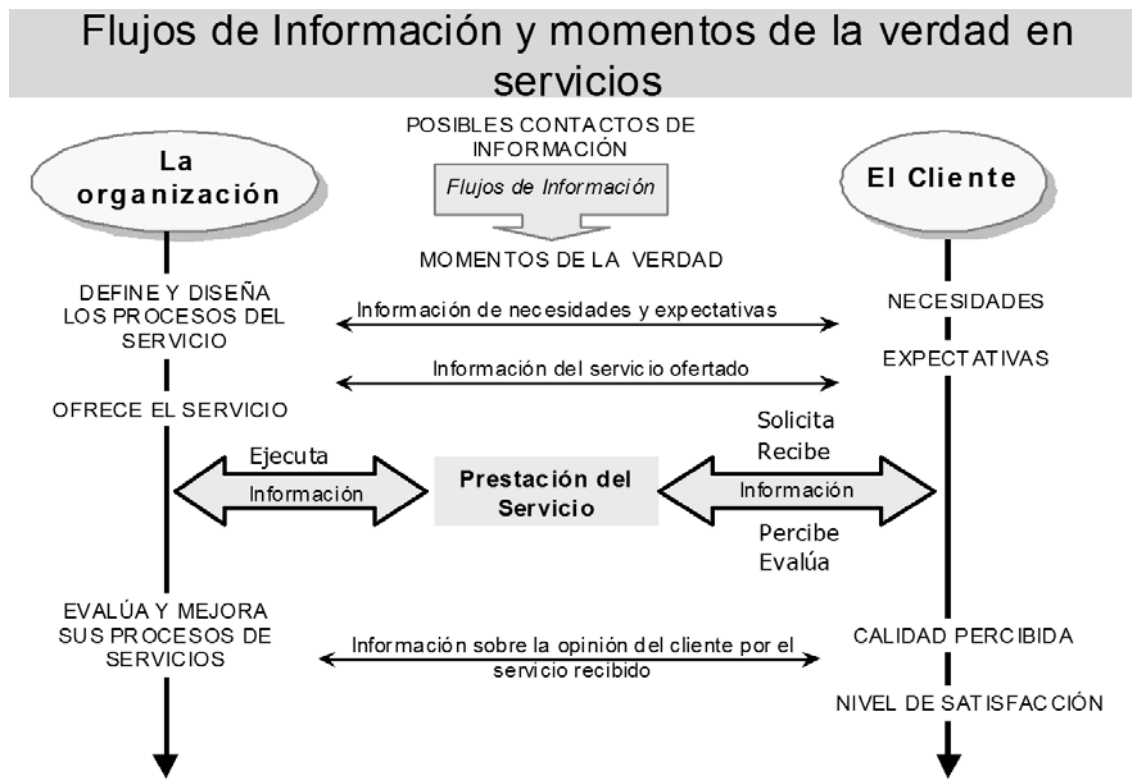


Figura 1. Los flujos de información y momentos de la verdad en servicios 3.

En cuanto a la importancia de la información en servicios, específicamente la establecida en estándares internacionales, destaca la Norma ISO 10002:2004 5 dirigida al tratamiento de las quejas. Esta Norma ISO describe la operación del proceso de quejas y establece como principios de orientación la visibilidad y accesibilidad de la información de cómo tramitar una queja, así como de los datos de las quejas formuladas por los usuarios, trato confidencial y objetivo, con una respuesta diligente e informada. Destaca en esta norma el valor dado a la gestión y calidad de la información en el tratamiento de las quejas para servicios.

3. Importancia del acceso a la información en el desarrollo de los países

El acceso a la información contribuye de manera significativa al fortalecimiento del desarrollo económico, social y cultural de los países, facilitando el logro de metas y objetivos de desarrollo acordados internacionalmente 6. En este sentido en el 2003, con motivo de la primera fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información 7, 174 países, incluyendo a Venezuela, declaran su compromiso de construir una Sociedad de la Información centrada en la persona. Entre los propósitos de esta cumbre se encuentran la de promover esfuerzos para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades informativas en la promoción de su desarrollo sustentable y en la mejora de su calidad de vida.

El compromiso de crear la Sociedad de la Información se traduce en esfuerzos y proyectos que han impactado el quehacer social, entre las cuales destaca la modalidad de gestión pública apoyada en el uso intensivo de la información a través de las TIC, especialmente de la Internet. En este sentido el Gobierno Electrónico se concibe como un medio para acercar la ciudadanía al Estado 8, cuyo requisito fundamental es la integración de la información 9. Por otra parte destaca la implementación de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico 1010, en la cual se promueven “acciones que apuntan a generar información de alto valor para que redunden en conocimiento social, con el objetivo de aumentar la competitividad y mejorar el posicionamiento de cada comunidad en el concierto global”.

Es así como en Venezuela, en el artículo 110 de su Constitución 11, se reconoce el interés público de los servicios de información, por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país. También destacan los artículos 117, 28 y 58, donde respectivamente declaran el derecho de los ciudadanos a disponer de servicios de calidad, a acceder a información y datos que sobre sí mismo o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados y, finalmente, disponer de información oportuna, veraz e imparcial. El Decreto Presidencial N° 825 del año 2000 en sus artículos 1 y 3 12 declara el acceso y uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político del país. Se establece que los organismos públicos deberán utilizar preferentemente el Internet para el intercambio de información con los particulares, además de incorporarlo a su funcionamiento operativo tanto interna como externa.

Recientemente, en Julio del 2008, se publica en Venezuela el Decreto N° 6.217, relacionado con la Ley Orgánica de la Administración Pública 13, el cual destaca que los órganos y entes de la Administración Pública deberán utilizar las tecnologías para su organización, funcionamiento y relación con las personas. Adicionalmente deberán establecer y mantener una página en Internet con información relevante y datos correspondientes a su misión, organización, procedimiento, normativa que lo regula, servicios que presta, documentos de interés para las personas, ubicación de sus dependencias e información de contactos.

Se aprecia entonces la importancia dada a la información apoyada en el uso de TIC, como factor que debe prevalecer en los servicios gubernamentales. Sin embargo se observa una mayor importancia otorgada a las bases tecnológicas por encima del establecimiento de mejoras en la calidad y gestión de la información.

4. Gobierno electrónico: de la teoría a la práctica

En las definiciones de Gobierno Electrónico se identifican características comunes que plantean lo que se espera o debe cumplirse en la práctica de las diversas propuestas gubernamentales implementadas bajo esta modalidad. Se presentan en la Tabla I algunas de las teorías que la definen o caracterizan.

Tabla I. Significado de Gobierno Electrónico y sus características resaltantes

FUENTE	SIGNIFICADO DADO A GOBIERNO ELECTRÓNICO	CARACTERÍSTICAS RESALTANTES
Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	También llamado “Administración Electrónica”. Uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.	- Uso de TIC. - Mejorar eficacia y eficiencia de la gestión pública. - Mejorar transparencia. - Mejorar la participación ciudadana. - Mejorar la Información.
Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI) en Venezuela ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Medio para que el Estado dé respuestas oportunas a las nuevas exigencias de los ciudadanos, reduzca la burocracia, la duplicación de esfuerzos y los retrasos innecesarios. Involucra actividades basadas en las TIC y en particular Internet, para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones de Gobierno de un marco más transparente.	- Medio para mejorar la gestión pública. - Apoyada en el uso de TIC. - Mejorar servicios. - Mejorar transparencia.
Serna ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Utilización de las TIC por los gobiernos locales para la mejora de su gestión interna, de la oferta de servicios e información y de los sistemas de intercambio e interacción con los ciudadanos y con las organizaciones públicas y privadas.	- Uso de TIC. - Mejorar gestión interna, servicios e información. - Mejorar interacción con el entorno.
Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CELAD) ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Uso de las TIC para mejorar las actividades y prestaciones de organizaciones del sector público en tres (3) dominios centrales: los procesos gubernamentales, la interacción con la ciudadanía y los vínculos con organizaciones.	- Uso de TIC. - Mejorar los procesos gubernamentales. - Mejorar interacción con el entorno.

De acuerdo a la Tabla I se derivan los siguientes beneficios esperados del Gobierno Electrónico:

- Mejora la relación informativa entre el ciudadano y la organización.
- Promueve la mejora significativa de la gestión interna de la información.
- Promueve la mejora, eficiencia, eficacia y la transparencia de la gestión pública.
- Integra la información y sus aplicaciones a través del uso una plataforma tecnológica común.
- Mejora la interacción y participación del ciudadano y, por ende, se cuenta con ciudadanos mejor informados.
- Promueve un cambio cultural informacional en la ciudadanía y en el personal de la administración pública.
- Mejora la calidad del servicio público.

Estos beneficios encajan dentro de los cuatro (4) enfoques principales del Gobierno Electrónico propuestos en 16:

mejoras en la gestión de la administración pública, provisión de servicios, transparencia y facilitación de la participación ciudadana. Sin embargo cabe destacar que varios de estos beneficios, derivados de las teorías, no pueden lograrse orientando los esfuerzos sólo hacia el cambio tecnológico, es necesario paralelamente trabajar en la mejora de la calidad de la información y su gestión.

5. El Rol de las TIC y el protagonismo emergente de la Información en Gobierno Electrónico

La incorporación e impacto de las TIC en el quehacer social y económico mundial ha afectado también la gestión pública. Neuman 17 describe las principales características de las TIC, entre las cuales se destacan el principio de interactividad, la construcción de espacios de libre ejercicio ciudadano para elegir, consultar y participar, su velocidad, la

interconectividad, el carácter bidireccional de las comunicaciones y aumento del control sobre el proceso tanto del productor de información como de la audiencia. Es precisamente en este sentido que la gestión pública, bajo la modalidad de Gobierno Electrónico, aprovecha las bondades de las TIC para mejorar e innovar en sus servicios. Sin embargo no sólo las TIC forman parte de esta agenda de cambio en las instituciones públicas, la información también cumple un rol protagonista en dicha agenda.

El actual abordaje casi exclusivo del Gobierno Electrónico desde el enfoque de las TIC ha sido motivo de cuestionamiento y algunos autores se han pronunciado al respecto. Entre las opiniones dadas al respecto se tienen:

- Los retos en los proyectos de Gobierno Electrónico van más allá de facilitar el cambio tecnológico. La cultura de eficacia y eficiencia, de orientación al ciudadano, de transparencia y responsabilidad sólo será posible si se asume como tal por los servidores públicos, si se consigue en suma, el cambio institucional de las administraciones públicas¹⁸.
- “La transparencia informativa efectiva representa cada vez más un compromiso de calidad de la gestión. La información con calidad permite ganar participación y más proximidad entre la administración y los ciudadanos y a su vez más confianza en las instituciones. El valor de la participación depende de la calidad de la información y no hay duda que es un reto importante para los gestores públicos. La confianza con las instituciones se gana asegurando que los ciudadanos estén informados”¹⁹.
- “Destaca el importante papel que juega la información territorial en la gestión pública, principalmente en la toma de decisiones debido a lo cual existe una creciente demanda a estos sistemas que deben contar con información de buena calidad, oportuna y confiable. Los problemas se relacionan con la dispersión de la información y la competencia de distintas entidades públicas en la materia lo que genera duplicidades y descoordinaciones. Por ello los desafíos se refieren a la necesidad de formular e implementar una política pública, definir la institucionalidad necesaria, nivelar los desarrollos, corregir prácticas y darle sustentabilidad a los sistemas”²⁰.
- El desarrollo de una sociedad de la información depende la capacidad de sus agentes para disparar procesos e implementaciones eficientes de la información. Las investigaciones sobre Gobierno Electrónico se concentran en el desarrollo del Front Office y su relación con el uso de servicios electrónicos. Existe una notable ausencia de estudios sobre como los organismos públicos están produciendo cambios entre el Front office y el Back office y como se encara la construcción de este último. Front Office corresponde al conjunto de procesos con los cuales el cliente tiene relación y puede interactuar. Back office son los procesos de la organización donde tiene lugar las tareas destinadas a la gestión interna y con las cuales el cliente no necesita estar en contacto directo²¹.

Las anteriores afirmaciones destacan la importancia de enfatizar esfuerzos en el Gobierno Electrónico más allá de la preocupación por la implantación y consolidación de la plataforma tecnológica. Es vital establecer una eficiente gestión de la información, mejorar la calidad de la misma, asegurar un ciudadano informado, así mismo asegurar la transparencia de los procesos informativos. Esto redundará en la prestación de servicios eficientes²², además de mejorar la percepción por la calidad del servicio prestado²³.

6. Importancia de la Gestión de la Información y su calidad en el Gobierno Electrónico

La Gestión de la Información²²⁴ consiste en adquirir, producir y transmitir, al menor costo posible, datos e información con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización, donde las personas utilicen adecuadamente la información en procesos correctamente diseñados. De acuerdo a esta definición, en el contexto de Gobierno Electrónico, se identifican los siguientes aspectos relacionados con la gestión de la información:

- Contar con capacidad de interacción informativa del ente gubernamental con los ciudadanos.
- Disponer de medios para canalizar la interacción informativa con los ciudadanos, traducida en solicitudes, recepción, procesamiento de sugerencias, consultas, comentarios o inquietudes.
- Garantizar la transparencia informativa efectiva.
- Adquirir, producir y transmitir información de calidad a fin de generar confianza en el ciudadano. Esto es, ofrecer información oportuna, precisa, accesible, confiable y suficiente, siempre.
- Asegurar que los ciudadanos estén informados.
- Promover la integración de la información, a través de procesos informativos eficientes.

En 23 se refiere la importancia de la calidad de la información entregada al cliente en la prestación de servicios, donde se destaca la accesibilidad, operatividad y entrega de la información como aspectos de valor en la calidad percibida por el cliente.

Una propuesta de atributos de calidad para la información entregada al cliente, útil para identificar y establecer mejoras en Gobierno Electrónico, es la publicada por Torres y Rivero²³, la cual se muestra en la Figura 2.

La efectividad de la prestación de servicios en la gestión pública, bajo la modalidad de Gobierno Electrónico, está ligada fuertemente a la información, tal como se muestra en la Figura 3.

Figura 2. Atributos de Calidad de la Información entregada al cliente 23

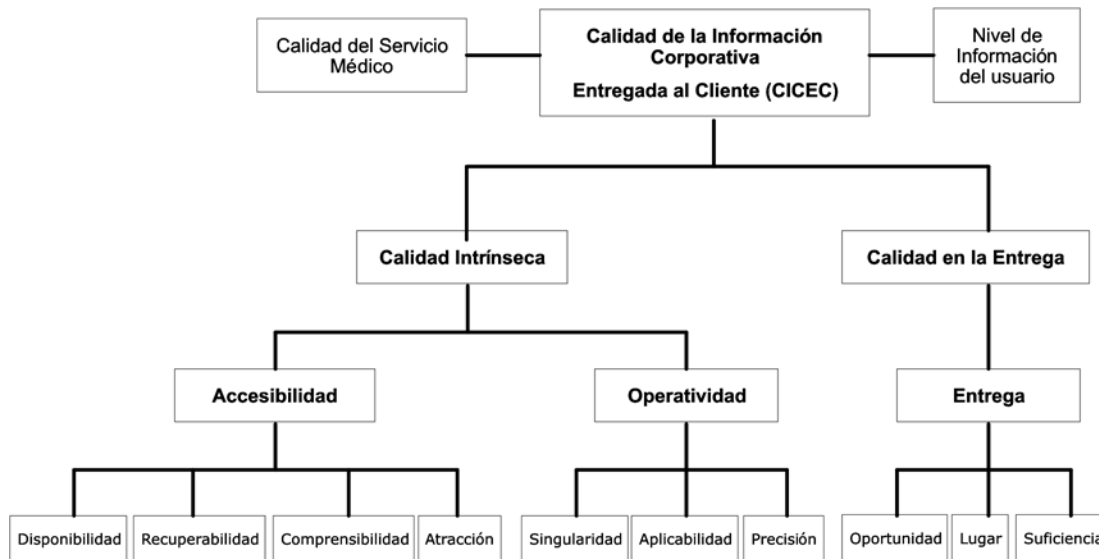
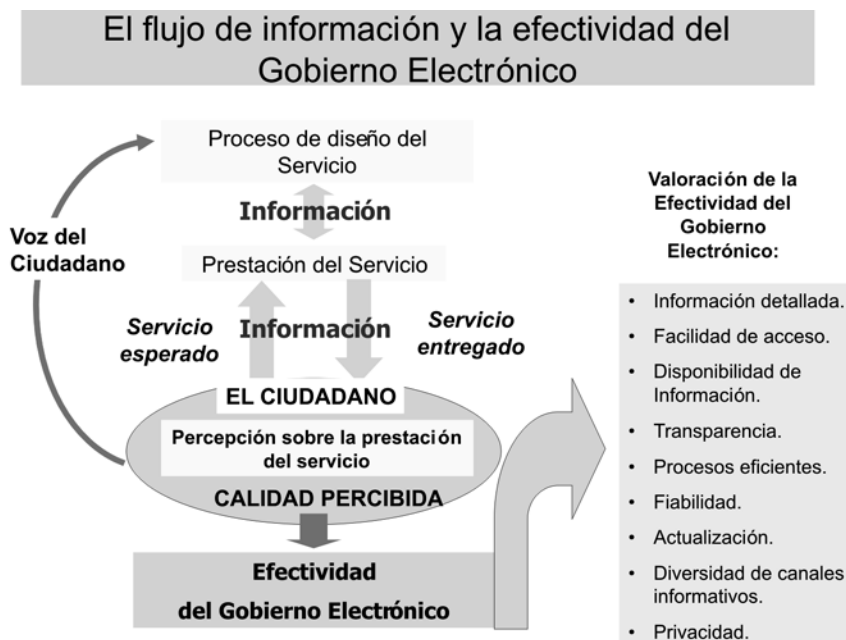


Figura 3. El Flujo de información y la efectividad del Gobierno electrónico.



De acuerdo a las definiciones y descripciones anteriores, el Gobierno Electrónico se fundamenta en el uso de información apoyado en la TIC, sin embargo, no se aprecia en la literatura revisada, el grado o forma en que ésta debe ser gestionada. Capanegra 25 propone el indicador “Disponibilidad de servicios públicos en línea”, el cual es

un modelo de cuatro (4) niveles para evaluar la prestación en el Gobierno Electrónico. Este indicador permite a su vez categorizar el flujo de información entre el ciudadano y el ente público, en la cual se aprecian diferentes grados y formas de interacción informativa, tal como se muestra en la Figura 4.

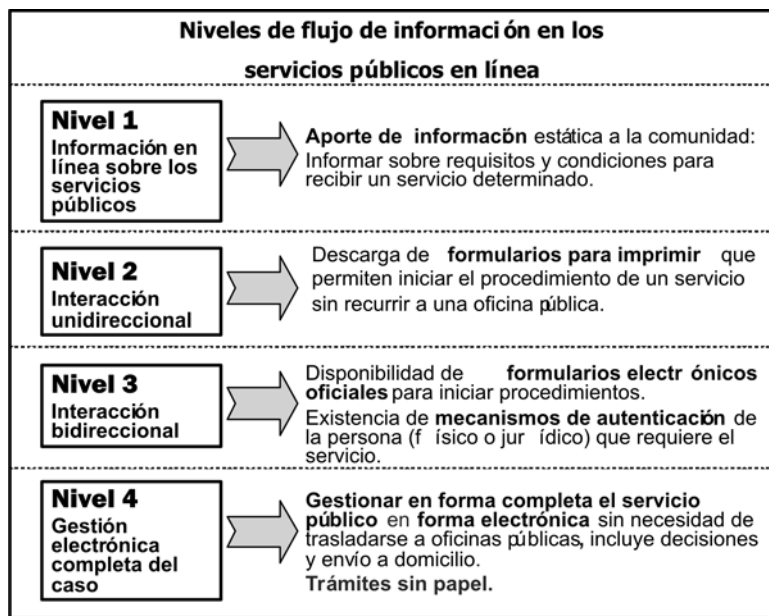


Figura 4. Niveles de flujo de información en los servicios públicos en línea 25

De manera similar, un análisis de experiencias en los países Brasil, Chile, Costa Rica, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela demuestra que se aprecian cinco (5) etapas en el desarrollo del Gobierno Electrónico 16, las cuales se presentan de menor a mayor grado de complejidad en la Figura 5. Se observa que para el desarrollo exitoso de las implementaciones de Gobierno Electrónico, las TIC participan activamente en las fases iniciales, pero su madurez se alcanza con la adecuada calidad y gestión de la información.

7. Discusión de resultados

La revisión de literatura destaca un importante énfasis de las TIC en la prestación de servicios del Gobierno Electrónico, sin embargo, poco se dice acerca de cómo mejorar la calidad y la gestión de la información en los servicios públicos. Una adecuada Gestión de la Información comprende mejorar los procesos y flujos de información y promueve una cultura informacional de la organización con políticas que estimulen su uso transparente y compartido. Además, el logro de los objetivos del Gobierno Electrónico está sujeto a retos asociados básicamente a la gestión de la información y su calidad, tal como se muestra en Tabla II.

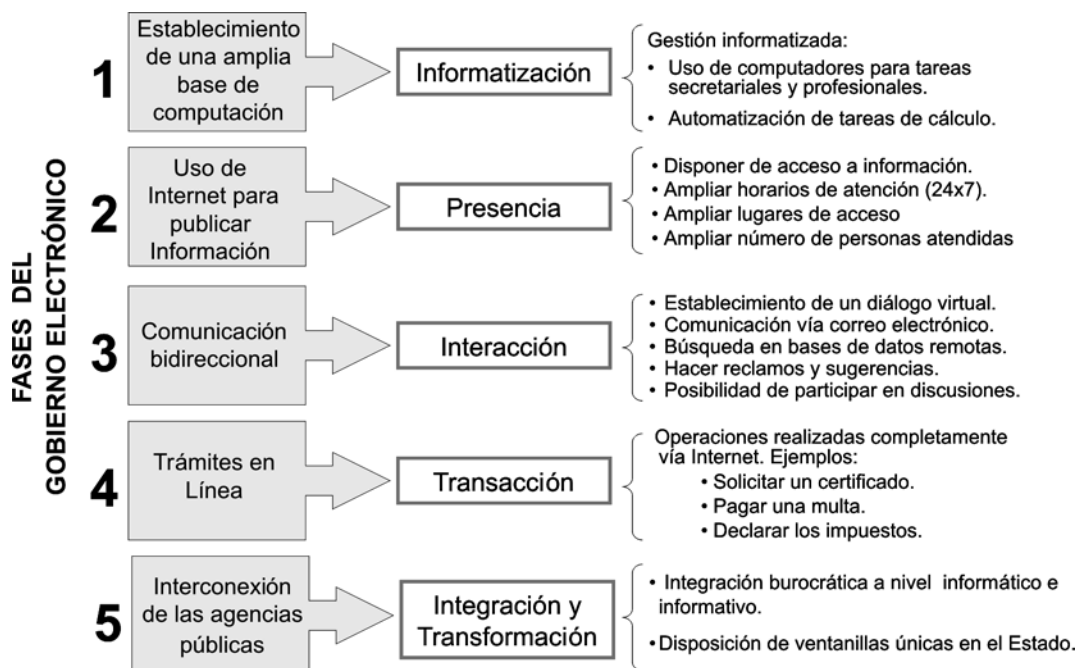


Figura 5. Fases del Gobierno Electrónico 16

Se aprecia además que las teorías generan expectativas sobre beneficios informativos del Gobierno Electrónico, sin embargo muchos de los esfuerzos actuales se orientan especialmente a fortalecer la plataforma tecnológica así como la cultura informática, desestimando el valor y el apoyo que amerita la Gestión de la Información y su calidad, así como la promoción de una cultura informacional conjuntamente con el aspecto tecnológico.

Si bien existen importantes esfuerzos internacionales y nacionales en establecer proyectos orientados a educar al ciudadano y fortalecer las redes tecnológicas para ofrecer el acceso a dichas tecnologías, también es importante promover cambios hacia una cultura informacional, más allá de sólo la cultura informática y promover su incorporación en las bases legales de los países.

Tabla II. Orientación actual, expectativas y retos del Gobierno Electrónico

ORIENTACIÓN ACTUAL EN GOBIERNO ELECTRÓNICO	EXPECTATIVAS DERIVADAS DE LAS TEORIAS	RETOS PENDIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar el cambio tecnológico. • Desarrollar <i>Front Office</i> y su relación con el uso de servicios electrónicos. • Implantar plataformas tecnológicas. • Promover la cultura informática. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad, accesibilidad, oportunidad y costo de los servicios provistos por el sector público a los ciudadanos. • Mejorar la transparencia del sector público. • Mejorar participación ciudadana. • Mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión pública. • Ofrecer intercambio de la información. • Mejorar la interacción con los ciudadanos y con las organizaciones públicas y privadas. • Promover los cambios tecnológicos. • Promover una cultura de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de <i>información de calidad</i>. • Promover una cultura de gestión eficaz y eficiente, responsable y transparente, orientada al ciudadano. • Desarrollar <i>procesos eficientes de información</i>. • Desarrollar ciudadanos mejor <i>informados</i>.

Hoy día los servicios públicos, especialmente bajo la modalidad de la modernización de la administración pública, se ven influenciados de manera significativa por el manejo de información, oportuna, precisa y significativa, en otras palabras, de calidad. No sólo es el uso de la tecnología sino también que la información gestionada a través de ella responda a las necesidades y expectativas de los ciudadanos e instituciones que se sirven del Gobierno Electrónico.

III. CONCLUSIONES.

1. La revisión de las teorías sobre Gobierno Electrónico señalan a las TIC como elemento fundamental, su implantación a cara del ciudadano, el uso de los servicios electrónicos y la cultura informática han sido considerados las principales preocupaciones de los entes gubernamentales.
2. Sin embargo se encuentran cuestionamientos a esta postura tecnológica a favor de promover un necesario desarrollo informacional.

3. El Gobierno Electrónico es un medio para mejorar la eficiencia administrativa en la gestión pública y la transparencia de sus operaciones.
4. Gracias al uso de las TIC se alcanza la automatización de sus procesos, la presencia pública en Internet y la interacción electrónica con el ciudadano, sin embargo esto no es suficiente, debe complementarse con la gestión de información de calidad, atributos como precisión, suficiencia, disponibilidad, accesibilidad, oportunidad y privacidad son características deseables en la información que recibe el ciudadano los cuales contribuyen con la efectividad y mejora de esta modalidad de gestión pública.
5. El reto del Gobierno Electrónico para alcanzar sus objetivos y garantizar que su exitosa implementación está ligado significativamente a la calidad de los flujos de información, al desarrollo de eficientes procesos de información y al fomento de una cultura informacional tanto de los empleados como de los ciudadanos, conjuntamente con la implantación de una plataforma tecnológica y de una cultura informática.

IV. REFERENCIAS

1. Grande, C., Araujo, R. y Serna, M. “La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora”. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. Caracas, 2002. [Online] Disponible en http://www.cnti.gob.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico4.pdf
2. Castells, M. “Era de la información, la economía, sociedad y cultura: la sociedad red”. Siglo Veintiuno Editores. 2000.
3. Torres, M.; Vásquez, C. “La Calidad de la Información en los Servicios: Factor de Productividad Social”. Trabajo aprobado para su presentación en Seventh LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2009). Energy and Technology for the Americas: Education, Innovation, Technology and Practice. San Cristóbal, Venezuela. June 2-5, 2009, pp 9.
4. Albrecht, K. “La revolución del servicio”. 3R Editores. 1998. p.24.
5. Norma ISO 10002:2004. Gestión de la calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. 2004, 26 pp.
6. Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. “Informe de la fase de Túnez de la cumbre mundial sobre la Sociedad de la Información”. Túnez, Paexpo Kram. Noviembre 2005. [Online] Disponible en <http://www.itu.int/wsis/index-es.html>
7. Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. “Declaración de Principios de Ginebra”. Diciembre 2003. [Online] Disponible en http://www.itu.int/wsis/documents/doc_multi.asp?lang=es&id=1161|0
8. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). “Innovaciones y tendencias en la gestión pública”. [Online] Disponible en <http://www.clad.org.ve/siare/innotend/gobelec/gobelec.html>
9. Pociví y Farabollini. “Gobierno Electrónico: un cambio estructural. La integración de la información como requisito”. XVI Congreso de ensayos y monografías de CLAD sobre reforma del estado y modernización de la administración. 2002. [Online] Disponible en <http://www.clad.org.ve/fulltext/0043104.pdf>
10. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). “Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico”. Pucón, Chile, 2007, 25 pp, 30/03/09. [Online] Disponible: <http://www.clad.org.ve/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf/view>
11. Republica Bolivariana de Venezuela. “Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860”. [Online] Disponible en: <http://www.constitucion.ve/constitucion.pdf>
12. Presidencia de la Republica Bolivariana de Venezuela. “Decreto 825”. 2000. [Online] Disponible en http://www.gobiernoenlinea.ve/directorioestado/decreto_825.html
13. Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela. “Decreto N° 6.217 15 de Julio de 2008 sobre la Ley Orgánica de la Administración Pública”.
14. Centro Nacional de Tecnologías de Información CNTI. “Gobierno en línea: Un portal para el Gobierno Electrónico”. Venezuela. [Online] Disponible en <http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/experiencias.html>
15. Serna, M. “Gobierno Electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas”. España. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del Estado y de la Administración Pública, Portugal, 8-11 Oct. 2002. [Online] Disponible en <http://www.clad.org.ve/fulltext/0043804.pdf>
16. Reilly K. Estrategias de E-Gobierno en ocho países de América Latina. América Latina Puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico. FLACSO-Chile. Organización de los Estados Americanos. Araya Dujisin y Porrúa Vigón, Editores. 2004. 256 pags, pp 90. 28/04/2009. [Online] Disponible: <http://www.sociedadinformacion.unam.mx/repositorio/documentos/EGobierno%20en%20America%20Latina.pdf>
17. Neuman, R. “El Futuro de la Audiencia Masiva”. Fondo de Cultura Económica, Santiago. 401 paginas. Año 2002.
18. Gascó, M. “Impacto organizacional e institucional de proyectos de Gobierno Electrónico”. [Online] Disponible en <http://congres.lluert.net/comunicacions/grup3/Gasco.pdf>
19. Jordana, J. “Gobierno y sociedad de la información:

- viejos problemas, nuevas dificultades”. Ponencia. Universidad Pompeu Fabra. Barcelona España. [Online] Disponible en <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043802.pdf>
20. Sepúlveda, M. “Informe de conclusiones. Área temática: El desarrollo del Gobierno Electrónico”. X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile, 18 - 21 Oct. 2005. [Online] Disponible en <http://www.clad.org.ve/fulltext/0052105-5.pdf>
21. Kaufman, E. “Comunidades de practica y back office incremental. El Gobierno Electrónico hacia la sociedad de la información: la experiencia del foro informático argentino”. X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile, 18 - 21 Oct. 2005. [Online] Disponible en <http://www.esterkaufman.com.ar/sitios/kaufman/publicaciones/kaufmanCLAD.pdf>
22. Quiroga, L. “Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones”. Revista ACIMED Volumen 10 05 2002. Cuba. [Online] Disponible en <http://eprints.rclis.org/archive/00001841/01/gestion.pdf>
23. Torres, M.; Rojas, D. “Modelo de evaluación de la calidad de la información corporativa en los servicios médicos”. Revista Enl@ces, Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento. Año 5, No 3, Septiembre – Diciembre 2008. pp 25 - 44. ISSN 1690-7515. Revista arbitrada e indizada. [Online] Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2746184>
24. Cornella, A. “La gestión de la información en las organizaciones”. Segunda Edición. Ediciones Deusto. España. 2002.
25. Capanegra, H. “Gobierno Digital: Luego de la euforia inicial ¿Cómo seguir?”. 2006. [Online] Disponible en <http://www.gobiernoelectronico.org/node/4975>
26. Orrego C. “Los caminos hacia el E-Gobierno: estrategias y recomendaciones”. América Latina Puntogob: Casos y tendencias en gobierno electrónico. FLACSO-Chile. Organización de los Estados Americanos. Araya Dujisin y Porrúa Vigón, Editores. 2004. pp 49. 28/04/2009. [Online] Disponible: <http://www.sociedadinformacion.unam.mx/repositorio/documentos/EGobierno%20en%20America%20Latina.pdf>