

Fundamentación

1.- Introducción

El Proyecto de Correo Electrónico / Red Social del Estado Venezolano se propone contribuir con la Gestión Socialista de Gobierno y la organización del Poder Popular, al facilitar herramientas de comunicación que sean eficientes, seguras y que ayuden a garantizar el protagonismo de los ciudadanos en procesos vinculados con la gestión pública, tales como: la formulación de políticas públicas y la contraloría social. En cuanto que concibe el protagonismo ciudadano como centro de la gestión política y administrativa de lo público, el Proyecto busca responder a lo planteado en el Plan de la Patria cuando establece como objetivo general que debemos encaminarnos a: "Fortalecer los sistemas de comunicación permanente, que permitan la interacción entre las instituciones públicas y el Poder Popular para la construcción colectiva del nuevo Estado Socialista, bajo el principio de "mandar, obedeciendo"" (2.5.1.3.) (1).

En este sentido, el Proyecto posee dos vertientes interrelacionadas. Por una parte, se plantea el desarrollo de una plataforma de correo electrónico que responda a las necesidades del Estado venezolano, al proporcionar una respuesta funcional y segura a los requerimientos de comunicación de la administración pública. Por lo tanto, se apunta a la obligación de vencer la dependencia con respecto a proveedores de servicios que, como es ampliamente conocido, no solamente escanean la información de los mensajes de correo, sino que también tienen lazos directos con organismos de inteligencia cuyos intereses geopolíticos no son los propios del Sur latinoamericano (2).

Adicionalmente, el Proyecto se propone crear una plataforma de Red Social que se convierta en un medio para la articulación entre ciudadanos y facilite la coordinación de acciones entre el Gobierno Bolivariano y el Poder Popular. De este modo, tal herramienta apoyaría actividades vinculadas con procesos como la planificación participativa, la contraloría social y la movilización popular, por lo que se comprende como un servicio público orientado a fomentar la organización y la participación de la ciudadanía y las comunidades. El desarrollo de esta herramienta busca a su vez contrarrestar la penetración de las plataformas de redes sociales comerciales, diseñadas con criterios que responden a una lógica mercantil, enfocadas en el rastreo de información de los usuarios para su aprovechamiento privado; y soportadas por servidores ubicados en centros económicos y políticos que usan estas aplicaciones como medio para el levantamiento de información de inteligencia (3).

En concordancia con la Ley de Infogobierno, las aplicaciones propuestas estarán basadas en estándares libres, lo cual nos permitirá el cultivo de capacidades para la investigación, el desarrollo y el mantenimiento de plataformas de comunicaciones eficientes y seguras, las cuales contribuyan con mantener la seguridad y la soberanía sobre la información en América Latina.

Con este horizonte, el equipo responsable desarrollará propuestas conceptuales y técnicas para implementar un sistema que proporcione apoyo informático y comunicacional a la democracia participativa y protagónica, dentro del horizonte planteado por el Plan de la Patria, al mismo tiempo que contribuyan a salvaguardar nuestra soberanía política y tecnológica.

Entre las experiencias y conceptos cuya exploración se incluye en esta investigación tenemos las siguientes:

- Conceptos: gobierno electrónico, identidad digital, ciudadanía digital, gobierno abierto, contraloría social, trámites públicos, interoperabilidad, datos públicos, Estado Comunal (planificación desde abajo).
- Experiencias de Gobierno Electrónico: en Brasil con Expresso Livre, en Chile con [CyberSyn?](#), en Uruguay con su guía para la participación ciudadana electrónica (e-Participación), en Estonia con la integración de servicios de gestión electrónica a través de su Código de Identificación Personal (ID Card), en las Islas Maldivas con sus e-servicios migratorios y de transporte, en Islandia con el e-referendum, en los Estados Unidos de América con la gestión electrónica de la Casa Blanca y experiencias de organizaciones no gubernamentales como Change.org y [CoActivate?](#).
- Modelos: [CyberSyn?](#), Sistemas Viables, "Smart Mobs".
- Conjunto de aplicaciones: correo; chat; e-groupware (aplicación para la gestión colectiva de proyectos); contraloría; planificación comunitaria y/o participativa; aplicaciones para la difusión, consulta y construcción; repositorio de aplicaciones; sistema de consultas.
- Formas de relaciones y actores: Relaciones: Estado-Estado; Ciudadanía-Estado; Ciudadanía-Ciudadanía; Actores: Ciudadano, Servidor Público, Institución pública, Colectivo (P. P.).
- Arquitectura: Red federada.

2.- Situación problemática

La expansión del uso de Internet en las últimas décadas se ha traducido en que, de forma medianamente encubierta, la infraestructura y los servicios de la red se encuentran bajo control directo de actores económicos y gubernamentales vinculados geopolíticamente a bloques de poder que poseen una actitud de subordinación hacia Latinoamérica (4). Un estudio de la ubicación de los servidores y de las redes de fibra dará cuenta rápidamente de que la infraestructura de Internet se encuentra en la esfera de influencia de los países del Norte global (5). Adicionalmente, los servicios de comunicaciones más populares son, a su vez, propiedad de empresas cuyo modelo de negocios tiende al monopolio y, por tanto, se orienta hacia el establecimiento de servicios centralizados. Las políticas de telecomunicaciones en América Latina, orientadas en muchos casos hacia la contratación de capital privado para garantizar el acceso a Internet de la población, tiene efectos que no han escapado de la lógica de considerar Internet como un negocio. Como resultado, la tendencia es que los usuarios latinoamericanos, cada vez más, son captados por contenidos y aplicaciones foráneas, servicios centralizados, y prestaciones que se encuentran soportadas por infraestructura controlada por centros económicos y de poder del mundo industrializado.

La propuesta del Correo Electrónico / Red Social del Estado Venezolano surge entonces como una reacción a la dependencia actual de plataformas informáticas privadas, las cuales, como se ha hecho de conocimiento en los últimos años, utilizan Internet para recoger masivamente información sobre los usuarios (2)(3). Esta información permite el perfilamiento de las redes humanas y de sus intereses. La dependencia actual con respecto a los contenidos, los servicios y la infraestructura de Internet, se concibe como una amenaza política, económica y cultural, en confrontación con la aspiración a la Independencia, la Soberanía y la Emancipación de América Latina y el Sur global.

3.- Estado del Arte

Con el propósito de fundamentar esta investigación, se realizó una revisión de varias experiencias relacionadas con la implementación de sistemas de información para fomentar la participación ciudadana. Entre las experiencias que se revisaron se encuentran las siguientes:

a) Proyecto Expresso Livre (Brasil): desarrollado en Software Libre (SL) en base a la herramienta alemana E-Groupware, incluye: correo electrónico (Expresso Mail), agenda, catálogo de direcciones, flujo de trabajo (gestor de tareas) y mensajería instantánea. En la versión 3.0 del sistema se incluyó el gestor de tareas de usuarios, la mensajería entre usuarios, la conferencia con vídeo y audio ([WebConference?](#)) y la sincronización con dispositivos móviles integrado (Activesync). Entre sus características principales se encuentran: escalabilidad, bajo costo, independencia de un proveedor, uso de protocolos y formatos estándar, independencia de la plataforma de cliente, independencia de la plataforma de servidor, movilidad de los usuarios y posee una versión para dispositivos móviles. Sin embargo, la desventaja de este proyecto es que no permite alojar a un gran número de usuarios.

Por otro lado, también se pudo revisar la página oficial del Gobierno de la República Federativa del Brasil (6) en el cual se pudo destacar principalmente que provee un formulario a través del cual se puede establecer contacto con alguna instancia del gobierno, inclusive con la Presidenta de la Nación. Otro aspecto interesante, es la manera como se muestra la información que se brinda sobre la gestión gubernamental, es decir, a través de lo que denominan central de contenidos informan sobre la gestión bien sea mediante videos, audios, infografías, aplicaciones e imágenes. Clasificando la información en destacados, más recientes, etiquetas y noticias.

De la experiencia brasileña, en particular de Expresso Livre, se destacó el concepto de fondo del desarrollo: la integración de distintas herramientas para la gestión colectiva de proyectos, de información y comunicaciones personales, entre otras. Se discutió la posibilidad de que este concepto de gestión integrada y colectiva de información y comunicaciones personales alimentara el concepto de una red social orientada hacia el Estado Comunal (6) (7) (8) (9).

b) Proyecto CYBERSYN (Chile). Se basó en una sala situacional para la planificación económica y el control de la producción. Se propuso el establecimiento de redes de comunicación entre gobierno y empresa para una rápida toma de decisiones. Definiciones importantes dentro de este proyecto: Planificación económica, principios de cibernética, sistema cibernético de gestión y transferencia de información, cibernética organizacional (control y libertad) (10).

CYBERSYN fue desarrollado durante el gobierno de Salvador Allende en Chile, como un innovador sistema de gestión y transferencia de información económica, casi en tiempo real con el gobierno. El proyecto se llamó CYBERSYN, sinergia cibernética, o SYNCO, sistema de información y control. Después de nacionalizar e incorporar diversas empresas de propiedad social al Estado, el sistema económico sintió la necesidad de coordinar toda la información de las empresas estatales y las recientemente nacionalizadas. Para lograrlo, se pensó en crear un sistema de transferencia de información dinámico y flexible. En 1970, se le dirigió una carta a Stafford Beer con el propósito de invitarlo a implementar en Chile el VSM (modelo de sistema viable), modelo que describía en su libro THE BRAIN OF THE FIRM. Beer aceptó y el proyecto comenzó su desarrollo en 1971. Luego de varios meses de gestación y de avances importantes, el proyecto de gobierno cibernético fue aprobado por el Presidente Salvador Allende para ser implementado en el Palacio La Moneda. Debido al golpe militar del 11 de Septiembre de 1973, Cybersyn o Synco nunca pudo ser aplicado y fue abortado irrevocablemente, frustrando uno de los proyectos políticos y cibernéticos más avanzados de la época en el mundo (11) (12).

c) Modelo de Sistemas Viables. Plantea un conjunto de sistemas de control de varios subsistemas ordenados jerárquicamente, los cuales se regulan entre sí, y por tanto, hace referencia al equilibrio del sistema mediante el auto-control. Lo positivo de este planteamiento teórico está en la posibilidad de un sistema de control autosustentable, lo que nos permitiría proponer procesos y actividades para la contraloría social, así como para evitar los cuellos de botella de la burocracia.

d) Página web de la Casa Blanca: Información de gestión enviada vía correo electrónico y demás servicios web. Experiencias de Consulta pública a través de la firma de peticiones. Utilización del correo electrónico.

e) Smart Mobs "Multitudes Inteligentes": [SmartMobs?](#) o Multitudes Inteligentes, consiste en llevar a cabo encuentros por una causa. Se le critica que en ocasiones quienes participan lo hacen transitoriamente y no poseen suficiente información. El hecho de que el público convocado no tenga suficiente conciencia del sentido de la acción colectiva, induce a considerar este concepto como un ejemplo de lo que no queremos que sea una Red Social del Estado Venezolano (13).

f) Iniciativas no gubernamentales como:

Change.org se define como empresa para el "bien social", y se ocupa de la promoción de campañas sociales. En particular, se enfoca en la recolección de firmas por una causa en específico. Se podría proponer la recolección de firmas para generar apoyo a determinadas causas. Es una herramienta relacionada con la convocatoria y la movilización (14).

[CoActivate?](#): plataforma para el activismo social que ofrece lista de correo, wikis, gestión de grupos, blogs, etc., para la construcción de comunidades online y promocionar así la organización pro causas, el manejo de proyectos y en definitiva la resolución de problemas en concreto [\(15\)](#).

g) Casos de Redes Sociales del Estado en países como: Islas Maldivas, Islandia, Estonia, Uruguay.

De la experiencia de Uruguay se precisó el documento "e-Participación. Conceptos y buenas prácticas" [\(16\)](#) como posible modelo orientador del desarrollo conceptual de nuestro proyecto. Destaca en dicho documento, por ejemplo, el análisis de los modos de participación en las redes sociales en los niveles Informativo, Consultivo y Resolutivo.

Niveles de e-participación:

- Informativo: la comunicación entre Estado y ciudadano se da de forma unidireccional ya que el Estado sólo otorga información para hacer transparente los procesos de toma de decisiones (canal de difusión).
- Consultivo: en este nivel la participación del ciudadano aumenta ya que no sólo es un receptor de noticias sino otorga su opinión en un proceso de consulta. Aunque el ciudadano no decide, si opina para mejorar procesos (canal para escuchar la opinión del ciudadano).
- Resolutivo: se da una participación directa del ciudadano, por ende se considera un actor clave en la resolución de problemas (canal para delegar un papel resolutivo al ciudadano).

De la experiencia de Estonia se precisó el documento "Estonian example of integration. e-Government services" como posible insumo para el diseño de la infraestructura de nuestro proyecto. En dicha presentación, se identifican distintos usuarios como: ciudadanos, emprendedores y funcionarios públicos. Luego, la ID Card, Código de Identificación Personal, es la herramienta que han usado para implementar el Gobierno Electrónico en varias áreas: e-servicios, e-policía, e-salud, e-elecciones, sistema bancario [\(17\)](#).

La experiencia de la Islas Maldivas se revisó muy someramente. En resumen, poseen 3 servicios: correo, trámites de migración, trámites relacionados al transporte. Lo relevante es la página web dedicada a la interacción entre ciudadanos y Estado, con relación a los proyectos que se están llevando a cabo en cada una de las islas [\(18\)](#).

La revisión realizada nos permite tener una visión de los antecedentes de iniciativas similares a la nuestra en el mundo. A partir de este punto, se consideran los elementos que pueden ofrecer un aporte a la situación planteada en la búsqueda de una propuesta de investigación y desarrollo que permita el planteamiento de una plataforma de correo electrónico y red social que se adapte a las necesidades y el contexto del Estado venezolano.

4.- Solución propuesta

En relación con la situación actual, desde CENDITEL se plantea la investigación y desarrollo de una plataforma informática de correo electrónico y de red social para el Estado venezolano, implementada y soportada con tecnologías libres. En cuanto que servicio público, la plataforma integra un concepto de "identidad digital" que involucra la persona pública del ciudadano con los estándares de identificación y seguridad informática [\(19\)](#), de modo que se prefigura como un canal para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos constitucionales a través de un medio de comunicación digital [\(20\)](#).

El correo electrónico del Estado venezolano se concibe como un servicio público que permitirá el manejo de información con amplios niveles de seguridad informática y certificación, diseñado y desarrollado bajo el control estatal, con miras a garantizar el resguardo y la integridad de la información. Además de la aplicación de correo electrónico, el desarrollo propuesto incluirá calendario, organizador de tareas y otras herramientas para la gestión de actividades. Para el año 2015, se estima desarrollar una plataforma con amplias potencialidades de escalabilidad, implementarla y validarla, en un despliegue que pueda alojar entre 3.000 y 5.000 usuarios de la administración pública nacional.

La Red Social estará enfocada en el fortalecimiento de la comunicación horizontal y la colaboración entre instituciones y ciudadanos. Entre sus funcionalidades estarán la gestión de los perfiles de las instituciones y de los ciudadanos; de la interacción entre instituciones y ciudadanos a través de diferentes modalidades de comunicación; de consultas y discusiones para la toma de decisiones colectiva, el envío y recepción de mensajes dentro de la modalidad de oficinas de atención ciudadana (solicitudes, sugerencias, reclamos); la evaluación de la gestión de las instituciones como un mecanismo para la contraloría social y la difusión de contenidos multimedia con fines divulgativos. Es decir, como se mencionó previamente, en el apartado referente al "Estado del arte" en esta plataforma la interacción de los ciudadanos y las instituciones estará dada en tres niveles: informativo (comunicación sobre las actividades de la gestión), consultivo (encuesta como consulta sobre la gestión) y resolutivo (convocatorias a resolver problemas en concreto) [\(16\)](#).

Esta Red Social que pretende visualizar y potenciar la interacción entre instituciones públicas y ciudadanos (servidores y beneficiarios), estará constituida por dos elementos que se dan uno gracias al otro:

- 1) La relación entre ciudadanos se dará *mediante* los perfiles institucionales.
- 2) Los perfiles institucionales estarán constituidos fundamentalmente en la interacción de sus usuarios/beneficiarios.

En la unidad de ambos elementos, debería constituirse una suerte de "cultura institucional" de cada ente público que trascienda la mera interacción entre usuarios/beneficiarios, es decir, la red facilitará la organización ciudadana para cumplir con el principio de "mandar, obedeciendo".

5.- Justificación

La Plataforma de Correo / Red Social para el Estado Venezolano, será un espacio digital que permitirá la colaboración entre los ciudadanos y las instituciones del Estado para el fortalecimiento de una democracia participativa y protagónica, fundamentada en las aspiraciones contenidas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y ubicada en el horizonte abierto por el Proyecto Nacional Simón Bolívar. Se concibe como un sistema que contribuye con el trabajo colaborativo y promueve la incorporación de diversos actores para su desenvolvimiento, como palanca para el cumplimiento de lo descrito en el Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación.

El sistema de Correo electrónico y Red Social del Estado venezolano, será una tecnología de información libre que aportará a mejorar la articulación entre el Poder Popular y la Administración Pública, al tener como mira el protagonismo ciudadano en el fortalecimiento de la gestión socialista de gobierno, a través de mecanismos como la contraloría social y la planificación participativa. En este sentido, se contribuirá con los objetivos del Segundo Plan Económico y Social de la Nación 2013-2019 “desarrollar nuestras capacidades científico-tecnológicas vinculadas a las necesidades del pueblo” (Objetivo Nacional 1.5), “garantizar el acceso oportuno y uso adecuado de las telecomunicaciones y tecnologías de información, mediante el desarrollo de la infraestructura necesaria, así como de las aplicaciones informáticas que atiendan necesidades sociales” (Objetivo Estratégico 1.5.1.5) y “fomentar la consolidación de los espacios de participación popular en la gestión pública de las áreas temáticas y territoriales relacionadas con la ciencia, la tecnología y la innovación” (Objetivo Estratégico 1.5.1.6).

6.- Objetivos

Considerando la situación problemática descrita previamente, en el Proyecto de Correo Electrónico / Red Social del Estado Venezolano se plantean los siguientes objetivos:

Objetivos generales:

- i. Desarrollar una plataforma de correo electrónico eficiente y segura dirigida a ciudadanos y entes públicos del Estado venezolano.
- i. Desarrollar una Red Social dirigida a facilitar y fomentar procesos de integración entre el Poder Popular y el Estado.

Objetivos específicos:

- i. Elaborar el diseño conceptual de una plataforma de correo electrónico y una Red Social para el Estado venezolano.
- i. Diseñar la interfaz de la plataforma de correo electrónico.
- i. Desarrollar un componente para la firma electrónica en sistemas de correo web y un sistema de verificación de documentos firmados electrónicamente.
- i. Implementar la infraestructura del correo electrónico y la Red Social.

7.- Relevancia y Factibilidad

Relevancia

En lo social:

Con la implementación del Correo Electrónico y la Red Social del Estado Venezolano, se crean las bases para contribuir a las relaciones Estado – Sociedad, es decir, un espacio en el cual los ciudadanos y ciudadanas asumen un rol protagónico de carácter participativo en la formulación, ejecución y control de las políticas públicas del Estado. Tal situación, genera la necesidad que exista una mejor forma de comunicación con herramientas eficientes y seguras entre el sector gubernamental y la ciudadanía, basada en la responsabilidad y corresponsabilidad.

En lo político:

Logrando una mejor comunicación entre el gobierno y la organización popular, ambos actores pueden articular acciones para el diseño y ejecución de políticas públicas bajo un ambiente seguro sobre la información a fin de salvaguardar nuestra soberanía política y tecnológica. De esta manera, damos cumplimiento al Plan de la Patria en su objetivo estratégico 2.5.1.3. al "Fortalecer los sistemas de comunicación permanente, que permitan la interacción entre las instituciones públicas y el Poder Popular para la construcción colectiva del nuevo Estado Socialista, bajo el principio de “mandar, obedeciendo”” (pág. 15).

En lo económico:

A través de estas herramientas se pueden conocer problemas, necesidades y potencialidades, para que los actores puedan establecer prioridades a fin de lograr un aprovechamiento eficaz y eficiente de los recursos públicos, con una distribución justa y equitativa con sentido social.

En lo científico:

Sistematizando las experiencias de gobierno electrónico mediante estas herramientas, se contribuye a la generación de investigaciones pertinentes en el estudio de la gerencia social desde la investigación – acción, obteniendo datos directos de la sociedad que permiten la formulación de programas y proyectos.

Factibilidad

Socio-política:

El proyecto Correo Electrónico / Red Social del Estado Venezolano se fundamenta en lo plasmado en la Ley del Plan de la Patria, aportando respuestas a una política del sector social, que busca fortalecer la participación y generar poder ciudadano en espacios públicos de decisión con interacción directa a través de herramientas de comunicación a emplear entre el mismo Poder Popular y las instituciones del Estado, dando cumplimiento también a la Ley de Infogobierno (2014).

Técnica:

La propuesta surge desde la Fundación CENDITEL como organismo adscrito al Ministerio del Poder Popular para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología (MPPPCT), el cual cuenta con un equipo de trabajo transdisciplinario en tópicos de la ingeniería, políticas públicas, ciencias económicas, entre otros. Adicionalmente, en equipamiento cuenta con lo mínimo para el desarrollo de las aplicaciones y su fundamentación, a excepción de la capacidad del servidor para alojar una gran cantidad de usuarios si en algún momento se superan los 5.000 usuarios. La herramienta a utilizar para el Correo del Estado venezolano será "Expressolivre v3", y para la Red Social emplearemos "Diaspora".

Económico-financiero:

El proyecto Correo Electrónico / Red Social del Estado Venezolano se enmarca en el Plan Operativo Anual 2015, bajo el proyecto presupuestario "Investigación y desarrollo de tecnologías libres para fortalecer los procesos de interacción del ciudadano y el Poder Popular con las instituciones del Estado", particularmente en la acción específica "Desarrollar una plataforma de correo electrónico escalable, segura y confiable para entes públicos, como parte de una Red Social del Estado Venezolano, dirigida a facilitar y asegurar procesos de integración entre el Poder Popular y el Estado" con un financiamiento del MPPPCT por la cantidad de Bs. 3.433.442,47.

8.- Referencias

- (1) República Bolivariana de Venezuela. Ley del Plan de la Patria. Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019. Publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No 6.118 Extraordinario, 4 de diciembre de 2013.
- (2) Greenwald, G. (2013). "XKeyscore: NSA tool collects 'nearly everything a user does on the internet'". (2015). Disponible en: <http://www.theguardian.com/world/2013/jul/31/nsa-top-secret-program-online-data>
- (3) Gustin, S. (2014) "Tech Titans Reveal New Data About NSA Snooping". Disponible en: <http://time.com/3902/tech-titans-reveal-new-data-about-nsa-snooping/>
- (4) Burch, S. (2014) "Poder y democracia en la Red". Disponible en: <http://www.alainet.org/es/active/72884>
- (5) [TeleGeography?](#). Internet Exchange Map. (2015). Disponible en: <http://www.internetexchangemap.com/>
- (6) Portal Brasil. (2015). Disponible en: <http://www.brasil.gov.br/>
- (7) Expresso Comunidade. (2015). Disponible en: <http://www.expressolivre.org>
- (8) Wiki Expresso Comunidade. (2015). Disponible en: <http://wiki.expressolivre.org>
- (9) Trac Expresso Comunidade. (2015). Disponible en: <http://trac.expressolivre.org>
- (10) Importancia de la cibernética en el gobierno INCLUIR REFERENCIA
- (11) [Cybersyn/Sinergia?](#) Cibernética [Página web en línea]. Disponible en: <http://www.cybersyn.cl>
- (12) Medina, Eden (2011). Cybernetic Revolutionaries. Technology and Politics in Allende's Chile. London: Massachusetts Institute of Technology.
- (13) Smart Mobs. [Página web en línea]. Disponible en: <http://smartmobs.com>
- (14) Change.org, Inc. [Página web en línea]. Disponible en: <http://change.org>
- (15) [CoActivate?](#). [Página web en línea]. Disponible en: <http://coactivate.org/>

(16) Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y Sociedad de la Información y el Conocimiento. (2012). *e-Participación. Conceptos básicos y buenas prácticas* [Libro en línea]. Disponible en: http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/file/2481/1/guia_eparticipacion_2012.pdf

(17) Ahto Kalja. (s.f.). *Estonian example of integration e-government services*. [Documento en línea]. Disponible en: https://www.ria.ee/public/x_tee/xtkalja.ppt

(18) Government of Maldives. (2015). [Página web en línea]. Disponible en: [isles.egov.mv http://www.ncit.gov.mv/index.php/en/](http://www.ncit.gov.mv/index.php/en/)

(19) Araujo A.; Bravo V. y Sumoza, R. (2014). "Bases de la identidad digital". En: "Seguridad informática y la identidad digital. Fundamentos y aportes". Mérida, Venezuela: Fundación Centro Nacional de Desarrollo e Investigación en Tecnologías Libres (CENDITEL).

(20) Contreras, J. (2014). "Explorando el sentido de la Identidad Digital para la Venezuela del Siglo XXI". En: "Seguridad informática y la identidad digital. Fundamentos y aportes". Mérida, Venezuela: Fundación Centro Nacional de Desarrollo e Investigación en Tecnologías Libres (CENDITEL).

Documentos de Consulta

- [Documento de evaluación de las herramientas para correo electrónico](#)
- [Estonian e-government](#)
- [Guía e-participación Uruguay 2012](#)
- [Smart Mobs](#)
- [State Power and Technological Citizenship in India](#)
- [Expresso Livre 2006](#)
- [Expresso Livre 2009](#)
- [Expresso Livre 2010](#)
- [Manual de participación en Redes Sociales Brasil](#)

Minutas de las reuniones de trabajo del equipo Diseño Conceptual

- [Minuta_1](#)
- [Minuta_2](#)
- [Minuta_3](#)
- [Minuta_4](#)
- [Minuta_6](#)
- [Minuta_7](#)
- [Minuta_8](#)
- [Minuta_9](#)
- [Minuta_10](#)
- [Minuta_11](#)
- [Minuta_12](#)
- [Minuta_13](#)