

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.

# **La democracia participativa en. Internet.. Los Centros Telemáticos Parroquiales e Infocentros de Venezuela.**

Alfredo Montilla.

Cita:

Alfredo Montilla (2009). *La democracia participativa en. Internet.. Los Centros Telemáticos Parroquiales e Infocentros de Venezuela. 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/000-062/983>

*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>.*

# La democracia participativa en Internet.

## Los Centros Telemáticos Parroquiales e Infocentros de Venezuela<sup>1</sup>

**Alfredo Montilla**

*Licenciado en Comunicación Social,  
mención periodismo impreso.*

*Magíster Scientiarum en Ciencias de la Comunicación  
Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela  
montilla.alfredo@gmail.com*

### RESUMEN

Esta ponencia describe el uso de Internet entre los usuarios de los Centros Telemáticos de Gestión Parroquial (CGP) de la zona occidental-andina de Venezuela, para posteriormente compararlos con los resultados obtenidos en la investigación de Gonzalo (2005) sobre el uso de los Infocentros del estado Zulia de ese país. El objetivo general del estudio de los CGP fue analizar la profundidad de la participación ciudadana a través de Internet en estos espacios, tomando como sustento las obras de Castells (2001 y 2002), Sanhueza (2004), Cunill (1991 y 1997), Hopenhayn (2000), Martín-Barbero, (2004), Strikovsky (2000), Gonzalo (2005), Acosta (2007) y un documento de la Contraloría Social del

---

<sup>1</sup> El estudio sobre los Centros de Gestión Parroquial (Montilla, 2009) se realizó en el marco del programa de investigación titulado “Experiencias locales de apropiación tecnológica”, dirigido por la Prof. María Isabel Neüman, adscrito al Centro de Investigación de la Comunicación y la Información de la Universidad del Zulia (LUZ) y financiado por el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad del Zulia, Venezuela, bajo el # VAC-CONDES CH-1127-2005.

estado de Guanajuato (2006), el cual clasifica a la participación ciudadana en cinco niveles, con base al grado de intervención de la población en los asuntos públicos: informativo, consultivo, decisión, control y ejecución. La investigación de los CGP es de tipo exploratoria descriptiva, ya que se midió la participación ciudadana de 51 usuarios en ocho de estos espacios ubicados en igual número de parroquias venezolanas. Es descriptiva, con diseño transeccional descriptivo. Se midió el nivel de participación ciudadana en la zona occidental-andina en un sólo período de tiempo. El cuestionario, como instrumento de medición, determinó que de la población consultada 16,41% pertenece a consejos comunales; 10,44% a cooperativas; y 37,31% a las Misiones sociales creadas por el Gobierno nacional. Igualmente, se identificaron cuatro niveles de participación ciudadana en los CGP: información, consulta, decisión y control. Los niveles información y decisión fueron los más evidenciados entre los usuarios, mientras que el nivel ejecución estuvo ausente. Partiendo de los hallazgos de este estudio, en comparación con la experiencia de los Infocentros creados por el Estado venezolano (Gonzalo, 2005), se propone mejorar los programas de intercambio entre la administración pública y la ciudadanía venezolana en la red, por medio de estrategias de capacitación a los grupos sociales. También se plantea crear y mejorar las herramientas de los portales gubernamentales, para que estén acordes con una nueva legislación necesaria para formalizar y mejorar el vínculo entre las instituciones públicas y los ciudadanos.

## **DEMOCRACIA, CIUDADANÍA Y TECNOLOGÍA**

Luego de la denominada crisis de la democracia representativa y la respuesta del Gobierno venezolano en crear nuevos espacios de participación ciudadana a través de la promulgación de la Constitución de 1999, así como otras leyes posteriores, el panorama político de este país suramericano se ha visto además influenciado por la globalización y la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación entre los ciudadanos.

El ciudadano, hoy en día, deja de ser un simple “depositario de derechos” y viene a ser un sujeto activo en la implementación de las políticas que lo afectan. “Busca participar en ámbitos de empoderamiento que va definiendo según su capacidad de gestión y según, también, cómo evalúa instrumentalmente el ámbito más propicio según el tipo de demanda que quiere realizar” (Hopenhayn, 2000, p.110).

La crisis de representación cotejada en los países capitalistas occidentales -antes de la promulgación de la constitución venezolana de 1999-, y llamada así en su relación al modelo de democracia representativa, tiene su mayor referencia en la pérdida de poder de las instancias políticas que sirven como mecanismo de expresión de la voluntad popular, debido a la influencia del poder

económico. Para Cunill (1997, p. 35) aquellas personas privadas políticamente raciocinantes son entendidas como el público, el cual “es desplazado por asociaciones de interés que ejercen funciones públicas directamente, por partidos que actúan como órganos del poder público, por una prensa crecientemente manipulada y por parlamentos mediatizados y subyugados” .

Los medios de participación y protagonismo del pueblo, previstos en el artículo 70 de la constitución venezolana para el ejercicio de su soberanía en los asuntos políticos, sociales y económicos son, entre otros: la elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular, la revocatoria de mandato, la iniciativa legislativa constitucional y constituyente, el cabildo abierto, la asamblea de ciudadanos y ciudadanas, las instancias de atención ciudadana, la autogestión, la cogestión, las cooperativas, las cajas de ahorro, la empresa comunitaria y otras formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y la solidaridad (Acosta, 2007, p.264).

Igualmente, el marco legal de la sociedad venezolana promueve ampliamente la participación de todos los sectores de la sociedad, fomentando la organización comunitaria y las asociaciones cooperativas que busquen trabajar desde y para las comunidades. La Ley de Consejos Comunales, ya Ley de Asociaciones Cooperativas y la Ley de Participación Ciudadana son ejemplos que apuntan hacia ese objetivo.

Entre otras leyes enfocadas a impulsar el Gobierno Electrónico y acortar la brecha digital existente en dicho país, están la Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, la Ley Orgánica de la Administración Pública, la Ley de Licitaciones y la Ley Especial sobre Delitos Informáticos.

El Decreto 825 promulgado por la presidencia de la República, fomentó la creación del programa Infocentros, el cual benefició a 500.000 venezolanos y venezolanas en el año 2003, a través de sus 250 espacios ubicados en distintos puntos del país (Gonzalo, 2005). Según minci.gob.ve (2008), para mayo de 2008, había 637 infocentros en Venezuela.

Actualmente el Gobierno nacional mantiene la conversación para aprobar el proyecto de Ley de Infogobierno (2006, p.1), La cual busca según lo expuesto en su artículo 1, establecer las normas y lineamientos para “mejorar la gestión pública y hacerla transparente, facilitar el acceso de los ciudadanos a la información en sus roles de contralor y usuario, además de promover el desarrollo

nacional que garantice la soberanía tecnológica”, todo haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Sin embargo, y a pesar de estas propuestas, en el país persisten indicadores que constatan la brecha digital existente. Según la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (Conatel), en 2008, 23 de cada 100 venezolanos tenía acceso a la red, es decir, existe un total de seis millones 349 mil 184 usuarios en todo el territorio.

Para Strikovsky (2000, p.2) “Internet y las nuevas redes electrónicas de información se han convertido en un indispensable instrumento de expresión política de los organismos de la sociedad civil y, eventualmente, en instrumentos de presión nacional e internacional”. El anonimato, la carencia de intermediarios y políticas editoriales hacen posible que un grupo determinado de la población pueda publicar en blogs, portales o medios de comunicación.

Inclusive, si bien la política no será sustituida por la participación ciudadana a través de las redes, éstas fomentarán el desarrollo de una democracia más participativa, “ya que los sondeos de opinión, e incluso formas más institucionalizadas de la expresión de la voluntad popular como la consulta pública, el plebiscito o el referendo podrían facilitarse considerablemente” (Strikovsky, 2000, p.5).

Las nuevas tecnologías se convierten en una oportunidad en los países latinoamericanos y Venezuela, en la medida en que los movimientos de democratización desde abajo pueden proyectar la imagen de su realidad regional, municipal e incluso barrial, a través de dispositivos de producción de mensajes como la cámara portátil (Martín-Barbero, pp.2-3).

A través de bases de datos colocadas en Internet, los Gobiernos pueden almacenar documentos oficiales e informaciones no confidenciales. De igual forma, por medio de la interactividad, los ciudadanos pueden expresar sus ideas y opiniones con respecto a diversos temas, además de poder solicitar información a sus representantes e instarlos a que les respondan al menor tiempo posible. “En lugar de que el Gobierno vigile a las personas, la gente podría vigilar a su Gobierno, algo a lo que deberían tener derecho, ya que en teoría el poder reside en el pueblo” (Castells, 2001, p.177).

Según Sanhueza (2004) la participación ciudadana es “la relación entre Estado y sociedad civil; o más concretamente es la intervención de los particulares en actividades públicas en tanto portadores de intereses sociales” (Sanhueza, 2004, pp.1-2).

El informe emanado de la Contraloría Social del estado de Guanajuato, en México, denominado “Programa estatal de Contraloría Social 2005-2006” (2006, p.23), establece cinco niveles

de profundización de la participación ciudadana, en base al grado de intervención de la ciudadanía en la gestión pública:

**En la información:** la población tiene derecho a ser informada sobre los asuntos públicos, de lo contrario, no podría comprometerse efectivamente si no conoce sobre el tejido público de su comunidad local, regional o nacional.

**En la consulta:** es el derecho a ser consultados, todos aquellos que pueden resultar afectados -directa o indirectamente- por una decisión gubernamental.

**En la decisión:** es el derecho de participar en la formación final de la voluntad que determinará un curso de acción específico. Generalmente ese nivel de profundidad lo debería ejercer la autoridad, previa información y consulta a la ciudadanía afectada. Sin embargo, para decisiones de mayor magnitud, es conveniente, que el gran decidor sea la población.

**En el control:** es el derecho de los ciudadanos a ejercer acciones de fiscalización social sobre la gestión pública. Ya que una vez tomada la decisión, se requiere también de mecanismos que permitan la verificación del cumplimiento de la decisión adoptada.

**En la ejecución:** éste es un ámbito de profundidad que merece un delicado análisis, ya que si proviene de un proceso de formación de voluntad concertado, mediante los niveles anteriores, es entonces, un salto cualitativo importante en la plenitud de la participación.

## **EXPERIENCIAS LOCALES EN VENEZUELA**

En Venezuela, aunado a la desigualdad del acceso a la web, característica de los países latinoamericanos, algunas investigaciones como las de Montilla (2009) y Gonzalo (2005), han constatado una sub utilización de Internet para la participación ciudadana, en el caso de los Infocentros y los Centros de Gestión Parroquial (CGP).

Ambos son proyectos de envergadura emprendidos por el Gobierno nacional para proveer a la población más desasistida, espacios con acceso gratuito a la red de redes. A diferencia del programa Infocentros, los CGP están concebidos mayormente para facilitar la intervención de los ciudadanos en los asuntos relacionados con la gestión pública.

En ambos casos, las instalaciones están dotadas con ordenadores personales con acceso gratuito a Internet e impresoras multifuncionales. En los CGP, el personal está compuesto por facilitadores de la Misión Ribas –programa social educativo que atiende a estudiantes que desean finalizar sus estudios de secundaria-, adiestrados en el uso del software libre implementado en las computadoras, con la finalidad de guiar a los usuarios en el manejo de estas herramientas digitales.

El estudio de Gonzalo (2005) revela que en los Infocentros del estado Zulia no se ha trascendido de un uso vinculado a la búsqueda de información para los estudios, para el entretenimiento o para encontrar trabajo.

En sus conclusiones, Gonzalo (2005) sostiene que el objetivo de ampliar el acceso de la población a Internet se cumple con el programa Infocentros. Sin embargo, el uso con sentido de estos espacios está muy poco fomentado, mientras que no existe la apropiación social de la herramienta tecnológica Internet, “por cuanto no se estimulan procesos de aprendizaje en los usuarios, ni establecen estrategias de participación con la comunidad” (Gonzalo, 2005, p.5).

Explica la autora que el uso individual en la red por parte de los usuarios de los Infocentros, predomina sobre el social. La población encuestada en su estudio afirma que la red, cuando es implementada como medio de comunicación, es utilizada mayormente para la interacción a través de correos electrónicos con amigos, familiares y personas que se conocieron en la Internet. Sólo un 4 por ciento lo hace a través de grupos de discusión.

Otro de los datos de la investigación indica que el 82 por ciento de los correos electrónicos son intercambiados por personas que habitan en la misma ciudad. Así mismo, 49 por ciento de los encuestados “ve con indiferencia la posibilidad de que Internet le haya motivado a incrementar su interés por participar en los problemas de su comunidad”. Por ello, la autora alega que si bien el acceso a las TIC’s resulta alentador gracias a los Infocentros, luego de transcurridos cuatro años se debe encaminar a otras acciones más allá de la tecnológica, como por ejemplo el empoderamiento de los espacios y las herramientas digitales (Gonzalo, 2005, p.125).

El estudio de Gonzalo (2005) fue cuantitativo fundamentalmente, utilizando en combinación algunas técnicas cualitativas. Se abordaron a 10 de los 12 Infocentros de la fase I en el estado Zulia, para un total de ocho municipios. Se entrevistaron a 120 usuarios. El muestreo fue probabilístico por

conglomerado calculándose 120 encuestas de un total de 960 usuarios como universo, ya definidos en el universo/población.

En lo referido a la práctica de la participación ciudadana a través de Internet en los Centros de Gestión Parroquial, el estudio de Montilla (2009) constató el bajo grado de intervención en los asuntos públicos, por parte de los usuarios de ocho CGP de la zona occidental-andina de Venezuela. Este programa plantea la disposición de uno de estos espacios en cada parroquia del país, para acercar a las comunidades y a los ciudadanos a las instancias gubernamentales, con miras a que la población en general amplíe su intervención dentro de la gestión pública.

La investigación fue cuantitativa, descriptiva y exploratoria. Se basó en la aplicación del cuestionario a 51 usuarios de ocho centros de Gestión Parroquial de los estados Táchira, Trujillo y Zulia. Para la fecha sólo funcionaban 25 CGP con acceso a Internet en dichos estados, mientras que en los estados Falcón, Lara y Mérida estos espacios no contaban con la red de redes.

El análisis de los resultados mostró el bajo nivel de participación ciudadana desarrollado por los usuarios de los CGP, muchos de ellos pertenecientes a los consejos comunales (16%), las cooperativas (10%) y las Misiones del Gobierno nacional (37%).

Los niveles de participación ciudadana que mostraron el mayor dinamismo (según la clasificación de Contraloría Social del estado de Guanajuato, en México) fueron el informativo y el de decisión, siendo el primer caso el que registró la mayor actividad por parte de los usuarios de los CGP que participaron en los asuntos concernientes a su entorno político y social. Citando a Sanhueza (2004), el nivel informativo de participación como requisito para que los demás niveles se cumplan, se desenvuelve a través del vínculo de los usuarios de los CGP con los portales gubernamentales.

En contraste, el nivel consultivo, dependiente de la iniciativa gubernamental para la facilitación de opciones de consulta a la población, estuvo subutilizado. Se observaron muy pocos casos en los cuales la consulta estuviera dirigida de manera personalizada y especificada hacia ámbitos de materia local, cuyo impacto en la comunidad fuera inmediato.

A pesar de que 77,77% de las personas entrevistadas no fueron partícipes en este modo de interacción entre el Gobierno y sus gobernados, se demostró que a través de diversas herramientas



interactivas, como las encuestas, los foros y el correo electrónico, se realizaron consultas, que si evolucionan en Venezuela, en un futuro se pueden traducir en amplios sondeos (vinculantes o no) sobre asuntos de gran importancia para el rumbo político o social de una localidad, estado o el mismo país.

En muy pocas ocasiones, en los sitios estudiados se formalizaron denuncias contra funcionarios y recomendaciones para ejecución de proyectos, reclamos y sugerencias con sus consecuentes respuestas gubernamentales. Se llevaron a cabo inscripciones en las Misiones, trámites de pasaportes y otros servicios públicos. Cabe destacar que las pocas denuncias realizadas a través de Internet no fueron respondidas por los entes institucionales públicos.

La participación ciudadana en los Centros de Gestión Parroquial no se consolida más allá del nivel decisión, cuya interacción Gobierno-ciudadanos está muy poco afianzada. El nivel control, apenas identificado, es practicado por muy pocos usuarios, con lo cual no puede afirmarse que se trate una categoría desarrollada.

Sólo el 3,77% de los usuarios afirmó haber pedido datos sobre el manejo, monto o aprobación de recursos, mientras que otro 3,77% respondió Sí, en relación a la ejecución, aprobación o características de proyectos. Las solicitudes fueron hechas a través de correos electrónicos (66,66%), mientras que 33,33% lo hizo a través de formularios.

La mitad de los usuarios que pidió información sobre recursos y proyectos, recibió respuestas por parte de las instituciones gubernamentales.

De manera incipiente se registraron cifras referentes a las solicitudes de información sobre presupuestos, proyectos y obras en el entorno social de algunos entrevistados, así como algunas respuestas gubernamentales a las exigencias de los ciudadanos.

El hecho de que en los ocho centros estudiados exista un desarrollo tan primitivo de la participación ciudadana, revela el poco compromiso gubernamental, tomando en cuenta de que se trata de un proyecto que tiene como meta llegar a cada parroquia del país.

La poca acción de los ciudadanos en materia de fiscalización hacia los organismos públicos, comprueban la necesidad de mejorar las estrategias de participación ciudadana en Internet en los CGP.

El nivel ejecución no se manifiesta de ninguna manera. En este renglón, la población no asumió su rol protagónico a través de Internet en los Centros de Gestión Parroquial, como actor que planifique y proponga proyectos para ser ellos mismos quienes los ejecuten. Bien sea por no saber utilizar la herramienta o por desconocer sus bondades como instrumento de organización popular, los usuarios de los CGP no trascendieron a un nivel de ejecución, denotando que aún existe un gran camino por recorrer para desarrollar la participación ciudadana a través de Internet.

## **CONSIDERACIONES FINALES**

Paralelamente a la implementación de programas enfocados a reducir el número de venezolanos sin conexión a Internet, se debe velar por la capacitación y estímulo a la población, tanto individuos como organizaciones sociales y vecinales, para que su uso de Internet esté orientado hacia la resolución de los problemas de su comunidad.

Especial atención se le debe hacer a los miembros de consejos comunales, asociaciones vecinales, cooperativas y ONG's que asisten a los Infocentros y Centros de Gestión Parroquial, por tratarse de conglomerados cuya gestión gubernamental les ha sido delegada, tanto en materia del manejo de recursos como en la ejecución de proyectos de desarrollo, en algunos casos como por ejemplo, para la creación de viviendas, la construcción de módulos de salud, la generación de actividades agrícolas e incluso de medios alternativos de comunicación.

Esto no puede ocurrir sin que los portales gubernamentales estén diseñados para atender y responder de manera rápida y satisfactoria a los requerimientos y solicitudes, tanto de los ciudadanos como individuos y comunidades organizadas.

Las comunidades organizadas y los ciudadanos en general deben conocer la importancia estratégica de la alfabetización digital y la apropiación de Internet, como condición para la participación ciudadana en el Gobierno Electrónico venezolano. Esto incluye informarse sobre el marco institucional y legal venezolano para el Gobierno electrónico, la alfabetización digital y la participación ciudadana en Venezuela, así como las otras estrategias implementadas en este sentido.

La importancia de la ética en Internet, sobretodo en lo relacionado a la intimidad, la exactitud, la propiedad intelectual y la accesibilidad, debe ser estudiada por los venezolanos, así como las normas de comportamiento en la red de redes, bien sea en blogs, Chat, correos electrónicos, foros, cibermedios u otros medios de comunicación.

De igual forma, los ciudadanos venezolanos deben comprender y saber manejar la búsqueda avanzada, de información, pero también aprovechar la plataforma multimediática de Internet, archivo virtual (texto, imágenes, sonido). El fin debe ser la apropiación de las herramientas disponibles en la web social, con la satisfacción de necesidades de información, conocimiento y comunicación, pero también en la interacción y acercamiento entre los gobernados y sus gobernantes, para alcanzar un nivel máximo de participación ciudadana que resulte incluso en la delegación de algunas facultades de las instituciones gubernamentales en las comunidades organizadas.

De esto dependerá el aprovechamiento de la herramienta Internet para el desarrollo de la calidad de vida de los venezolanos, pero también la resolución de varios problemas de las comunidades, el trabajo conjunto entre las instituciones públicas y los ciudadanos, pero más que todo, el fortalecimiento de la democracia participativa establecida en la Constitución Nacional.

## Referencias bibliográficas

- Acosta, H. (2007). El Poder Público Municipal. Caracas, Venezuela: Hermanos Vadell Editores.
- Asamblea Nacional. Proyecto de Ley de Infogobierno, segunda discusión. (2006). Caracas, Venezuela. Recuperado el 9 de junio de 2008 del sitio web de Cavedatos: [http://www.cavedatos.org.ve/download/cdt\\_367.pdf](http://www.cavedatos.org.ve/download/cdt_367.pdf)
- Castells, M. (2001). La Galaxia Internet, Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad. Barcelona, España, Editorial Areté. Comisión Nacional de Telecomunicaciones (2008). Resultados del sector de telecomunicaciones (II trimestre de 2008). Recuperado el 14 de septiembre de 2008 del sitio web de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, Caracas, Venezuela, [http://www.conatel.gov.ve/indicadores/Indicadores2008/presentacion\\_publica\\_ii\\_trim\\_2008.pdf](http://www.conatel.gov.ve/indicadores/Indicadores2008/presentacion_publica_ii_trim_2008.pdf)
- Comunidad Virtual Mística. (2002). Documento colectivo de la Comunidad Virtual Mística. Recuperado el 15 de octubre de 2007 del sitio web de la Comunidad Virtual Mística: <http://funredes.org/mistica/>
- Contraloría Social del Estado de Guanajuato (2006). Programa estatal de Contraloría Social. Recuperado el 13 de junio de 2007 del sitio web de la Contraloría Social del estado de Guanajuato, Guanajuato, México: <http://sgp.guanajuato.gob.mx/PortalSGP/Upload/ProgramaEstataldeContralor%C3%ADaSocialPECS.pdf>
- Cunill, N. (1991). Participación ciudadana. Dilemas y perspectivas para la democratización de los Estados latinoamericanos. Caracas, Venezuela: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD)
- Cunill, N. (1997). Repensando lo público a través de la sociedad. Nuevas formas de gestión pública y representación social. Caracas, Venezuela: Editorial Nueva Sociedad.

- Gonzalo, M. (2005). Análisis de acceso y uso de los Infocentros en el estado Zulia. Tesis de Maestría para optar al título de Magíster en Ciencias de la Comunicación, Universidad del Zulia.
- Hopenhayn, M. (2000). Nuevas formas de ser ciudadano: ¿La diferencia hace la diferencia? Relea Revista Latinoamericana de Estudios Avanzados, número 11, págs. 109-122.
- Ibarra, Carlos. (2008). Infocentros permitirán fortalecer el Poder Popular en Venezuela. Recuperado el 10 de junio de 2008 del sitio web del Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información, Caracas, Venezuela:  
[http://www.minci.gob.ve/noticias/1/177697/infocentros\\_permitiranortalecer\\_el.html](http://www.minci.gob.ve/noticias/1/177697/infocentros_permitiranortalecer_el.html)
- Martín-Barbero, J. (2004). Medios y culturas en el espacio latinoamericano. Recuperado el 10 de julio de 2007 del sitio web de la Revista de Cultura Pensar Iberoamérica, número 5:  
<http://www.oei.es/pensariberoamerica/ric05a01.htm>
- Sanhueza, A. (2004). Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Recuperado el 06 de junio de 2006 del sitio web de la Corporación Participa. Santiago de Chile, Chile:  
<http://www.participa.cl/wp-content/uploads/2007/10/participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica.pdf>
- Strikovsky, S. (2000). La democracia en la era digital. Recuperado el 8 de julio de 2006 del sitio web de la Revista Razón y Palabra, número. 17, Atizapán de Zaragoza, México:  
<http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n17/17strikovsky.html>.
- Tecnología Hecha Palabra. (2006). Ley de Infogobierno inminente. Recuperado el 9 de junio de 2008 del sitio web de Tecnología Hecha Palabra, Caracas, Venezuela,  
[http://www.tecnologiahechapalabra.com/datos/marco\\_legal/articulo.asp?i=181](http://www.tecnologiahechapalabra.com/datos/marco_legal/articulo.asp?i=181) .