XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires, 2009.

Los usos sociales de las TIC en Venezuela:. Primeras aproximaciones.

Gonzalo Vega Morelis.

Cita:

Gonzalo Vega Morelis (2009). *Los usos sociales de las TIC en Venezuela:. Primeras aproximaciones. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires.*

Dirección estable: https://www.aacademica.org/000-062/9

ARK: https://n2t.net/ark:/13683/evbW/3rM

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto*. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: https://www.aacademica.org.*

Los usos sociales de las TIC en Venezuela: Primeras aproximaciones

Gonzalo Vega Morelis
Mg. en Ciencias de la Comunicación - Universidad del Zulia
Facultad Experimental de Artes
Residencia Las Vistas, Edif. Vista azul, AP. 5C. Maracaibo- Estado Zulia- Venezuela
mgonzalo@cantv.net/morelisgonzalo@gmail.com
Teléfonos: 0416-8625966/0058-0261-7574780

Sumario: Este trabajo tiene como objetivo dar a conocer las experiencias de los usos sociales de las TIC en Venezuela, tales como: los Infocentros, el e- gobierno, las experiencias del e-voto y la puesta en órbita del satélite Simón Bolívar con una visión social e integradora de América Latina. Usamos como sustento teórico la "**Visión Social de Internet"**

Palabras claves: TIC, Visión Social, Infocentros, Gobierno Electrónico, Voto Electrónico, Satélite Simón Bolívar.

Para abordar los usos sociales de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en Venezuela, utilizaremos la llamada "**Visión Social de Internet"** de la Comunidad Virtual Mistica[1] (2002) la cual plantea que "para que las TIC e Internet puedan contribuir al desarrollo social y a reducir las demás brechas sociales, se requiere avanzar simultáneamente tanto en el acceso equitativo como en el uso con sentido y la apropiación social" Está basada en una observación alternativa del impacto social de las TIC en la región, se sustenta en el principio de que Internet, y por extensión las TIC, son un asunto social, no sólo técnico o comercial.

Las reflexiones de Martín Barbero (1999) también nos sirven para de guía en la explicación y compresión de estos usos de la tecnología. En esta modernidad tardía que vivimos o esta postmodernidad que no termina de llegar, genera en nuestros países diversos desordenes tanto en la cultura como en los saberes, lo cual resulta evidente cuando analizamos los diversos usos que hacen las personas de Internet: desde biblioteca hasta plaza pública, pasando por un lugar de estudio hasta uno de entretenimiento, desde un sitio que genera adicción hasta uno que sirve para conseguir trabajo, cada quien según su necesidad, cada quien según su posibilidad. Por lo que, estas nuevas realidades ubican el problema **"a otro nivel, ya no en el de los medios, sino en el de las mediaciones y los modelos culturales".**

Sustento político, jurídico y administrativo

Las políticas planteadas para desarrollar los usos sociales de las TIC, se sustenta en la **Constitución Bolivariana de Venezuela (CRBV) en su artículo 110, que reza:** *El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones.*

Igualmente existen otros documentos como: E**l Decreto N° 825 (2000)** el cual contempla *el incentivo al uso de la Internet a todos los niveles y la mejora de la calidad de vida de la población a través del uso de los servicios de telecomunicaciones,* **el Proyecto Nacional Simón Bolívar (2007-2013)** el **Plan Nacional de Ciencia y Tecnología** (2005-2030) y **el Plan Nacional de Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales - PNTIySP (2007-2013)**

En el año 2007 año se **renacionaliza la empresa de telecomunicaciones CANTV**. A partir de ese momento, los planes de crecimiento y la prestación de nuevos servicio cambiaron de enfoque,

[1] MISTICA: **M**etodología e **I**mpacto **S**ocial de las **T**ecnologías de la **I**nformación y de la **C**omunicación en **A**mérica

así por ejemplo, en ese año, se dio una disminución del 20% en telefonía móvil, un 20% en tarifa fija, un 50% en la instalación de ABA, así como un plan de Internet equipado que le da oportunidad a todos los ciudadanos de adquirir sus computadoras y pagarla por cuotas.

Igualmente se incrementó en 400 mil las líneas de telefonía fija en el país, dándole cobertura a zonas tradicionalmente desasistidas. Así mismo se creo la Empresa Mixta Telecomunicaciones Gran Caribe para el desarrollo y puesta en marcha del cable de fibra óptica submarina Venezuela – Cuba y firmó un convenio de asociación con la empresa Huawei para la creación de una fábrica de celulares.

Los Infocentros venezolanos; un esfuerzo de inclusión social

A comienzos del siglo XX, el gobierno inició la puesta en marcha del Plan Nacional de Infocentros, lo cual ha permitido la instalación de 637 centros de acceso en todo el país, sin costo alguno para los usuarios, de cuerdo a informaciones suministradas por el ministro de Ciencia y Tecnología (ver gráfico # 1)

De acuerdo a CONATEL para el III Trimestre de 2009, de cada 100 venezolanos 27,09% tienen acceso a la red, un total de más de 7.752.570 millones de usuarios en todo el país. Esto sin referenciar los que se conectan desde los centros de acceso públicos. **Aquí viene el gráfico # 2**

Acceso y uso

En el año 2006 concluimos la investigación sobre los Infocentros venezolanos (Gonzalo: 2006). El espacio geográfico fue el estado Zulia y los 12 Infocentros-Fase I, que estaban activos para la época. Ese trabajo arrojó las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo a datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) la población del Zulia, según el último censo de 2001, es de 3.486.858 personas. Si correlacionamos este dato con la conectividad de los Infocentros (168.000 usuarios) obtendremos un porcentaje al 5 %, es decir de cada 100 zulianos, 5 visitan los Infocentros para acceder a las TIC, en especial a Internet.

2. En cuanto al perfil de los usuarios/a de los Infocentros, podemos afirmar que el mismo es un joven entre 15 y 20 años, de sexo masculino, mayoritariamente soltero, estudiante universitario.

3. La presencia dominante de universitarios/as en los Infocentros venezolanos es toda una característica que los diferencia del resto de Latinoamérica, donde prevalecen los estudiantes de bachillerato.

4. Esto supone en principio, un acceso a nuevos sectores y podría explicarse por el incremento en la matricula en la Educación Superior, vía las Misiones desarrollada en el país, donde los sectores de menores recursos han sido los más favorecidos, pero es sólo una presunción que merecería ser verificada con estudios posteriores.

5. ¿Qué es el Infocentro? Ante esta pregunta la gran mayoría contestó que es un *sitio para acceder gratis a Internet*, *un centro de búsquedas, un sitio de aprendizaje y entretenimiento y reconocen que es una buena iniciativa del gobierno*. Para casi todos los encuestados, el Infocentro es sinónimo de Internet. Veamos:

* *Algo muy bueno, si se trabaja con seriedad*
* *Un incentivo a progresar, a querer ser mejor*
* *Un logro de Chávez / del gobierno bolivariano*
* *Internet pa' pobres*
* *La nueva Biblioteca del estudiante/ la solución*
* *Un sitio de trabajo*
* *Un lugar para aprender*
* *Un ciber*
* *Un medio de comunicación esencial*
* *Un centro de información libre*
* *La maravilla para las comunidades aisladas*
* *Una casa de estudio*
* *Un lugar de ayuda para las personas de clase baja/ para los que no pueden pagar*
* *El libro moderno del estudiante*

Algunas aproximaciones

Algunos datos de acceso, arrojados por la encuesta, evidencian ciertas características (por ejemplo, carencia de computadoras y de acceso a la red) que junto a sus propios testimonios, nos permiten afirmar que esta iniciativa ha incrementado el acceso a las Tic a los sectores de menores recursos,

uno de los objetivos para los cuales fue creado el Programa y una de las premisas de la Visión Social de Internet, soporte teórico de esta investigación.

El uso de la red como medio de comunicación se confirma con las estadísticas arrojadas por la muestra: predomina el intercambio de correos con amigos, familiares y personas que conocieron en Internet. Apenas un 4 % lo hace con grupos de discusión, de modo que su interactividad es casi nula. Sigue prevaleciendo el uso individual por encima del social.

Un dato que resulta por demás llamativo es que el 82 % de los correos se intercambian con personas que viven en la misma ciudad ¿Cómo entender esto? Hay muchas lecturas, una de ellas es la que señala al ciberespacio como la nueva plaza pública, donde los jóvenes se socializan, realizando muchos de sus intercambios simbólicos y de sus negociaciones, tal y como lo plantea Martín Barbero (2005) en su Teoría de las Mediaciones, que si bien fueron reflexionadas en la perspectiva de los medios audiovisuales, también resultan válidas para los medios digitales.

Tanto en Internet como en el Infocentro, se puede hablar de un *uso con sentido* que apenas se desarrollaba, por cuanto allí los usuarios realizan actividades tales como: tareas escolares, buscar trabajo, entretenimiento, obtener información turística, que pueden ser indicios de un uso que, relaciona las necesidades de los diferentes grupos sociales con la búsqueda de alternativas. Así, ante la carencia de recursos para comprar libros, *el Infocentro es la Biblioteca del estudiante, el libro moderno*, como lo han afirmado algunos; cuando no hay más nada para entretenerse, el Infocentros es el lugar ideal *para pasar la aburrición*[2]. En este sentido, no se puede banalizar el entretenimiento, por cuanto es un elemento fundamental para la constitución de la personalidad de los jóvenes

La noción de Internet, como espacio para la comunicación se ve reflejado en el 86% que está de acuerdo con que la red le ha permitido conocer gente nueva, así como expresar sus ideas y gustos, pero un 49% ve con indiferencia la posibilidad de que Internet le haya incrementado su interés por participar en los problemas de su comunidad.

En conclusión, el estudio arrojo que los Infocentros, Fase I, han facilitado el acceso a las TIC a un número creciente de venezolanos, en especial los de menores recursos. En menor grado, permitieron más que estimulado, *el uso con sentido* de esta herramienta por parte de los usuarios,

[2] Expresión usada por uno de los jóvenes encuestados

quienes de manera intuitiva y en otros casos, porque habían recibido instrucción previa llegan con algunas nociones, lo cual les permite acceder a las Tic con mayor facilidad.

Con relación a la *apropiación social de las TIC,* señalamos que en esta fase se estimulaba muy poco en esos Infocentros, dada la escasa vinculación con las comunidades, su dinámica y sus problemas así como sus soluciones. Hoy eso ha cambiado.

Los Infocentros II

En el 2007 la organización de estas actividades se convirtió en la Fundación Infocentros con el fin de "consolidar espacios comunitarios cimentados en las tecnologías de información y comunicación"

Estos nuevos centros, llamados Infocentros II, van más allá, como por ejemplo los infomóviles, que son camiones dotados entre 12 a 14 computadoras portátiles y su propia planta eléctrica, que van recorriendo todo el territorio nacional y llegan a zonas de difícil acceso. También existen las infolanchas, las cuales son embarcaciones fluviales con los equipos necesarios para acceder a la Web, destinado a poblaciones lacustre. Así mismo, los de la FASE I se han ido incorporando a esta nueva modalidad, migrando al SW libre e incorporándose a las comunidades.

Para junio de 2009, existen 653 Infocentros (580 ya tienen conectividad, y 73 funcionan como puntos de encuentro de la comunidad) 50 ya están conectado al satélite; 13 Infomóviles, 321 Infopuntos y un centro para personas con discapacidad visual que le dan acceso a más de 5 millones de venezolanos (de acuerdo a la investigación realizada en el 2006) En total, existen 3187 Centros Tecnológicos Comunitarios, distribuidos por todo el territorio administrados por diversos organismos (Chacón:2009)

El Gobierno Electrónico venezolano: es busca de una mayor participación

En el año 2006 realicé la investigación **El e-gobierno venezolano ¿en busca de una e-democracia participativa y protagónica?** Un trabajo de tipo descriptivo, de orden cuantitativo y cualitativo y el cual arrojo las siguientes conclusiones

1. En el análisis de las 29 páginas seleccionadas, dio como resultado que los contenidos dominantes son los de carácter Informativo, considerada la primera fase del gobierno electrónico, donde lo que

se publica es fundamentalmente una página, que es como una "cartelera" donde se "cuelgan" las informaciones más importantes de la institución, tales como su misión, visión, organigrama, noticias, publicaciones y poseen buscador.

2. El perfil del usuario del Gobierno electrónico es el siguiente: más del 50 % lo usa desde hace dos años, tienen una edad entre 25 y 35 años, son hombre en su mayoría: 51 % (lo cual sigue la tendencia del acceso a Internet en el país), pero con una diferencia muy breve en relación a las mujeres: 47.2 %, solteros, empleados (un 45%) con un ingreso promedio entre 270 y 410 $ y estudiante universitario.

3. En cuanto a la alfabetización digital de los usuarios, estos se caracterizan por tener más de dos años como usuarios de la red (76,4%) de hecho, muchos la comenzaron a usar por el carácter obligatorio de alguno de los trámites en líneas existentes en el país como son; pago de impuesto para los empleados públicos, solicitud de divisas y de pasaportes, entre otros.

4. Un 66 % de los usuarios considera que el Gobierno electrónico sí estimula la participación ciudadana en la red. Algunas respuestas de los encuestados están más asociadas a razones "político-ideológicas" que a razones de gobierno.
Igualmente, otro encuestado señala que esa participación solo se da a *veces "porque se congestiona el acceso y uno tiene que hacer un vía crucis para resolver el problema"*. Otro afirma que no *"es concebida como una forma de participación, sino para agilizar trámites"*.

5. Una constante en estas encuestas por parte de la mayoría es las quejas por falta de respuesta del llamado Gobierno Electrónico, donde la mayoría de los directivos de primera y segunda línea no suelen responder (cuando aparece el corro electrónico publicado) a los correos.

6. Un 67 % de los consultados considera que el Gobierno electrónico puede ayudar a la construcción de una Democracia Participativa y Protagónica.
Igualmente se repite la tendencia a ideologizar las respuestas. Así, alguien responde afirmativamente a esta interrogante y señala que "sí*, porque estamos colaborando con el Presidente*". Otros afirman que: *"se supone que es para eso, pero no creo*", *"no, por la crisis político-social que debe ser superada primero*", " Como puede verse hay gran confusión con el término, cuando no un claro desconocimiento del mismo. Lo que si queda expresado en las respuestas, es la tensión permanente del proceso político que vive el país desde hace 10 años.

7. En cuanto al concepto de Gobierno electrónico, una mayoría: un 30 %, lo define como un mecanismo de participación ciudadana. Otro 22 % como una herramienta de información gubernamental.

El análisis de los contenidos de las diferentes páginas, confirman esta tendencia, por cuanto la mayoría de ellas sólo ofrece servicios informativos, propios de esta primera etapa, donde no se da la interactividad, de allí que, de acuerdo a los Niveles de participación, ya definidos, el gobierno electrónico venezolano estaba para ese momento **en el nivel consultivo**, donde sólo se escucha a la gente, pero nada más.

Finalmente, podemos decir que el e-gobierno venezolano estaba, para el año 2006, en una fase inicial, el de la **presencia** buscando posicionarse en la administración pública, en el imaginario nacional. Tiene algunos logros significativos en el área de **la interacción y de las transacciones.** La fase de las **transformaciones** debe ser su objetivo final.

Voto electrónico venezolano: una contribución a la estabilidad política

En Venezuela, desde el año 2004, un 97 % de los votantes usa el voto electrónico y un 3% lo hace de manera manual, lo cual es toda una novedad para el mundo latinoamericano, donde sólo Brasil (que lo usa desde 1996) Argentina y Paraguay, tienen experiencia en procesos similares (Gonzalo: 2005)

Ese año se realizó en Venezuela el primer referéndum con intención revocatoria. El Poder Electoral venezolano, incorpora una nueva tecnología en la cual el elector se dirige directamente a la máquina y, a través de un sistema de Touch Screen (apretando un punto en la pantalla) aplica directamente su voto, recibiendo un comprobante en el cual queda registrada su voluntad (ver foto # 1)

El 15 de agosto de 2004, Venezuela estrenó el voto electrónico totalmente automatizado. Ese día, 14.037.900 venezolanos tenían derecho a votar y decidir si el Presidente se iba o se quedaba. De esos electores, un 69.92% decidió participar, con una abstención de un 30, 8% logrando con ello, romper la barrera de la abstención por encima del 50 % que es casi estructural en América Latina y buena parte del mundo.

De ese universo de votantes, el 99.74 % de los votos fueron válidos, tan solo hubo un 0,2648% (25.994) no validos, lo cual echaba por tierra también, los temores de que muchos electores, no sabrían usar las nuevas maquinas de votación y con ello perderían su voto.

En esa oportunidad el NO que representaba al sector que apoyaba al presidente Chávez obtuvo el 59 % de los votos (5.800.629) y el SI, que representaba a la oposición, obtuvo el 41% (3.989.008).

Luego, en el mes de octubre de ese año 2004, se realizaron las elecciones para elegir Gobernadores y diputados regionales. Allí ganó la tendencia "chavista" La oposición logró conquistar una gobernación, la del Estado Nueva Esparta, que anteriormente estaba en manos de la tendencia oficial y retuvo, su bastión fundamental que es el estado Zulia, tal cual lo señalaban todas las encuestas. El voto electrónico refrendó esa tendencia.

Año 2005: elecciones parlamentarias

El 7 de agosto de 2005 tenían derecho a votar 13.933.494 venezolanos y venezolana, de los cuales un 25 % lo hicieron. El índice de abstención fue del 75. % contra un 76 % del año 2000, de acuerdo a los datos del CNE.

Es necesario acotar que en esta oportunidad, la oposición no participó, llamando a la abstención, por lo que los candidatos del chavismo, en sus diferentes expresiones, obtuvieron la mayoría de los votos emitidos, con un 93 % de votos válidos, y un 7 % nulos.

Para el 3 de diciembre de 2006 se llevó a cabo las elecciones para escoger al Presidente, en el cual se presentó Hugo Chávez para la reelección y junto a él, 23 candidatos más. En este proceso la población electoral era de 15.654.729 votantes para el mes de julio, cuando se cerró el registro electoral permanente.

La elección dio como ganador al Presidente Chávez con un 62.84% de los votos, mientras Manuel Rosales, su más cercano contendor, obtenía el 36, 9 % de los sufragios.[3] Una vez más el voto electrónico confirmó la tendencia las tendencias expresadas previamente en encuestas y sondeos.

En diciembre ese año, el presidente solicitó la realización de un nuevo referéndum para aprobar algunas modificaciones en la Carta Magna. El resultado le fue adverso. Con la totalización del 94% de las actas transmitidas, la presidenta del Consejo Nacional Electoral, dio los resultados.

En este proceso se escrutaron 9.045.344 votos. La abstención se ubicó en un 43%. Hubo dos bloques de preguntas, ganando en las dos el NO por un estrecho margen al SI, con una diferencia que oscilaba entre un 1-2 % (http://www.cne.gov.ve/divulgacion_referendo_reforma/)

La derrota fue reconocida esa misma madrugada por parte del Primer Mandatario nacional. Por primera vez en 10 años, el chavismo era derrotado. Una vez más el sistema automatizado de votación y escrutinio había sido la herramienta para dar una respuestas rápidas y creíbles y evitar así, esperas angustiosas que en nada benefician a la salud del sistema democrático venezolano, al sembrar dudas y temores ante la incertidumbre de unos resultados, tal como ha ocurrido en otros países. Los sondeos previos no se atrevían a dar como ganador a ninguna de las propuestas.

El 23 de Noviembre de 2008 se eligieron en total 22 gobernadores, 328 alcaldes y 233 integrantes de los consejos legislativos estadales. De estos, 128 legisladores regionales serán electos en forma nominal, 97 por voto lista y 8 por la representación indígena (cne.gov.ve/divulgacion_regionales_2008). En estas elecciones 18 gobernaciones quedaron en manos del gobierno y 4 en la oposición.

En el mes de octubre de 2008, Teodoro Petkoff, reconocido opositor y director del diario Tal Cual, declaró en una conferencia en la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad de Chicago[4], que "Nosotros tenemos un sistema de votación automatizado, mucho mejor que el gringo", añadiendo posteriormente "el fraude electrónico es un invento de la fantasía opositora"..

[3] CNE: http://www.cne.gov.ve/divulgacionPresidencial/resultado_nacional.php
[4] Tomado de http://www.aporrea.org/oposicion/n122885.html

Podemos afirmar entonces que en Venezuela, la variable política ha sido un factor fundamental para potenciar el uso de las Nuevas Tecnologías, en especial Internet en la búsqueda de una mayor estabilidad política.

El Simón Bolívar: Un satélite con vocación social[5]

El proyecto Venesat-1, como también es conocido, comenzó en 2006 y permitió poner en orbita el 29 de octubre del año 2008 el satélite Simón Bolívar, el cual permitirá hacer uso pacífico del espacio ultraterrestre. Tendrá una vida útil de 15 años y es administrado por la CANTV.

La inversión está en el orden de los 406 millones de dólares: 265 que costó el satélite, las dos estaciones terrenas del Estado Guárico y Bolívar y la capacitación de los 90 venezolanos que se formaron en ciencia y tecnología satelital en China, para de estar manera generar transferencia tecnológica y superar el modelo de "paquete en mano" que hasta ahora los países industrializados le vendían a los subdesarrollados.

La soberanía tecnológica y la integración regional se verán fortalecidas, ya que el satélite venezolano permitirá suprimir la dependencia a otros servicios satelitales cuyos costos son elevados, facilitando así la extensión de todos los servicios tecnológicos, comunicacionales y científicos como los Infocentros, nuevos medios audiovisuales (radio y televisión), con especial énfasis en los comunitarios, entre otros aspectos que favorecerán a la población, al mismo tiempo que su ubicación (encima de Suramérica) permitirá que su señal se extienda desde el sur de México hasta el norte de Argentina y Chile.

El gobierno ha reiterado que el satélite estará a las órdenes de toda Latinoamérica para proyectos sociales. Por lo pronto ya están trabajando en el cable óptico que le dará conectividad de banda ancha a Jamaica y una parte de Cuba, que no tiene acceso a este servicio, dado el bloque norteamericano (ver foto # 2)

Para mayo de 2009, la CANTV había conectado satelitalmente a 1036 localidades en el país, especialmente en las zonas más apartadas con poblaciones de menos de 3.000 habitantes para el

[5] Informaciones tomadas de Aporrea http://www.aporrea.org/

beneficio de los sectores educativos, alimentación, salud y energía, entre otros. Se espera que para finales de año la cifra llegue a 3.200.

Esta primera aproximación nos permitió conocer y agrupar bajo una misma mirada, las diversas manifestaciones de los usos sociales de las TIC en el país. Podemos afirmar entonces que gran parte de estas iniciativas (el e-gobierno es el gran ausente) están orientadas a generar mayor inclusión social, estimulando un uso con sentido, que rompe con la visión instrumentalizada de las tecnologías, convirtiéndolas en palancas para el desarrollo, ayudando a la apropiación social de las mismas en la mayoría de los casos.

Gráfico 1: Número de Infocentros venezolanos, de acuerdo a diversas modalidades
Fuente: Fundación Infocentros (2008)

Gráfico # 2: Estimación de los usuarios de Internet en Venezuela (I trimestre de 2009)
Fuente: Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)

Foto # 1: Una maquina similar a estas se usa en las elecciones venezolanas desde el año 2004
Fuente : CNE

Foto 2: El satélite en el momento de su lanzamiento
Fuente: Minci

Bibliografía

- AMÉRICA LATINA PUNTOGOB (2004) *Casos y tendencias en gobierno electrónico*. Santiago, Chile, FLACSO, Chile, 256 p. Coedición. Disponible en www.iacd.oas.org

- APA (2002) *Manual de Estilo de Publicaciones*. México, D.F- Santafé Editorial. El Manual Moderno.

- Aporrea (2002-2008) *Diversos documentos.* Alojado en: http://www.aporrea.org/

- ARAYA TAGLE, Rubén (2003) *Conectividad social; reflexiones sobre los conceptos de comunidades virtuales y portales ciudadanos desde una visión social sobre Internet*. Disponible en http: // www.conectividadsocial.cl.

- ARAYA DUJISIN, Rodrigo (2005) *Internet, política y ciudadanía* en Revista Nueva Sociedad. Número 195. Enero-Febrero 2005

- ---------- (2005) *Módulo 4. Lecciones aprendidas*. Curso virtual de la OEA sobre Gobierno Electrónico.

- ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE (1999*)* ***Constitución de la República Bolivariana de Venezuela***. Caracas. Talleres Gráficos de la Asamblea Nacional.

- CAMACHO, Kemly (2002) *Evaluando el impacto social de la Internet. El caso de las organizaciones civiles en Centroamérica*. Disponible en WWW.tele-centros.org/

- ---------- (2003) *Internet, ¿Cómo vamos cambiando? Elaborado a partir de las historias organizacionales de adopción de la Internet*. Fundación Acceso/ IDRC de Canadá. Disponible en http://www.acceso.or.cr/acceso.or.cr/publica/

- CHACÓN, JESEE (2009) *Inaugurados 4 Infocentros con conexión al satélite Simón Bolívar*. Aporrea. Prensa MPPCTII. Disponible en http://www.aporrea.org/actualidad/n135508.html

- CNTI (2000) *Proyecto "Portal Gobierno" de la República Bolivariana de Venezuela*. Disponible en http: //www.cnti.ve

- ----- (2005) *Directorio de Gobierno Electrónico*. Venezuela http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/

- CNE (2008*) Resultados Electorales.* Disponible en www.cne.gob.ve

- COMUNIDAD VIRTUAL MÍSTICA (2002) *Trabajando la Internet con una visión social. Documento colectivo de la CV Mística para el proyecto Olística*. Disponible en www.funredes.org/mistica.

- CONATEL (2005-2008) *Indicadores*. Disponible en http://www.conatel.gov.ve/

- CRIS (2003**)** *Documento # 1. ¿ES LA 'SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN' UN CONCEPTO Útil PARA LA SOCIEDAD CIVIL?* Disponible en http://www.crisinfo.org

- DATANÁLISIS (2001). *Penetración de Internet en la población y perfil sociodemográfico de los usuarios.* Disponible en www.datanalisis.com.

- DATANÁLISIS; CÁMARA VENEZOLANA DE COMERCIO ELECTRÓNICO -CAVECOM-E-. (2002-2003*) Estudio "Indicadores de penetración y uso de Internet en Venezuela*" Disponible en www.datanalisis.com.

- ---------- (Marzo 2005) Estudio "*Indicadores de penetración y uso de Internet en Venezuela*" Disponible en www.datanalisis.com.

- DIETERICH, HEINZ (2003) *Democracia Participativa y Liberación Nacional.* Editorial Nuestra América. Impreso en Argentina.

- DUARTE ESTRADA, José (2003) "*Citar lo Digital. Criterios para Citar Documentos Electrónicos".* Revista Digital Universitaria. 30 de junio 2003, vol. 4, no.2. <http://www.revista.unam.mx/vol.4/num2/art4/art4.htm> .

- FINQUEVELICH, SUSANA (2005) *E-gobierno en Buenos Aires, artículo del libro E-política y E-gobierno en América Latina.* Disponible en http://www.links.org.ar/infoteca/E-Gobierno-y-E-Politica-en-LATAM.pdf

- Fundación Infocentros (2008) *Razón de ser, Estrategias y Planes.* Caracas. Venezuela

- _____ (2007) *Documento del I Encuentro de Experiencias Comunitarias en los Infocentros. Caracas*. Venezuela.

- GARCÍA CANCLINI, Néstor y Moneta, Juan Carlos (1999) ***Las industrias culturales en la integración latinoamericana***. Editorial Grijalbo/ SELA. Impreso en México.

- Gonzalo, Morelis (2006) *Análisis de acceso y uso de los Infocentros venezolanos*. Disponible e en http://www.gobiernoelectronico.org/category/30/336

- _____(2006) El *Gobierno Electrónico venezolano en busca de una*
- *democracia participativa y protagónica*. Disponible http://www.cibersociedad.net/congres2006/comuns/index.php?llengua=ga

- _____ (2005) El voto electrónico venezolano: primeras aproximaciones. Disponible en; http://www.funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docuparti/e_votovenezolano.pdf

- HERNÁNDEZ, Roberto; FERNÁNDEZ, C y BAPTISTA, P. (2003) *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana de México.

- Instituto Nacional de Estadísticas- INE- (2008) Disponible en: http://www.ocei.gov.ve/

- LANZ, Rigoberto (2004) *El arte de pensar sin paradigma*. Publicado en la revista Question. Año 2. Número 24. Junio de 2004.

- MARTÍN-BARBERO, J. y SILVA ARMANDO (1997) *Proyectar la comunicación*. Tercer Mundo S.A. Santafé de Bogotá.

- MARTÍN-BARBERO, J. y REY, Germán (1999) *Los ejercicios del ver. Hegemonía audiovisual y ficción televisiva***.** Gedisa Editorial. Impreso en España.

- MARTÍN-BARBERO, J. (2005) *Nuevas tecnicidades y culturas locales. Ejes de una propuesta. Revista Telos # 61*. Segunda época. Disponible en http://www.campusred.net/telos/home.

- ---------- (1995) *Pre-textos. Conversaciones sobre las comunicaciones y sus contextos*. Editorial Universidad del Valle. Colombia

- MARTÍNEZ, Juliana / Fundación Acceso (2001) *¿Contribuye la Internet a realizar las aspiraciones de equidad de organizaciones de la Sociedad Civil?* Disponible en www.democraciadigital.org/particip/art/

- ---------- (2000). *Visión social de la Internet y políticas públicas: Ideas para debatir estrategias de incidencia desde la sociedad civil*. Disponible en www.democraciadigital.org/particip/art/

- MINISTERIO para el Poder Popular de la CIENCIA Y la TECNOLOGÍA (2000). *Proyecto Infocentros*. Documento en línea. Disponible en www.mct.gov.ve

- MINISTERIO para el Poder Popular de la CIENCIA Y la TECNOLOGÍA (2005) Plan Nacional de Ciencia y Tecnología 2005-20030. Documento en línea. Disponible en www.mct.gov.ve.

- _____***(2007) E****l Plan Nacional de Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales* ***- PNTIySP (2007-2013)*** Disponible en www.mct.gov.ve.

- _____***(2001)****La ley de Ciencia, Tecnología e Innovación*. Disponible en www.mct.gov.ve.

- Naciones Unidas (2008) *UN Governent Survey 2008*. Disponible en *unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf -*

- PNUD (202) *Informe sobre Desarrollo Humano en Venezuela. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación al servicio del desarrollo*. Impreso en Venezuela.

- Presidencia de la República (2002) *Decreto 825* http://www.cnti.gob.ve/images/stories/documentos/decreto825.pdf

- REILLY, KATHERINE (2002*) Gobierno, Tecnologías de Información y Comunicaciones y Sociedad Civil en América Latina*. Disponible en: http://katherinereilly.net/e-governance.

- REILLY, KATHERINE (2003) *El Papel del Ciudadano y de las OSC en el e- Gobierno. Un estudio de gobierno electrónico en ocho países de América Latina y el Caribe*. Disponible en APC.org

- REVISTA NUEVA SOCIEDAD (2005) *Desafíos de la Sociedad de la Información*. # 196. Marzo-abril 2005.

- ----------(2005) *Gobierno Electrónico y Democracia. # 195*. Enero- febrero 2005.

- SANOJA, MARIO (2004) *Revolución y Nueva Ciudadanía*. Revista Question # 19. Enero 2004. Venezuela.

- SARAVIA, MIGUEL (2004) *El Salvador, Venezuela, Uruguay y Perú. Cuatro experiencias de la relación Sociedad Civil y Gobierno en la construcción de la SI*. Disponible en http://www.itdg.org.pe/archivos/tic/Estudios%20de%20Casos.pdf

- SCOTT, ROBINSON (2001*) El jardín de los Senderos Digitales: Caminos que se bifurcan. Ponencia presentada en el IV taller latinoamericano de Internet Mérida.* Venezuela. Mayo 2001. Conferencia Inaugural.

- Tendencias Digitales (2008) Usos de Internet en América Latina. Disponible en http://www.tendenciasdigitales.com/reporte_esp.asp?idr=107&pg=71

- ORREGO Y ARAYA (2004) *Internet en Chile; oportunidad para la participación ciudadana.* Disponible en http://www.desarrollohumano.cl/otraspub/Pub07/internet.pdf

- Zambrano, Nancy (2008) *Contenidos digitales. La inclusión digital desde la experiencia de los Infocentros.* Fundación Infocentros. Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y la Tecnología. Ponencia presentada en Disponible en:
- http://www.sela.org/sela2008/integracion_digital.asp#Programa_Preliminar