

Gestión y Control Social: Un Servicio a los Ciudadanos en TIC. Caso Centro Nacional de Información Tecnológica. CENIT.

Autora: Xiomara García Palma. Directora de la Oficina de Planificación, Presupuesto, Control y Gestión. CENIT. Profesora de la Escuela de Trabajo Social. U.C.V. Doctoranda del Postgrado en Gestión en Investigación y Desarrollo. U.C.V. Caracas. Venezuela.

Institución: Centro Nacional de Información Tecnológica :CENIT/10707
[Caracas.Venezuela/ 02010-5558470/ xgarcia@cenit.gob.ve](mailto:xgarcia@cenit.gob.ve)

Tema : Iniciativas Ciudadanas

Sub-tema: Tecnologías de la información y Comunicación para el Desarrollo Local y Servicios Ciudadanos.

RESUMEN

Un modelo de control de gestión social que asegure la eficiencia, eficacia y lo eficaz de los proyectos emprendidos por el CENIT, en desarrollar mecanismos apoyados en las nuevas tecnologías de la información, que capaciten al ciudadano a ejercer un rol en la toma de decisiones en los distintos niveles de la Administración Pública, permitiendo espacios y formas de participación, profundizando las prácticas del control social y de gestión existentes.

El seguimiento, control y evaluación de la ejecución, requiere la adopción formal y definitiva de un modelo de gestión basado en valor ético y participativo; el cual precise de modelos administrativos ágiles y dinámicos, mediante los cuales el CENIT brinde un apoyo efectivo en las áreas de su competencia, a las diferentes dependencias del CENIT, así como la información oportuna a sus beneficiarios y aliados de los proyectos.

Por otra parte, permite fomentar una participación mas amplia a los ciudadanos en el proceso y gestión de los gobiernos. Además se vincula a la transparencia, proporcionando sistemas de calidad y fácil acceso y que sirven como apoyo a la difusión de programas, proyectos y rendición de cuenta internas a la población y crear un ambiente que facilita la participación de todos.

Introducción:

El siguiente trabajo, se desarrolló bajo el tema central de iniciativas ciudadanas en las tecnologías de información y comunicación para el desarrollo local y servicios

ciudadanos y su objetivo es presentar el control social de la gestión pública desde los servicios en TIC, para contribuir al mejoramiento del desempeño, en términos de transparencia y eficacia, a partir de la participación ciudadana, como proceso en la toma de decisiones, que permita el pleno desarrollo de capital social. Donde los procesos de aprendizaje y generación de conocimiento sociales sean reforzados a través del uso de las TIC. Como ejemplo de ello, se presenta un modelo de control y gestión social en construcción, que asegura la eficiencia y eficacia en los proyectos emprendidos por el CENIT, apoyados en las nuevas tecnologías de información, que capacitan al ciudadano (apropiación tecnológica) a ejercer un rol en la toma de decisiones en los distintos niveles de la administración pública, permitiendo espacios y profundizando las prácticas del control social y la mejor gobernanza, que facilite la participación de todos.

1. Los Servicio a los Ciudadanos en TIC.

El aporte que las tecnologías de información y comunicación (TIC) pueden hacer para consolidar un sistema democrático orientado al desarrollo de un gobierno, está fuertemente ligado al "uso con sentido" y a la apropiación de estas tecnologías a través de aplicaciones que favorezcan el desarrollo de capital social, entendido esta última como: "el resultado de estrategias de inversión, intencionales o inintencionales, orientadas a la constitución y reproducción de relaciones sociales duraderas, capaces de procurar, con el tiempo, lucros materiales y simbólicos" (Piselli, 2003). Estas relaciones sociales, en el contexto de comunidad, permiten el pleno ejercicio de la ciudadanía para dar seguimiento con propiedad a los servicios públicos, considerado como el conjunto de prestaciones reservadas en cada Estado o bien de forma indirecta a través de empresas públicas o privadas, que satisfacen primordialmente las necesidades de la comunidad o sociedad donde estos se llevan a cabo.

Por otra parte, para que se pueda construir capital social es necesario que en las relaciones que se establecen sea posible la existencia de una identidad más o menos duradera y que ésta sea reconocida por quienes participan de la relación. Además, para el autor Pizzono, 2003, (citado por Goldstein; 2004) los participantes deben hipotetizar formas de reciprocidad o de solidaridad. Para que esto se dé, es preciso que exista un mayor o menor grado de confianza entre los participantes (Putnam, 2002, citado ob.cit,2004) y unas normas sociales básicas de reciprocidad, habilitando el surgimiento de nuevos actores autónomos, informados y capacitados para participar en la toma de decisiones y la elaboración de propuestas de políticas públicas, en el marco de espacios de deliberación, consensos y de construcción colectiva, donde los procesos de aprendizaje y generación de conocimiento sociales sean reforzados a través del uso de las TIC.

Así como, el acceso a los medios de intercambio de información y comunicación, el de formación y capacitación de capital humano y de conocimientos de una comunidad, ya sea ésta local, regional o mundial, limitada a un espacio geográfico o bien virtual (comunidad virtual o comunidades del conocimiento sustentada en TIC) y puede considerarse como agentes de transformación del capital social.

Por otra parte, el segundo Informe elaborado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Organización de Estados Americanos (OEA), los aspectos principales sobre Democracia en América Latina, titulado “Nuestra Democracia”, (2010); Señala, que la democracia permite contar con instrumentos que garanticen la responsabilización de los gobiernos; la participación de las personas en las decisiones que determinan su vida; la posibilidad de impugnar al poder. La apropiación de estos instrumentos por parte del conjunto de los ciudadanos es el camino para obtener satisfacción de las necesidades sociales y políticas, que pueden resumirse en un aceptable nivel de vida; la garantía de la subsistencia y la salud; disponer de conocimientos y educación que habiliten a la toma de decisiones y al debate abierto e informado y la participación en la vida comunitaria, en la toma de decisiones y en el control de la gestión pública.

Con respecto a los déficits básicos que padecen las democracias, el Informe señala la crisis de representatividad, la debilidad de los controles y los contrapesos entre los poderes del Estado, y las insuficiencias referidas a la transparencia y rendición de cuentas. Finalmente, se refiere a uno de los problemas que, según los sondeos, más inquietan a la ciudadanía: los referidos a la inseguridad. América Latina atraviesa el período más prolongado de regímenes democráticos y designación de autoridades mediante elecciones, e igualmente se observa en la región un orden sin precedentes en términos de finanzas, tasas de inflación y endeudamiento. Sin embargo también se advierte frustración ciudadana ante la enorme desigualdad de riqueza y poder, una débil participación popular en los asuntos públicos, persistente corrupción pública y privada, creciente inseguridad ciudadana y fricción del estado de derecho.

Ante esta realidad, las TIC pueden concebirse como recurso de capital físico (y tecnología) y desde la perspectiva de servicios públicos, para el desarrollo de las capacidades de funcionamiento que favorezcan la producción de capital social, humano y simbólico en la sociedad, en el diseño de políticas públicas para el acceso, la creación y apropiación social de todas las formas en TIC. Estas políticas favorecerían al desarrollo auto sostenido de la sociedad civil (comunidades, organismos no gubernamentales, sistemas educativos, sistemas de salud, comunicaciones, acceso a fuentes de información) y todo lo que se engloba bajo el término de conectividad, mejorando de esta forma la calidad de vida de la población, en la posibilidad de tomar decisiones en el manejo de recursos de las gestiones de los gobiernos.

Desde esta perspectiva se le atribuye un aporte cualitativo de las TIC en la posibilidad de coproducción intensa de conocimientos por parte de diversos miembros de una comunidad, facilitando un espacio público de servicios para el intercambio y circulación de saberes y para la codificación, almacenamiento, reproducción, distribución y transmisión de nuevos conocimientos.

2. La Participación Ciudadana para el Control Social en la Gestión de lo Local en TIC.

Cuando se habla de control social, se hace referencia al grupo de normas y regulaciones de diferente tipo que son establecidas explícita o implícitamente por una sociedad para mantener el orden de los individuos y permitir el desarrollo de un nivel de vida organizado y controlado.

El control social se le designa como objetivo mantener a grupos sociales dentro de un orden formalmente aceptado de modo tal que se respeten un número de normativas básicas que contribuyan a generar estilos de vida organizados y no conflictivos. En este sentido, las regulaciones más claramente visibles respecto a la idea de control social son aquellas que se expresan a través de leyes, estatutos y regulaciones formales que todos los miembros de una sociedad deben cumplir de igual modo. Estas medidas son creadas y aceptadas por el conjunto de la sociedad ya que son explícitamente establecidas. Sin embargo, también se ejerce control social a partir de métodos informales que no necesitan ser explicitados y que a veces tienen mucha más fuerza que los métodos formales. Aquí debemos mencionar el control social ejercido por las religiones, las jerarquías sociales, los medios de comunicación y la propaganda, las normas morales y otras. Todo este conjunto de normas de control social informal busca generar en el individuo la adquisición de conductas socialmente aprobadas de manera voluntaria

Por otra parte, el control social también se ejerce desde el mismo individuo, del ciudadano en intervenir en la vigilancia y seguimiento de la gestión pública, a fin de que se verifiquen los principios de transparencia, eficiencia, eficacia, equidad, seriedad, cumplimiento y calidad. De esta forma, permite que desde la sociedad civil se active un proceso de control a la gestión de lo público, es decir, de lo que nos pertenece, lo que es de todos y lo que nos involucra a todos.

Desde este esfuerzo, como lo señala la autora (Nuria Cunill; 1999), es necesario comenzar institucionalizando el control social, hacia el desarrollo de las condiciones que son requeridas para que la ciudadanía, sea a través de medios institucionalizados como no institucionalizados, pueda constituirse en sujeto de control sobre la Administración Pública y, eventualmente, pueda también presionar en pos de la mejoría del propio control estatal sobre ella.

Esta acción de control por parte del ciudadano, lo involucra directamente a un proceso de participación, que lo integra en la toma de decisiones, fiscalización, control y ejecución de las acciones en los asuntos públicos y privados, para permitirle su pleno desarrollo como ser humano y el de la comunidad en la cual se desenvuelve.

Sin embargo, como señala (Cunill; Ob.cit), en todos los niveles de la administración pública, no sólo se reporta debilidad de los órganos de control del Estado, sino falta de coordinación entre sí y con los órganos de control social, y se reconoce que éste es uno de los aspectos más críticos, para ejercer el control social del ciudadano. A partir de la aparición de la Internet, la idea de aplicar esta nueva herramienta de comunicación en conjunción con la informática para cubrir las necesidades de la administración pública abrió un campo de oportunidades y nuevas aplicaciones que se englobaron dentro del concepto de gobierno

electrónico. Para el Gartner Group (Cordova;2002) define gobierno electrónico como "la continua optimización de la entrega de servicios, la participación ciudadana, y el ejercicio del gobierno mediante la transformación de las relaciones internas y externas a través de la tecnología, la Internet y los nuevos medios"

Desde un punto de vista centrado en los aspectos técnicos, en función del aprovechamiento de las capacidades de las TIC para enriquecer las relaciones del gobierno con la sociedad, el gobierno puede abarcar funciones de información (aumentar la oferta de información disponible a través de medios tecnológicos como páginas Web), (prestación de servicios personalizados, facilitación de trámites "en-línea" durante las 24 hs.), y de participación ciudadana (aportar al diseño de nuevas leyes por medios electrónicos, correo electrónico con los funcionarios públicos, sondeos de opinión, entre otros).

Citando a Tesoro, Arambarri y González Cao, la finalidad del gobierno electrónico es:" a) proveer más y mejores prestaciones a los ciudadanos b) proveer puntos de acceso unificados y sencillos para satisfacer múltiples necesidades informativas y de servicios c) adicionar productividad, calidad y valor a los servicios, d) proveer atención "a la medida" de los requerimientos de cada usuario, e) resolver trámites, consultas, reclamos y sugerencias "en línea") aumentar la participación ciudadana ,g) aumentar la calidad y reducir el costo de las transacciones dentro del Estado ,h) reducir el costo (en dinero, tiempo, molestia y carga anímica) de tramitaciones del público, i) aumentar la transparencia de la gestión pública." (Tesoro y otros; 2002: 3)

En el uso y acceso a las TIC para la el control de la gestión pública nuevos aspectos que se incorporan en la concepción del gobierno electrónico se relacionan directamente con los impactos de éste en la gobernanza La "gobernanza. El autor Natera, en su Documento de Trabajo nº 2/2007, nos plantea de manera práctica y resumida, que alude a un nuevo estilo de gobierno, distinto del modelo de control jerárquico, pero también del mercado, caracterizado por un mayor grado de interacción y de cooperación entre el Estado y los actores no estatales en el interior de redes decisionales mixtas entre lo público y lo privado. Implica "un cambio de sentido del gobierno, un nuevo método conforme al cual se gobierna la sociedad. Por lo tanto, puede ser entendida como la capacidad de ejercer el poder para ejecutar las decisiones de gobierno, ampliar y fortalecer la democracia. Sino que además abre un abanico de nuevas formas de participación de los ciudadanos en la toma de decisiones, en la elaboración de propuestas y en el control de la administración de los recursos públicos.

Desde esta perspectiva, implica un cambio en la forma en que los ciudadanos se relacionan con el gobierno y entre ellos mismos, promoviendo un mayor involucramiento de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones y de elaboración de propuestas de políticas públicas, fortaleciendo el concepto de ciudadanía.

En este sentido, referido a la experiencia de los gobiernos electrónicos en la Administración Pública Venezolana, se presenta un cuadro sinóptico en base al

trabajo de los autores (Bracho y Fernández, 2005), referido a las bases legales que sustentan la aplicación y fundamento jurídico, como medio para lograr un mayor desarrollo económico, social y político del país, así como para lograr la optimización en el uso de los recursos con que cuenta el estado para cumplir con los usuarios de los diferentes servicios que presta la Administración Pública.

Artículo Referido	Comentario	Desarrollo de la ley
Constitución RBV: 108 “Los medios de comunicación social, públicos y privados, deben contribuir a la formación ciudadana. El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la información. Los centros educativos deben incorporar el conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías, de sus innovaciones, según los requisitos que establezca la ley”.	El Estado como tal está en el deber de facilitar todos los servicios públicos colocándolos a disposición de los ciudadanos para así mantenerlos informados de cualquier suceso o evento.	Sin embargo la Constitución venezolana en su articulado establece un mecanismo de control para el uso ilimitado de la informática al establecer en el artículo 60 ajusten “que el estado podrá limitar su uso para así garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y ciudadanas en el pleno ejercicio de sus derechos. “
Constitución RBV:110 “El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.”	El citado artículo, amplía el fundamento jurídico constitucional que tiene la aplicación de las nuevas tecnologías en la administración pública ya que en el mismo se reconoce el interés público que el Estado dará a la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país.	Razón por la cual con esta norma se estaría estableciendo un marco normativo propicio desde todo punto de vista (jurídico-económico) para el desarrollo e implantación de los gobiernos electrónicos en Venezuela.
Constitución RBV: 141 “La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con	Que la administración pública venezolana está fundamentada en los principios esenciales de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad, siendo estos principios los	Dando el ejemplo y cumpliendo con las necesidades de la ciudadanía.

sometimiento pleno a la ley y al derecho.”	más importantes dentro del ejercicio de la administración pública	
Constitución RBV: 143 “Los ciudadanos y ciudadanas tiene derecho a ser informados e informadas oportuna y verazmente por la Administración Pública, sobre el estado de las actuaciones en que estén directamente interesados e interesadas, y a conocer las resoluciones definitivas que se adopten sobre el particular. Asimismo, tienes acceso a los archivos y registros administrativos, sin perjuicio de los límites aceptables dentro de una sociedad democrática en materias relativas a seguridad interior y exterior, a investigación criminal y a la intimidad de la vida privada, de conformidad con la ley que regule la materia de clasificación de documentos de contenido confidencial o secreto. No se permitirá censura alguna a los funcionarios públicos o funcionarias públicas que informen sobre asuntos bajo su responsabilidad.”	Los ciudadanos y ciudadanas tiene derecho a estar informados y tener acceso a las informaciones de la administración pública.	Con el libre ejercicio de la ciudadanía y las condiciones propicias, como información pertinente y veraz, el ciudadano común podrá realizar el control social.

Elaborado por la autora, tomando como base trabajo de los autores Bracho y Fernández. 2011.

De igual forma, como dicen los autores citados, se han promulgado nuevas leyes actualizadas o reformadas que ayudan a fortalecer el marco jurídico constitucional para la aplicación de los gobiernos electrónicos, como por ejemplo:

- a) El Decreto Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, de fecha 28 de febrero de 2001, que tiene por objeto otorgar y reconocer eficiencia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al mensaje de datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su formato material así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación Digital.
- b) Se declara en decreto n°36955, año 2000, el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela
- c) De igual forma, el Gobierno nacional ha declarado el uso de Internet como política prioritaria a través del Decreto Presidencial 825 promulgado en fecha 10 de mayo de 2000, y publicado en gaceta oficial en fecha 22 de mayo de 2000; el cual considera factores contemplados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, donde se reconoce como de interés público la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación, sus aspiraciones y los servicios de información.

- d) Se crea, con carácter temporal, la Comisión Presidencial para la Conformación de la Red del Estado, decreto# 2.47927;2003, la cual tendrá por finalidad el estudio, evaluación y formulación de las medidas y mecanismos necesarios para la creación de la Red del Estado, en la cual se integrarán las redes de información y telecomunicaciones propiedad del Estado o aquellas en las que tenga participación mayoritaria, facilitando la comunicación e interacción de los órganos y entes de la Administración Pública.
- e) La Ley Orgánica de Administración Pública Nacional, la cual señala en su artículo 12: "... a fin de dar cumplimiento a los principios establecidos en esta ley los órganos y entes de la Administración Pública deberán utilizar las nuevas tecnologías que desarrolle la ciencia, tales como los medios electrónicos, informativos y telemáticos, para su organización, funcionamiento y relación con las personas..."
- f) La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que crea el Fondo de Investigación y Desarrollo de las Telecomunicaciones (FIDETEL), dependiente del Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT).
- g) Reforma de Ley de Ciencia y tecnología. 8 de diciembre del 2010. La presente Ley tiene por objeto dirigir la generación de una ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, con base en el ejercicio pleno de la soberanía nacional, la democracia participativa y protagónica, la justicia y la igualdad social, el respeto al ambiente y la diversidad cultural, mediante la aplicación de conocimientos populares y académicos
- h) Normas Técnicas Aprobadas; Gaceta Oficial 39.633; Resolución mediante la cual se establece el uso de Canaima GNU/Linux como sistema operativo de Software Libre en las estaciones de trabajo de los Órganos y Entes de la Administración Pública Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, con el propósito de homogeneizar y fortalecer la plataforma tecnológica del Estado Venezolano y Gaceta Oficial 39.109; Formato de Archivos de Ofimáticas Digitales (ODT); Formato de Archivos No Editables (PDF); Características Técnicas de Portales Web.

Finalmente, podemos agregar que las TIC son un medio que permiten el desarrollo de un país, sin embargo no existen fórmulas para tener servicios públicos sin problemas, cuando las barreras existen como: deficiencia en la infraestructura tecnológica y física para la instauración de un gobierno en línea; falta de coordinación y comunicación entre los diferentes organismos gubernamentales; inestabilidad política y presupuestos reconducidos: existencia de una mayoría de ciudadanos excluidos en el uso y acceso tecnológicos y la carencia de regulación que proteja los datos que circulan en la red y la inexistencia de planes y políticas estratégicas de modernización desde el gobierno. Por lo tanto, se necesita de un gobierno, que asuma con responsabilidad la interconexión de las diferentes dependencias del estado, para lograr el equilibrio administración-ciudadano.

3. Caso: Centro Nacional de Información Tecnológica. CENIT. Venezuela.

La participación ciudadana para el control de la gestión pública en el estado social de derecho no es una participación instrumental que se limite a valorar si los servicios de la administración pública se ejecutan con transparencia o evaluar la eficiencia y la eficacia de las políticas públicas. Se trata de un ejercicio político que de manera permanente juzga el comportamiento de los derechos en la sociedad y que interpela las autoridades para que sus acciones lo consoliden. A pesar de que nuestra constitución de 1999; permite contar con espacios de participación y con un nuevo poder ciudadano que eleva y refuerza la cultura del seguimiento y control más allá de la cotidianidad de los ciudadanos, incorporado la capacidad para criticar, decidir y opinar en la construcción de esta cultura; además se cuenta con la ley de contraloría social(2010), que desarrolla y fortalece el poder popular, mediante el establecimiento de las normas, mecanismos y condiciones para la promoción, desarrollo y consolidación de la contraloría social como medio de participación y de corresponsabilidad de las ciudadanías, los ciudadanos y sus organizaciones sociales, mediante el ejercicio compartido. Sin embargo la cultura representativa que estuvo inmersa en la sociedad con los gobiernos de turno no ha permitido afianzar esta nueva visión de trabajo en conjunto; en un conocimiento de los procesos internos de gobierno y la entrega de los productos y servicios del estado mediante la incorporación masiva de las nuevas tecnologías de información, para mejorar los procesos internos de toma de decisiones y para mejorar en relación con la ciudadanía.

Actualmente, en Venezuela se le ha dado un auge a lo que se ha denominado: El Gobierno Electrónico, el cual se refiere a los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de los servicios gubernamentales; sin embargo esta nueva visión depende funcionalmente de muchas aristas o ramificaciones como es el compromiso de los gerentes públicos, la dinámica política, la corresponsabilidad ciudadana y las funciones parlamentarias y judiciales; requiriendo que el gobierno tenga apertura a un modelo de prestación de servicios bastante complejo, en el que interactúan tanto los niveles de gobierno como las comunidades (el poder popular), los funcionarios o servidores públicos y los aliados, que actúan como proveedores de recursos financieros y de índole humano.

El Centro Nacional de Información Tecnológica (CENIT, ente adscrito al Ministerio del Poder Popular de Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias, con el fin de “contribuir al desarrollo y fortalecimiento de la capacidad Nacional de los sectores científico, tecnológico, educativo y productivo, y a la apropiación social de las tecnologías, mediante la construcción de una red de investigación, desarrollo e innovación, en articulación con el Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación”. (<http://portal.cenit.gob.ve/cenitcms/noticia>); no escapa de esta realidad; desde el ámbito funcional de la Fundación, se destacan algunas debilidades como: la incongruencia entre la información operativa y gerencial, la cual se presenta en forma fragmentada, generando contradicciones en los datos que se originan desde las diferentes instancias funcionales. Existen además, trámites internos heterogéneos y muy complejos, que causan retrasos en los resultados y en la toma de decisiones, agravado por un persistente modelo

administrativo por funciones y divisiones departamentales que dificultan la integración de operaciones y la adopción de un modelo de gestión por objetivos. Desde el ámbito técnico, no termina de adaptarse en la institución CENIT un sistema de monitoreo, seguimiento y control (SIMONSEC), el cual constituye “un sistema gerencial, coherente, integrado, dinámico y continuo de planificación monitoreo, seguimiento y evaluación del quehacer Institucional que proporciona a los actores involucrados un marco estructurado de actuación en función de la misión, visión institucional permitiendo direccionar las acciones emprendidas y la medición de los avances alcanzados y la aplicación de correctivos.” OPPCG, 2009. El sistema de monitoreo, seguimiento y control del Cenit, se inicia desde los procesos de la planificación, el cual pone énfasis en la identificación de los resultados esperados y en la creación de formas y medios para conseguirlos. El proceso, no culmina con la formulación del Plan Organizacional Anual (POA) y el Plan Organizacional Anual institucional (POAIN), sino que es una actividad continua, que demanda reajustes permanentes entre medios y fines. El cuadro siguiente, elaborado por la autora permite expresar lo anterior:

Sistema de Monitorio, Seguimiento, Evaluación, Control e innovación (SIMONSEC).

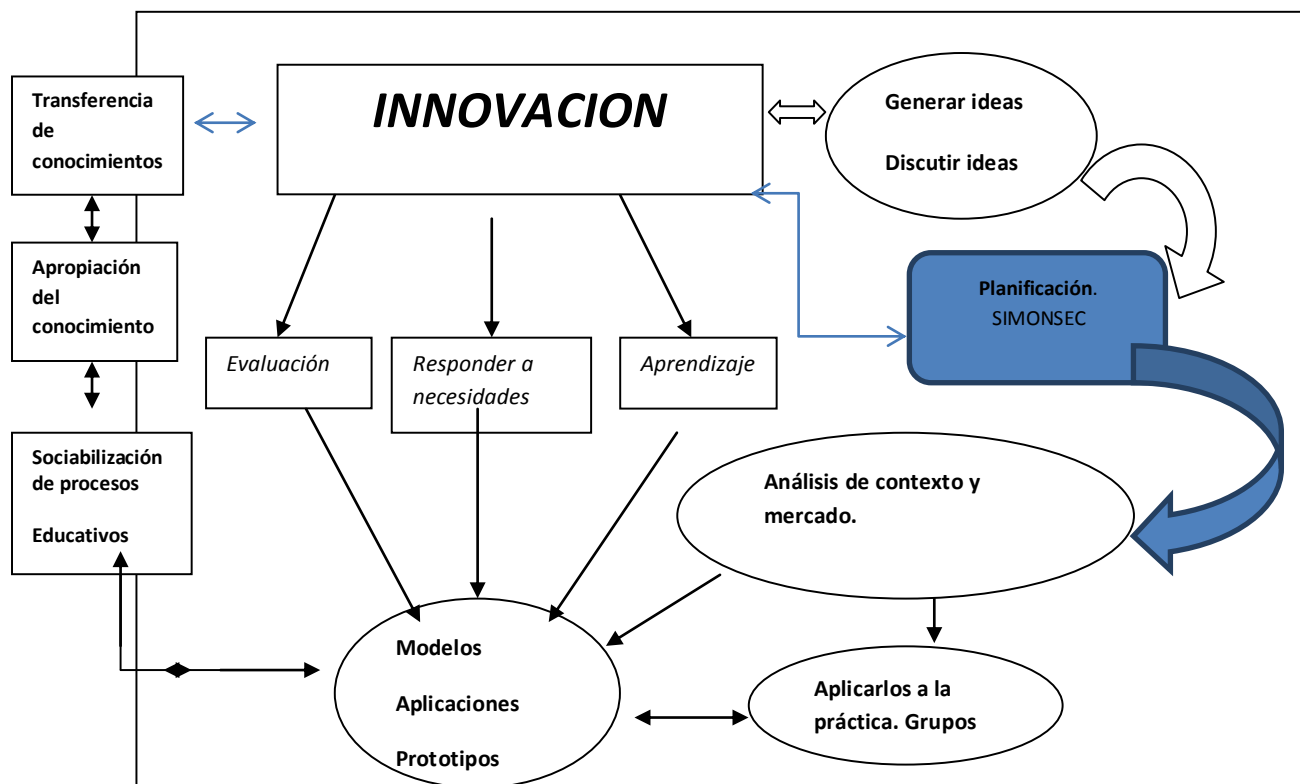
Procesos	Descripción	Herramienta
Monitoreo	Se refiere al flujo de información programado, que permite apreciar el grado de avance en la ejecución de un proyecto, a partir de la comparación de lo previsto y lo realizado.	• Reuniones de Responsables de proyectos y áreas programáticas. • Monitoreo del área contable, administrativa y presupuestaria. • Seguimiento programático, informaciones mensuales, trimestrales y anuales. • Espacios de reflexión: enfoque sectorial, análisis de contexto, FODA, comité tecnológico. • Convenios y alianzas • Monitoreo mensual, trimestral y anual. • Reuniones de líneas estratégicas • Mesas técnicas. • Reuniones con los aliados, usuarios, cooperantes y financiadores
Seguimiento	Es un proceso continuo y periódico, que proporciona información acerca de la marcha del proyecto macro o marco.	• Consejo Directivo. • Seguimiento de acuerdos: Dirección Ejecutiva. • Comités tecnológicos. • Reuniones operativas y espacios para la evaluación. • Evaluación de desempeño
Control	Es una función del sistema que busca mantener, el comportamiento de la gestión dentro de límites aceptables o permitidos, con relación al grado de logros. Por otra parte, la Gestión es dirigir acciones que constituyan la puesta en marcha concreta de la política general de la empresa, es tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos marcados	• Informe de Gestión, desde los procesos. • Sistema Contable. • Sistema de Presupuesto. • Sistema administrativo • Sistema de Control Estudiantil. • Sistema de Estadística Institucional. • Sistema de Indicadores. • Simonsec • Otros sistemas Internos
Innovación	La innovación es un proceso dinámico que incluye los siguientes pasos: la evaluación o identificación de necesidades de innovación; la generación, búsqueda o adaptación de una idea innovadora para	• Generación de alianzas y concertación entre actores e intereses diversos • Opinión de expertos o técnicos • Diversidades multidimensionais entre técnicos e investigadores.

responder a tales necesidades; la elaboración de un proyecto o plan de innovación; implementación de la innovación y apropiación de ésta en el contexto organizacional de aplicación; y la difusión y aprendizaje de la experiencia innovadora	• Formación y rotación de los grupos de trabajo. • Identificación de recursos y prioridades de la organización. • Practicas desarrolladas por las propias organizaciones y comunidades • Evaluación o identificación de necesidades de innovación • Generación, búsqueda o adaptación de una idea innovadora para responder a las necesidades • Elaboración de un proyecto o plan de innovación • implementación de la innovación y apropiación de ésta en el contexto organizacional. • Difusión y aprendizaje de la experiencia innovadora.
--	--

Cuadro de SIMONSEC, 2009, elaborado por la autora.

Es necesario señalar, que todos las herramientas señalados, se definen como, sistema de información. Como un conjunto de parámetros previamente establecidos, a partir de los cuales se derivan una serie de procedimientos, mecanismos e instrumentos, por medio de los cuales se obtienen y suministra información apropiada y necesaria acerca de la situación, los problemas o logro de las actividades, los productos, efectos e impacto de un proyecto a las personas indicadas o instancias correspondientes y en el momento oportuno.

Por otra parte, el sistema permite incorporar la innovación, considerada para este fin, como las capacidades técnicas, financieras, comerciales y administrativas, que permiten el lanzamiento de nuevos productos o procesos. (Ver gráfico #1, elaborado por la autora). Finalmente, desde esta visión, se puede contar con un sistema de acceso colectivo e intercambio, que permite dar información y generar control social desde los beneficiarios, aliados y los servidores públicos del CENIT.



El gráfico muestra, la innovación incorporada como un proceso principal en la planificación, basado en la dinámica de la evaluación del contexto, desde los ámbitos del monitoreo, el seguimiento y el control de los procesos macros de la institución, que generen ideas basadas en conocimientos prácticos, así como instrumentales, que permitirá la aplicación de métodos propios de la ciencia aplicada y sociales, para la creación de productos que respondan a las necesidades del contexto. A la vez, esta integridad aportará conocimiento y aprendizajes para transferir el conocimiento sobre una plataforma de procesos educativos, para la apropiación del conocimiento de las empresas, comunidades y organizaciones.

En la práctica se sigue implementado un modelo que se aplica por costumbre, que permite contar con información de forma parcelada y poco flexible; de cara a un modelo paradigmático “Holístico, el cual se nutre de la planificación en su dinámica social, destacan los elementos como: el contexto, los participantes, el momento, el lugar, los objetivos, está supeditada a sus fines y propósitos. No se entiende, como un fin sino como un instrumento para lograr tal fin” (Barrera: 2000) que demanda una gestión en principios y valores éticos, que establece bases y mecanismos de consulta y de participación democrática; el cual debe desarrollarse en tres ámbitos:

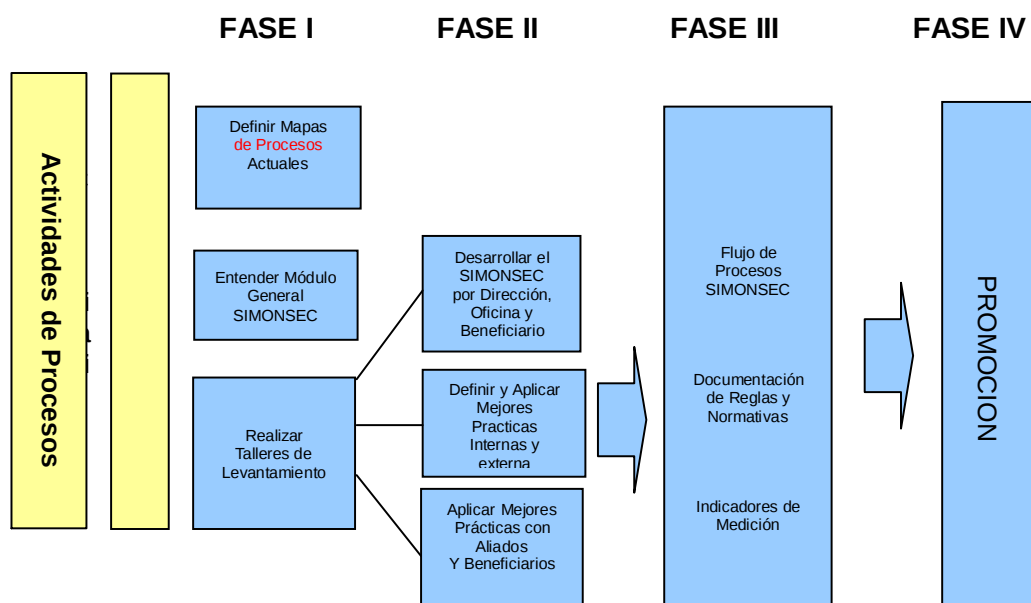
1. Servicios al ciudadano: Mejorando la relación de servicio del gobierno al ciudadano, empresa e inversionista, mediante el uso intensivo de tecnologías de la información y comunicaciones, que permita prestar un servicio eficiente y eficaz.
2. Un gobierno sin paredes, puertas ni horarios.
3. Gestión pública: Mejorando la gestión integral (mejoramiento de procesos) de los servicios, con el uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicaciones, mejorando la productividad del servicio. En un ambiente de trabajo integrado y colaborativo.

Desde esta realidad y nueva visión se debe estimular el interés de la sociedad en conjunto con la Comunidad, Órganos Públicos y Actores Sociales hacia los temas de Herramientas Tecnológicas y de Control Social, debido que permite el conectarse con la gente a los distintos niveles de gobierno, de acuerdo a sus preferencias y necesidades; privacidad y seguridad, además que generen confianza; colaboración, con soluciones desarrolladas gubernamentales y centros de investigación, entre aliados públicos y comunidades; y transformacional, fomentando tecnología a través de liderazgo personal-colectivo y organizacional para cambiar la forma de hacer gobierno, y no solo automatizando las prácticas y procesos existentes.

En función de lo planteado, se propone el nuevo modelo, el cual está diseñado para la nueva gestión y control de los proyectos y actividades de la Institución CENIT, además de la incorporación de los aliados y beneficiarios para el control social y la participación ciudadana. La ejecución del proyecto está determinada en

cuatro procesos: El primero está considerado desde el diagnóstico y aplicación de las mejores prácticas y construcción de indicadores de medición. Además, de la capacitación al personal de CENIT desde los procesos y desde un enfoque de sistema holístico (SIMONSEC). El segundo proceso se compone de la construcción de los sistemas y aplicaciones desde las necesidades del usuario interno y externo, a ser implementados sobre la plataforma de la Red Académica Nacional Reacciun. Este proceso está distribuido en dos momentos de aplicación: una de diseño y prueba y la otra de práctica, verificación y adaptación con el usuario de servicio. El tercer proceso denominado Gestión del cambio es la capacitación, formación y asistencia técnica de los usuarios, beneficiarios y aliados para generar planes de seguimiento y un control social que genere líderes y agentes de cambio sobre una plataforma tecnológica. El cuarto proceso consiste en la generación del plan de promoción del uso del sistema en los organismos públicos del Estado. (Ver gráficos).

Proceso 1 “Actividades del Proceso”.



Gráfico#2. Elaborado por la autora.

Este primer proceso, está constituido por (4) cuatro fases: la primera se caracteriza por la definición del quehacer y hacer de la institución, enmarcado en la filosofía del SIMONSEC. Por otra parte, la recopilación de información de los participantes, que permite levantar el diagnostico de acceso a un sistema moderno, democrático y participativo. La segunda fase, está estructurada en los talleres para generar mejores prácticas de control y seguimiento con los aliados, beneficiarios y servidores públicos del cenit. La tercera fase, dirigida a construir los indicadores y normativas de acceso y uso del sistema y la cuarta es la promoción del sistema (SIMONSEC) transferido y en práctica.

Proceso 2 “Actividades Técnicas”

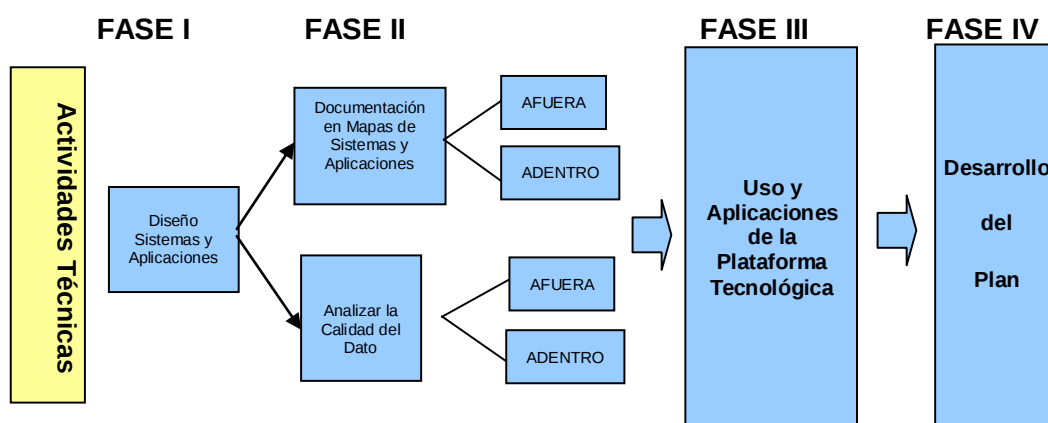
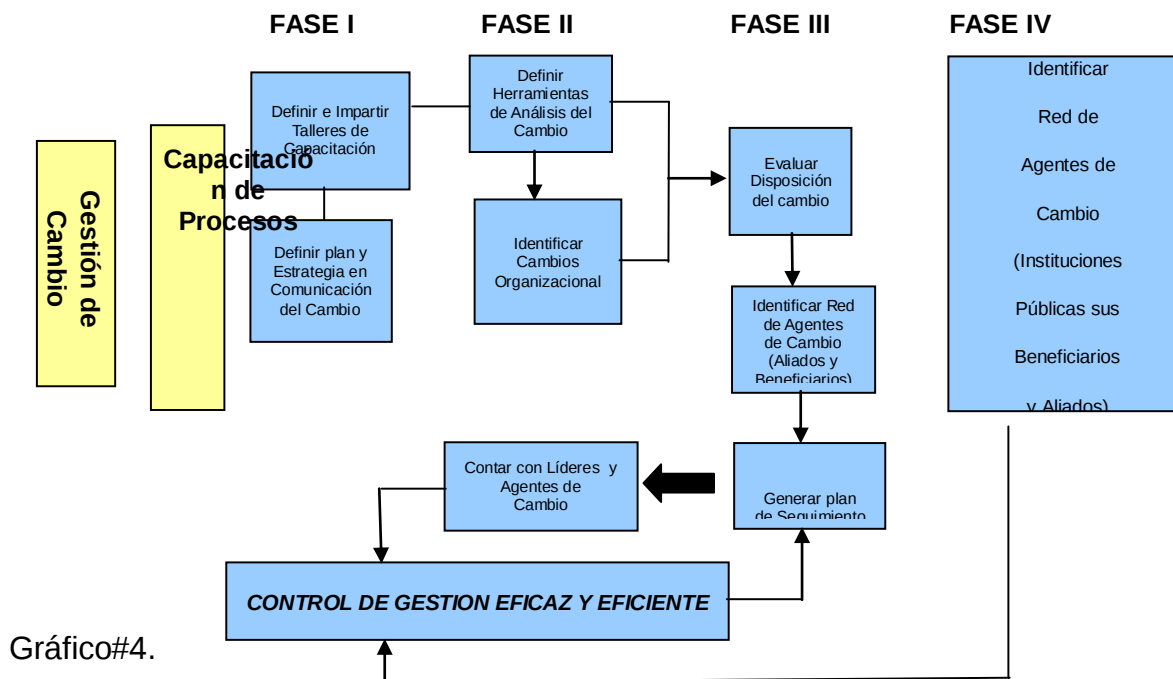


Gráfico # 3. Elaborado por la autora

Este proceso denominado Actividades Técnicas, consiste en el diseño del Sistema y Aplicaciones, el cual busca implementar sus necesidades, objetivos o ideas en Internet utilizando las tecnologías más idóneas. La primera fase consiste

en la realización de una auditoría al sistema para la identificación de necesidades y su diagramación. La segunda fase es el desarrollo del diseño, fusión y modelo de data. En la tercera fase se implementa el sistema en la Plataforma Reacciun y se prueba y certifica el producto final y se elaboran los Manuales de Usuario, Programador y de Instalación y Administración.

Proceso 3 “Gestión de Cambio”



Gráfico#4.

Este proceso denominado Gestión de Cambio, se define como la capacitación de procesos, constituidas por talleres especializados para el uso y acceso al sistema y sus aplicaciones de control social. Una fase para implementar los talleres con los diferentes participantes. Una segunda fase, la aplicación del sistema bajo un enfoque piloto institucional. Tercera fase, que valúa y recoge los posibles cambios del sistema, identificando los diferentes agentes de la red y diseñando un plan de seguimiento con los líderes para el cambio y por último, concluido las prácticas y evaluaciones, se mantiene un enlace constante, que permite lograr un control eficiente de la gestión institucional por parte de los participantes identificados.

Proceso 4 “Plan de Promoción”

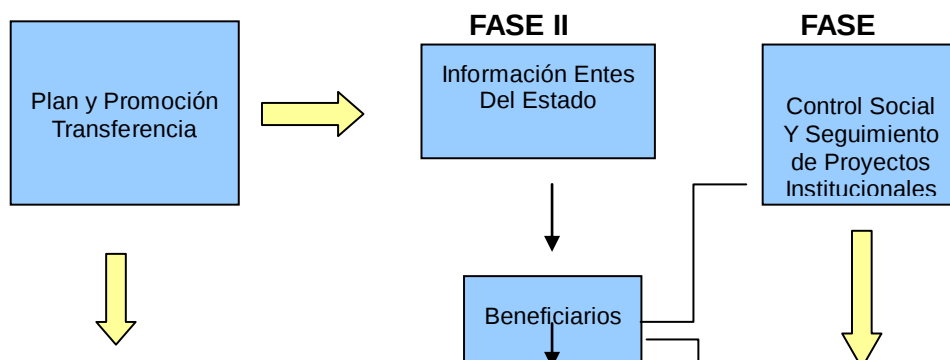


Gráfico #5. Elaborado por la autora.

El cuarto proceso, consiste en la generación del plan de promoción del uso del sistema en los organismos públicos del Estado. La fase inicial, recoge la sistematización de los conocimientos y manejo de herramientas tecnológicas para el uso del sistema automatizado, así como la implementación del Simonsec institucional. La fase II, es la promoción e información a los diferentes entes contactados, que por voluntad, aceptan el nuevo cambio institucional, generado para sus beneficiarios, aliados y servidores públicos. La tercera fase es la aplicación del control social de la gestión social, por parte de los actores identificados y la cuarta fase es la aplicación del modelo SIMONSEC, bajo una metodología participativa y democrática, de uso y acceso de las tecnologías.

Finalmente, el seguimiento, control y evaluación de la ejecución, requiere la adopción formal y definitiva de un modelo de gestión basado en valor ético y participativo; el cual a su vez, precisa de modelos administrativos ágiles y dinámicos, mediante los cuales el CENIT brinde un apoyo efectivo en las áreas de su competencia, a las diferentes dependencias del CENIT, para asegurar el cumplimiento de la visión y misión institucional, desde la óptica de un esquema funcional y moderno, capaz de superar las debilidades técnicas y funcionales de la labor administrativa institucional, que dificultan el manejo de información segura, confiable y homogénea para la generación de insumos óptimos propios al proceso de toma de decisiones de las diversas instancias que estructuran la Fundación CENIT, en cooperación con sus beneficiarios, usuarios y aliados de los distintos proyectos y acciones que emprenden la institución.

4. Conclusiones

El nuevo modelo de control social de la gestión de las instituciones públicas que se propone puede garantizar la gobernanza, en la medida en que sea capaz

de establecer reglas, principios y valores que hagan posible el cambio institucional necesarios y generar consensos entre aquellos actores críticos (comunidades, organizaciones, usuarios, beneficiarios y aliados, entre otros) capaces de articular respuestas conjuntas a los problemas sociales y crear conocimientos para el enriquecimiento del capital social.

Por otra parte, los procesos de generación y difusión de información y conocimiento que ocurren en el marco de los procesos participativos que se desarrollan como consecuencia de la implementación de los instrumentos y medios, como la participación ciudadana, encierran la clave para determinar los usos con sentido y la apropiación social de las TIC. Logrando así, la inclusión de todos, permitiendo de esta forma neutralizar y superar la barrera de la brecha tecnológica y así practicar el pleno ejercicio de la ciudadanía.

Bibliografía

1. Arocena, José. Las lógicas de acción local y la emergencia de nuevas formas de regulación", en el desarrollo local. un desafío contemporáneo, Universidad Católica del Uruguay. ed. Nueva Sociedad, Venezuela, 1995.
2. Barrera Hurtado y otros. Metodología de la investigación Holística. SYPEL. Caracas. Venezuela, 2000.
3. Blanco Illescas. El Control Social integrado de Gestión. Iniciación a la Dirección por Sistema. Editorial Limusa. S.A., México, 2006.
4. Camacho, Kemly. internet, ¿cómo vamos cambiando?". Fundación Acceso San José, Costa Rica. 2003.
5. Cenit. Pág. Web. [Http://portal.cenit.gob.ve](http://portal.cenit.gob.ve)
6. Cordova Diego. El Gobierno Electrónico una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios. Barcelona, 2002.
7. CordovaYadira. Construyendo Cambios, Conducción y Planificación estratégica de proyectos y cambios. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador., 2000.
8. Criado Grande y otros. La necesidad de teoría(s) sobre gobierno electrónico. una propuesta integradora". VI concurso de ensayos y monografías del CLAD sobre reforma del estado y modernización de la administración pública "gobierno electrónico". caracas, 2002
9. Curiell Nuria. Responsabilizarían por el control Social. CLAD. Editorial Nueva Sociedad, 1999.
10. García Xiomara. Documento SIMONSEC. Oficina de Planificación, Presupuesto, Control y Gestión, .CENIT; 2009.
11. Goldstein, Roxana. Sociedad de la información, democracia y desarrollo: las tic como herramientas para los procesos participativos en la gestión local". (tesina de grado - carrera de licenciatura en humanidades y ciencias sociales, opción sociología - Universidad de Palermo - Buenos Aires. septiembre de 2004.
12. Molina María; Morera N. La Gerencia de Servicios Sociales. Editorial LUMEN HUMANITAS. Buenos Aires., 1999.
13. Natera Mayntz. Ensayo sobre la gobernanza a partir de los textos, 2007

14. Piselli, f. Capital Social: un concepto situacional y dinámico”, en: c. Trigilia, el capital social. instrucciones de uso, buenos aires, fondo de cultura económica de argentina: 2003. 53-88
15. PNUD. Venezuela. Informe 2010.<http://www.undp.org.ve/idh/venezuela>.
16. República Bolivariana de Venezuela. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 1999.
17. República Bolivariana de Venezuela. Gaceta# 36955. Año 2000, sobre el uso de internet.
18. República Bolivariana de Venezuela. Gaceta# 39661 y 39109. Año 2000. Sobre el uso del Software Libre en las entes del estado.
19. República Bolivariana de Venezuela. Ley de Contraloría Social, 2010.
20. República Bolivariana de Venezuela. Reforma de Ley de Ciencia y Tecnología. Diciembre del 2010.
21. Tesoro, José Luis y otros. Factores endógenos y exógenos asociados al desempeño del gobierno electrónico: hallazgos emergentes de un análisis exploratorio de experiencias nacionales".2020.
22. Urdaneta Bracho y otros. Consideraciones acerca de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública venezolana. ciencias de gobierno, jun. 2005, vol.9, no.17, p.112-130.
23. Visor Participativo. Módulos para la Formación en participación ciudadana en Venezuela, 2006.
24. Vizer Eduardo. Las tecnologías de información y Comunicación (TIC) y el crecimiento del Capital Social (KS).Recopilado por Roberto Lanz. Editorial Ministerio del Poder Popular en Ciencia y tecnología., 2008.