



# Análisis situacional sobre el cerco comunicacional y limitaciones al acceso de bienes y servicios a través de internet, en Venezuela

Fundación Escuela Latinoamericana de Redes - EsLaRed

## 1. Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)

### MATRIZ FODA

#### FORTALEZAS

- Existencia de un conjunto de regulaciones, instrumentos legales y políticas públicas que tienen como finalidad promover una sociedad más igualitaria y justa en donde las necesidades básicas del pueblo sean cubiertas.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) y Leyes aprobadas por el Poder Legislativo se consagra de manera explícita el respeto a los DESC y DI.
- Incorporación en las políticas públicas del país, específicamente el Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación (Plan de la Patria 2019-2025), que promueve el uso de las tecnologías para el impulso económico y prevención de delitos informáticos.
- Diseño de procesos informáticos estandarizados, transparentes y auditables, para la incorporación de legislación referente a gobierno electrónico y demás componentes asociados a las tecnologías libres de información.

#### OPORTUNIDADES

- Tratados, convenios y pactos internacionales que consagran el respeto a los DESC y DI.
- Crecimiento acelerado del Comercio Electrónico a nivel nacional y mundial.
- Rápido crecimiento de Internet y de la tecnología informática para mayor acceso a servicios esenciales como gobernanza electrónica, y comercio electrónico.
- Información sobre los controles y normativas nacionales e internacionales del sector público y privado sobre la importación y distribución de bienes y servicios en internet
- Inicio de alianzas para llegar a un consenso mundial sobre los datos que permita compartir y emplear la tecnología y la innovación para el bien común, lo que incluye la posible creación de una red mundial de innovación en materia de datos.
- Protocolos y herramientas para la prevención de los delitos informáticos y las buenas prácticas en los medios digitales.
- Protocolos, herramientas, nuevas tecnologías y aplicaciones que permitan desbloquear sitios web, acceder a internet y a redes sociales

## DEBILIDADES

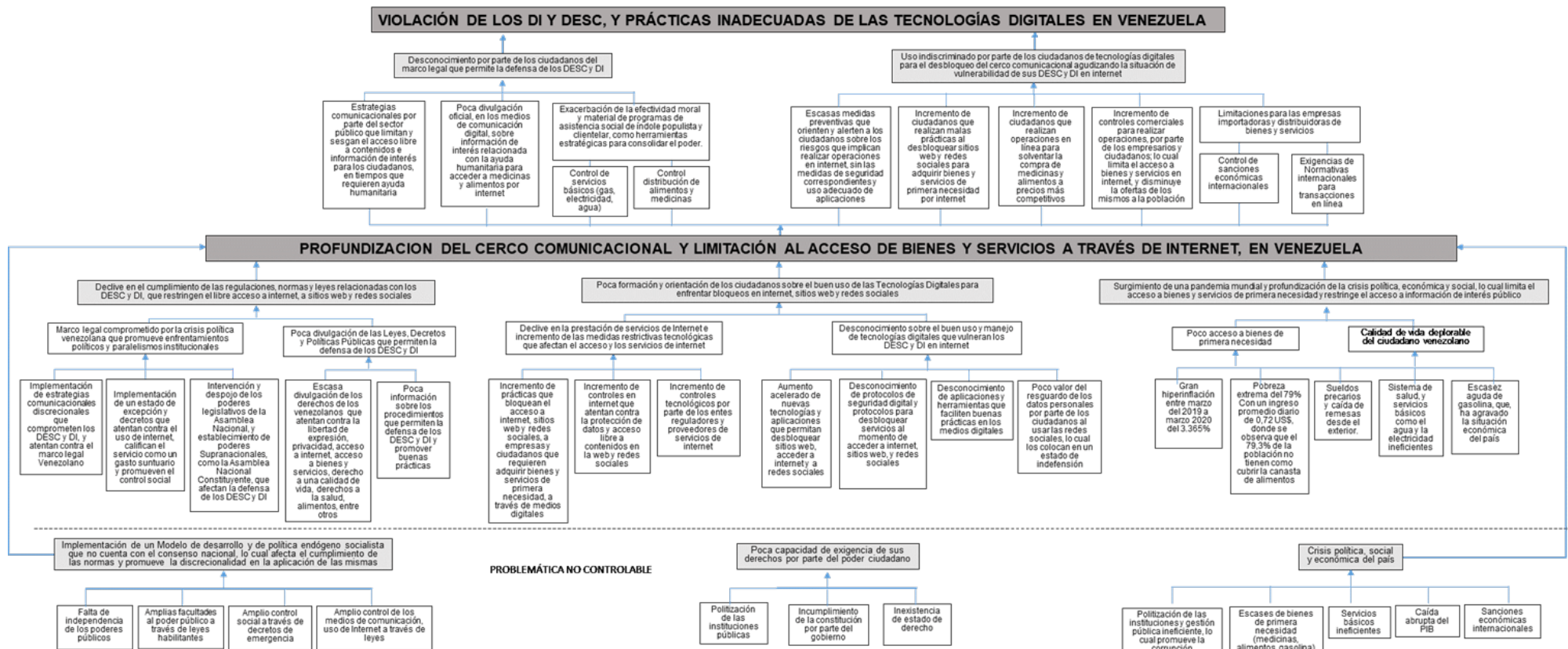
- Poca divulgación de las Leyes, Decretos y Políticas Públicas que consagran la defensa de los DESC y DI.
- Poca publicidad de las leyes y decretos relacionados con Derechos de Internet establecidos por la Asamblea Nacional, Asamblea Nacional Constituyente y el Ejecutivos Nacional (órganos enfrentados).
- Ausencia de estrategias comunicacionales para alertar sobre hechos que atentan contra la libertad de expresión, privacidad, acceso a internet, acceso a bienes y servicios, derecho a una calidad de vida, derechos a la salud, alimentos, entre otros.
- Poca información sobre medidas preventivas para evitar el fraude y promover buenas prácticas.
- Poca confianza de los ciudadanos para realizar denuncias sobre delitos informáticos y desconocimiento de las sanciones y Derechos de internet.
- Desconocimiento sobre el uso y manejo de las redes sociales y medios digitales.
- Poca información sobre los procedimientos que permiten la defensa de los DESC y DI y promover buenas prácticas

## AMENAZAS

- Implementación de un modelo económico, político y social que no cuenta con el consenso nacional, lo cual afecta el cumplimiento de las normas y promueve la discrecionalidad en la aplicación de las mismas
- Surgimiento de leyes y decretos que controlan el uso y manejo de contenidos, manejo de datos, redes sociales, lo cual promueven prácticas que violan los controles.
- Excesivas regulaciones y controles sobre los derechos fundamentales (Derechos de acceso a la información) de los ciudadanos
- Control en el uso de internet lo cual limita el acceso a servicios.
- Control sobre los datos personales de los ciudadanos, a través de sistemas biométricos y mecanismos digitales que gestiona el gobierno.
- Control de los contenidos que se divulgan en las redes sociales, lo cual limitan los derechos de internet.
- Prácticas que bloquean el acceso a internet, sitios web y redes sociales, a empresas y ciudadanos que requieren adquirir bienes y servicios de primera necesidad, a través de medios digitales.
- Controles en internet que atentan contra la protección de datos y acceso libre a contenidos en la web y redes sociales.
- Fallas de los servicios públicos (electricidad, telecomunicaciones, etc.) necesarios para el uso adecuado de tecnologías de información

## 2. Análisis del problema

### 2.1. Esquema general del Árbol del Problema



## 2.2. Explicación del Árbol del Problema

El árbol del problema considera los aspectos generales que inciden en las prácticas inadecuadas en el uso de las Tecnologías Digitales para el acceso a bienes y servicios en Venezuela.

Para el análisis del problema crítico se consideraron, inicialmente, una serie de elementos que inciden en la problemática y que no son controlables, que están estrechamente relacionados con la implementación, por parte del gobierno, de un modelo de desarrollo y de política endógeno socialista que no cuenta con el consenso nacional, lo cual afecta el cumplimiento de las normas y promueve la discrecionalidad en la aplicación de las mismas. Esto aunado a la poca capacidad de exigencia de sus derechos por parte del poder ciudadano, y la crisis política, social y económica en la que se encuentra sumergido el país, crea unas condiciones sombrías, donde cada vez son más restringidas las posibilidades de sobrevivir.

En una segunda fase se analizaron los aspectos legales referidos a las leyes y normativas que hacen referencia a los derechos de los DESC y a las telecomunicaciones y al uso de Internet en Venezuela, encontrándose la implementación de un estado de excepción y decretos que atentan contra el uso de internet, en el que se califican el servicio como un gasto suntuario y promueven el control social. Además, se observó que existe una escasa divulgación de los derechos de los venezolanos relacionados con la libertad de expresión, privacidad, acceso a internet, acceso a bienes y servicios, derecho a una calidad de vida, derechos a la salud, alimentos, entre otros, y muy poca información sobre los procedimientos que permiten la defensa de los DESC y DI y la promoción de buenas prácticas en el uso de las TD; concluyendo que hay muy poca divulgación de las Leyes, Decretos y Políticas Públicas que permiten la defensa de los DESC y DI, generando un declive en el cumplimiento de las regulaciones, normas y leyes

relacionadas con los DESC y DI, que restringen el libre acceso a internet, a sitios web y redes sociales.

De igual manera se analizaron los aspectos tecnológicos, referidos a los proveedores de servicios de Internet y a las medidas restrictivas tecnológicas que afectan el acceso y los servicios de internet, observándose un incremento en las prácticas que bloquean el acceso a internet, sitios web y redes sociales, a empresas y ciudadanos que requieren adquirir bienes y servicios de primera necesidad, a través de medios digitales, así como un incremento en los controles tecnológicos por parte de los entes reguladores y proveedores de servicios de internet, infiriendo que ha habido una caída en la prestación de servicios de Internet y un incremento de las medidas restrictivas tecnológicas que afectan el acceso y los servicios básicos de internet en el país. Entre los aspectos tecnológicos también se consideraron aquellos aspectos referidos al uso y manejo de tecnologías digitales para la defensa de los DESC y DI en internet, observándose un desconocimiento, en la población, de protocolos de seguridad digital y protocolos para desbloquear servicios al momento de acceder a internet; concluyendo que hay poca formación y orientación de los ciudadanos sobre el buen uso de las Tecnologías Digitales para enfrentar bloqueos en internet, sitios web y redes sociales.

Por otro lado se analizaron los aspectos socio-económicos referidos a la calidad de vida del venezolano y al acceso a los servicios y bienes de primera necesidad, encontrándose que las condiciones de vida son deplorables, con un acceso a bienes de primera necesidad casi imposible; concluyéndose que el surgimiento de la pandemia mundial y la profundización de la crisis política, económica y social, ha limitado el acceso a bienes y servicios de primera necesidad y restringido el acceso a información de interés público.

Se determinó que el problema crítico detectado es la “profundización del cerco comunicacional y limitación al acceso de bienes y servicios a través de internet, en Venezuela”, generado por las siguientes causas: a) Declive en el cumplimiento de

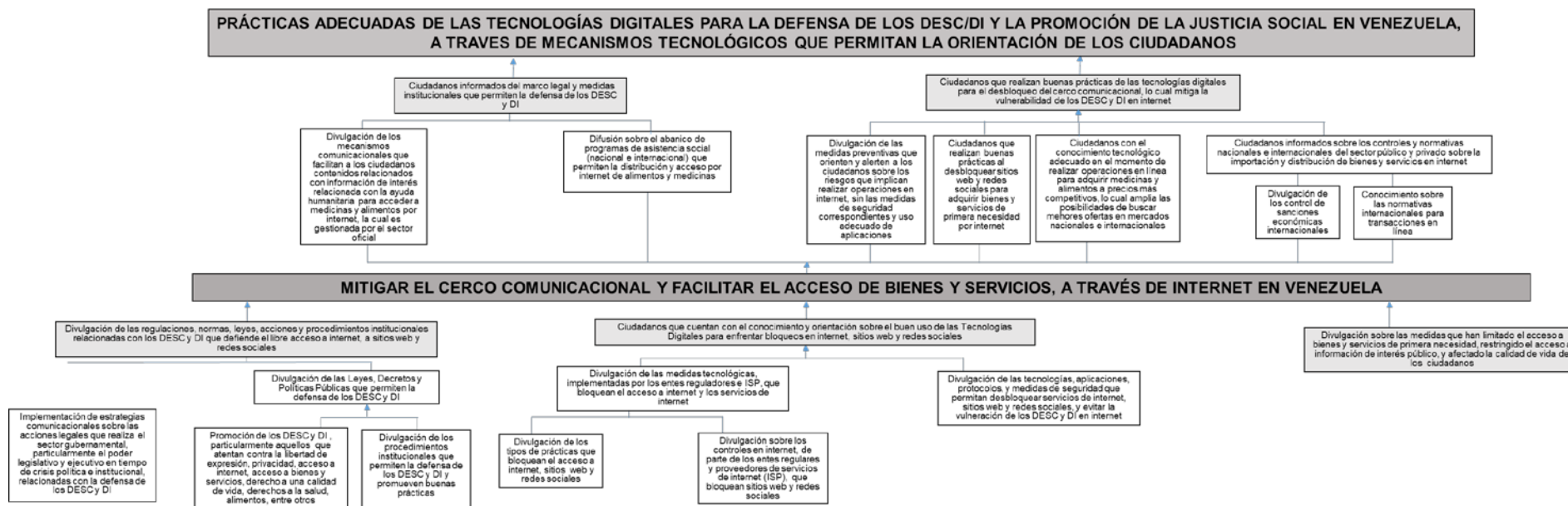
las regulaciones, normas y leyes relacionadas con los DESC y DI, que restringen el libre acceso a internet, a sitios web y redes sociales; b) Declive en el cumplimiento de las regulaciones, normas y leyes relacionadas con los DESC y DI, que restringen el libre acceso a internet, a sitios web y redes sociales; y c) Surgimiento de una pandemia mundial y profundización de la crisis política, económica y social, lo cual limita el acceso a bienes y servicios de primera necesidad y restringe el acceso a información de interés público.

Estas causas traen como consecuencia el desconocimiento por parte de los ciudadanos del marco legal que permite la defensa de sus DESC y DI, así como el uso indiscriminado de tecnologías digitales para el desbloqueo del cerco comunicacional agudizando la situación de vulnerabilidad de sus DESC y DI en internet.

Con lo anterior se determina la necesidad de implementar medidas preventivas y de sensibilización, que orienten y alerten a los ciudadanos sobre los riesgos que implican realizar operaciones en internet, sin las medidas de seguridad correspondientes y uso adecuado de aplicaciones al desbloquear sitios web y redes sociales para adquirir bienes y servicios de primera necesidad por internet.

### 3. Análisis del árbol de objetivos

#### 3.1. Esquema general



### **3.2. Explicación del arbol de objetivos - operatividad**

Tomando como referencia las reflexiones realizadas en el árbol del problema, surgen potenciales soluciones que permiten revertir las causas que generan el problema crítico, considerado en el estudio, denominado “profundización del cerco comunicacional y limitación al acceso de bienes y servicios a través de internet, en Venezuela”.

Estas acciones se enfocan en buscar alternativas basadas en Tecnologías Digitales que faciliten la divulgación de regulaciones, normas, leyes, acciones y procedimientos institucionales relacionadas con los DESC y DI que defiende el libre acceso a internet; la información de las medidas tecnológicas, implementadas por los entes reguladores e ISP, que bloquean el acceso a los servicios de internet; y la difusión de las tecnologías, aplicaciones, protocolos, y medidas de seguridad que permitan desbloquear servicios de internet, sitios web y redes sociales, y evitar la vulneración de los DESC y DI en internet; y de esta manera ayudar a mitigar el cerco comunicacional y facilitar el acceso de bienes y servicios, a través de internet en Venezuela.

Las soluciones permitirían orientar y sensibilizar a los ciudadanos sobre los riesgos de utilizar inadecuadamente las redes sociales, así como también realizar buenas prácticas sobre el uso y manejo de las tecnologías digitales; estarían informados sobre el marco legal y las medidas institucionales que permiten la defensa de los DESC y DI, y formados en buenas prácticas de las tecnologías digitales para el desbloqueo del cerco comunicacional, lo que les daría posibilidades de acceder a bienes y servicios a través de internet y de esta manera ayudar a mitigar la vulnerabilidad de los DESC y DI en internet.

Partiendo de lo expuesto anteriormente se determina que uno de los mecanismos adecuados para gestionar esta problemática es la implementación de una guía de buenas prácticas en el uso de las TD, en la web, para saltar bloqueos comunicacionales impuestos por el gobierno y empresas de servicios, así reforzar su autonomía y defensa de sus DDHH a través de las mismas.



## **Patrocinadores**

Proyecto subvencionado por Swedish International Cooperation Agency (Sida), gestionado por la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC), y elaborado por la Fundación Escuela Latinoamericana de Redes – Venezuela.