



*Universidad Nacional
del Nordeste*

Teleproceso y Sistemas Distribuidos

Monografía Adscripción

Gobierno Electrónico



Adscripta: PUA Estefanía A. Vera - L.U.: 39.641

Director Adscripción: Mgter. David L. la Red Martínez

Licenciatura en Sistemas de Información

Contenido

Introducción	4
¿Qué es Gobierno Electrónico?	6
Origen del GE	9
Estrategias de modernización e implementación de GE	10
Objetivos	12
¿Cuáles son los objetivos de GE?	12
El gobierno y la administración	12
Factores condicionantes	13
Factores críticos en el éxito	14
El liderazgo político	14
Los recursos	15
Gobierno Electrónico enmarcado dentro de políticas públicas	15
Sector de telecomunicaciones competitivo	15
Proyectos emblemáticos, alto impacto y corto plazo	15
Alianzas con el Sector Privado, Entidades Internacionales y Sector Académico	16
Sensibilización de autoridades	16
Enfoques evolutivos o fases de implementación del GE	16
Presencia	16
Interacción	17
Transacción	17
Transformación o integración vertical	17
Gobierno Electrónico Unificado	18
Tipos de GE	19
G2C. Gobierno a Ciudadano	19
G2B. Gobierno a Empresa	20
G2G. Gobierno a Gobierno	20
Beneficios del Gobierno Electrónico	21
Beneficios para los ciudadanos	21
Beneficios para las empresas	23

Beneficios para el gobierno	24
Conclusión	26
Anexo	27
Bibliografía.....	35

Introducción

La modernización del sector público fue una cuestión prioritaria ya desde la década de los ochenta, sin embargo a partir de los años noventa con el avance tecnológico y el rápido crecimiento en el uso del Internet, las administraciones públicas se enfrentan a un cambio en el tipo de relación con los ciudadanos.

Este avance de las tecnologías y de las comunicaciones a nivel mundial, la velocidad con la que se realizan distintos tipos de operaciones a través de la utilización de Internet en el ámbito privado y las ventajas que todo esto implica; provocan un cambio fundamental en la forma habitual de relacionarse. Frente a todo este cambio eminente el Estado, en todos sus niveles, no puede quedar fuera por lo que debe adecuarse a las nuevas tendencias, surgiendo así lo que se ha dado a conocer como **Gobierno electrónico**.

Podemos definir como “gobierno electrónico” a la aplicación de la tecnología de la información y la comunicación a los procesos y productos de las organizaciones públicas con el objeto de mejorar su calidad y cantidad, disminuyendo sus costos económicos, institucionales y sociales; teniendo como resultado una mayor optimización en su gestión interna, en la oferta de servicios e información y en los sistemas de intercambio e interacción con los ciudadanos y con las organizaciones públicas y privadas.

Los canales tradicionales para la realización de trámites y la comunicación gobierno-ciudadanos resultan insuficientes, así es que los ciudadanos, organismos no gubernamentales y empresas exigen a las instituciones públicas una transformación profunda que mejore la relación entre ambos, y a su vez presionan para tener unos gobiernos más transparentes, responsables, y unas Administraciones Públicas más receptivas e interactivas.

Consciente de esta nueva realidad, el Estado Nacional comenzó a planear el marco adecuado para impulsar el uso intensivo de estas nuevas tecnologías, a fin de optimizar así la gestión pública de manera permanente, permitiendo entre otra

cosas, facilitar trámites, reducir sus costos, generar nuevos espacios de participación, como así también reducir la brecha digital incluyendo a personas, empresas y comunidades menos favorecidas.

¿Qué es Gobierno Electrónico?

La incorporación masiva de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las actividades de las dependencias públicas ha tomado diversos enfoques, entre ellos el más conocido es el *Gobierno Electrónico (GE)*, *E-gobierno*, *E-government*, *E-gov* o *Gobierno Digital*.

Debido a que es un fenómeno relativamente reciente y teniendo en cuenta su continuo desarrollo y expansión diaria, da como origen una muy amplia variedad de definiciones con diferentes acepciones para la misma palabra (Véase Anexo Tabla I), por citar algunos:

Según la *Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OECD)* ^[1], el gobierno electrónico se refiere al uso de las tecnologías de la información y comunicación, particularmente de Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno”.

Según el banco mundial: ^[2] “El e-gobierno se refiere al uso por las agencias del gobierno de las tecnologías de información (tales como redes WAN, Internet, y computadoras móviles) que tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas, y con el propio gobierno.”

“Estas tecnologías pueden servir a una variedad de diversos fines: mejor entrega de los servicios de gobierno a los ciudadanos, mejor interacción con las empresas e industrias, empoderamiento del ciudadano en el acceso a la información, o de una gerencia más eficiente del gobierno. Las ventajas resultantes pueden ser menor corrupción, transferencias creciente, mayor conveniencia, crecimiento del rédito, y/o reducciones de costes”.

Según *Gartner* ^[3] define e-gobierno como la innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, Internet y las nuevas formas de comunicación.

A su vez, el concepto de GE varía en los distintos países dependiendo de su implementación. Por ejemplo, en *Nueva Zelanda* se le concibe como el camino por el cual el gobierno puede proveer información y servicios, proporcionar servicios de calidad y proveer mayores oportunidades de participar en las instituciones y procesos democráticos. En *Italia* se le refiere como el uso de las modernas

tecnologías de la información y comunicación en el proceso de la modernización administrativa del Estado ^[4].

En conclusión el concepto de GE engloba como mínimo los siguientes ítems:

- Tiene relación con la aplicación de las TIC.
- Implica una innovación tanto en las relaciones internas como externas del gobierno con:
 - El ciudadano,
 - Las empresas,
 - Sus empleados, y
 - Otros organismos gubernamentales.
- Afecta a la organización y función de gobierno en lo relativo a: ^[5]
 - *Acceso ciudadano a diferentes tipos de información:* El gobierno es, probablemente, el mayor recolector, procesador y custodio de toda clase de información. Además de utilizarla para sus propios fines, los ciudadanos y las distintas organizaciones que conforman la sociedad también tienen interés en ella. Cuando nos referimos a la iniciativa de proveer información, debemos destacar tres tipos de acciones:
 - a. *Información que el gobierno quiere diseminar.* Por ejemplo, noticias, regulaciones, políticas o textos de consulta.
 - b. *Información que el gobierno recopila para su uso pero que puede poner a disposición de otros usuarios.* Por ejemplo, datos geográficos, demográficos o económicos.
 - c. *Información que el gobierno se ve obligado a proporcionar* como consecuencia de demandas o requisitos públicos. Por ejemplo, indicadores de desempeño, datos personales, documentos internos acerca de políticas, informes de gestión o cuentas auditadas.

Ofrecer información a través de mecanismos digitales tiene numerosos beneficios tales como la reducción de costes de distribución, la garantía de ofrecer un servicio 24 horas al día durante siete días por semana al que se puede acceder desde cualquier parte del país, la disminución de la dilación entre la producción y la oferta de la información o la mejora de las posibilidades del gobierno para ser más transparentes para con sus ciudadanos y organizaciones sociales y empresariales.

- *Transacciones con el gobierno:* Quizás más importante que la provisión de información es la posibilidad de llevar a cabo transacciones electrónicas entre el gobierno y los diferentes usuarios de servicios (ciudadanos pero, también, empresas); es decir, la posibilidad de efectuar trámites las 24 horas del día de los 365 días del año, accediendo a los mismos desde cualquier parte del país a través de un ordenador.

Una de las principales actuaciones en este ámbito hace referencia a la creación de una ventanilla única que permita el acceso a todos los trámites que se puedan realizar a cualquier nivel gubernamental. Ello simplifica enormemente la interacción del ciudadano con el gobierno puesto que reduce a una las vías de entrada al interior del complicado mundo de las administraciones públicas y presenta a todo el Estado como una unidad. Además, refuerza la eficiencia administrativa al conseguir un gobierno más pequeño, más barato, más rápido, más fácil de gestionar así como muy orientado al cliente (al ciudadano).

- *Prestación de servicios públicos:* Ofrecer servicios públicos a través de la red y de otras herramientas es una de las posibilidades más interesantes que se pueden llevar a cabo. Los llamados servicios en línea se adaptan mejor a los usuarios y, en este sentido, cumplen con sus expectativas pues eliminan distancias, desigualdades (zonas rurales versus zonas urbanas, individuos con capacidad económica versus individuos sin dicha capacidad) y obstáculos físicos (por ejemplo, por lo que respecta a la población más anciana o a los discapacitados).
 - Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales.
 - Es un medio, no un fin en sí mismo.
 - Su implementación implica el paso por una serie de estados, no necesariamente consecutivos.

Sin embargo, el hecho de modernizar o digitalizar el gobierno no significa instalar computadoras o diseñar e implementar una página web que ofrezca información, sino mas bien implica la transformación completa de la relación entre los ciudadanos y el gobierno mediante la incorporación de tecnología de la información a la administración pública, proceso delicado que requiere una gestión cuidadosa.

Los gobiernos advierten el enorme potencial de las TIC debido a que el cambio tecnológico puede facilitar, acelerar y mejorar la prestación de servicios públicos y la propia gestión administrativa. Por parte de los ciudadanos, las expectativas apuntan a que se puede acceder a más y mejor información, se puede ejercer control a las autoridades, aumentar los espacios de influencia y, en general, mejorar el uso del tiempo y los recursos. [\[6\]](#)

En este sentido “el gobierno electrónico es más que una tecnología, más que Internet, más que una entrega de servicios, es acerca de poner los ciudadanos y clientes en el corazón de todo que hacemos y construir el acceso a servicios, su entrega y responsabilidad democrática a su alrededor” [\[7\]](#).

Origen del GE

El GE surge de la confluencia de tres fenómenos en las últimas décadas, fenómenos que han intervenido para modificar radicalmente el contexto en el cual se desenvuelven las administraciones públicas: [\[8\]](#)

- El fenómeno de la **globalización**, que ha revolucionado tanto la concepción de la economía como la de la información, y que está imponiendo a las Administraciones Públicas la toma de decisiones políticas y organizativas que les permitan insertarse exitosamente en el modelo competitivo global [\[9\]](#).

Con la revolución global en la administración pública el objetivo principal es “reinventar” el gobierno para producir un mejor desempeño, exigiéndose a su vez mayor transparencia y responsabilidad. Los académicos llaman a este proceso "la nueva gerencia pública" (NPM, New Public Management) y es la manifestación más reciente del interminable proceso de reformas gubernamentales. [\[10\]](#)

- La búsqueda de nuevas formas de gobernar, o **modernización de la Administración Pública**. Este factor está dado por la conciencia, hoy cada vez más fuerte en la Administración Pública, de la necesidad de encaminar un proceso de modernización que produzca una mejora de la eficiencia operativa interna y una oferta – a ciudadanos y a empresas– de servicios integrados y ya no más fragmentados en función de las competencias de cada ente. [\[9\]](#)

- La **revolución tecnológica**, concretamente la rápida expansión de Internet y el desarrollo de la sociedad de la información, son hoy en día componentes claves en la prestación de servicios. ^[8]

La introducción de nuevas tecnologías está produciendo una verdadera revolución en las relaciones entre la Administración Pública y sus interlocutores finales, que está actuando como acelerador para el desarrollo social y económico del territorio, y que podría ofrecer a las áreas más pobres y atrasadas la posibilidad de colmar rápida y eficazmente la brecha económica y estructural.

Las “TIC” son herramientas fundamentales para alcanzar la modernización del Estado, no sólo desde la perspectiva de una gestión que genere ahorros e incremente la eficacia de su acción, sino además para ofrecer una mayor prestación de servicios al ciudadano mejorando la calidad de los mismos. ^[11]

En cuanto a la aparición de Internet en el escenario público, se ha consolidado cada vez más como medio de comunicación interactivo por excelencia, ya que la bidireccionalidad que ofrece permite que la capacidad de la ciudadanía aumente exponencialmente a razón de defender sus derechos y participación como país democrático.

Estrategias de modernización e implementación de GE

Debido a que en estos últimos años los ciudadanos y empresas están presionando para tener un gobierno más transparente, responsable y administraciones públicas más receptivas, los gobiernos están motivados por este interés y exploran las posibilidades que ofrecen las TIC para construir una democracia de mayor calidad, transformar profundamente la Administración, hacer la sociedad civil más responsable con sus compromisos públicos, combatir la exclusión social y mejorar la vida pública. ^[12]

Como Internet puede aportar mucho en este sentido, la población empieza a demandar servicios públicos en línea, que además de hacer la vida más fácil, ahorran tiempo y dinero de desplazamientos y están operativos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante todos los días del año.

Este incremento de valor agregado de Internet los motiva aun más a los gobiernos a implementar las TIC en sus procesos, pero para aprovechar el potencial de éstas es necesario que se establezcan estrategias bien definidas con objetivos realistas, cuyo éxito dependerá de la optimización del uso de estas

nuevas tecnologías, a través del rediseño de procesos administrativos, la formación de recursos humanos, y la modernización de la gestión pública; como por ejemplo, mensajes de datos, comercio electrónico, firma digital, entidad de certificación, intercambio electrónico de datos, y sistemas de información.

Podemos decir entonces que la implementación de GE está sustentado a través de un modelo único que se caracteriza en: [\[11\]](#)

a) *Accesibilidad*: donde se administra transparentemente el número de servicios al ciudadano. La accesibilidad hace referencia tanto al acceso interno a aplicaciones y datos, así como, fundamentalmente, al acceso externo, en su doble vertiente de consulta y teletramitación.

b) *Eficacia*: donde se optimiza la actividad operativa de la administración, facilitando la agilidad y flexibilidad de la gestión, y la racionalización de esfuerzos y recursos.

c) *Solidez y evolución*: donde se implementa una plataforma tecnológica avanzada con el propósito de incorporar nuevas herramientas de gestión.

Resumiendo, las razones para construir un GE son: [\[13\]](#)

1) Permite usar Internet y las redes telemáticas como canales de comunicación con los ciudadanos, complementarios de los canales tradicionales.

2) Representa para el ciudadano una administración que no se detiene, que no cesa de laborar, que está siempre disponible y que permite mayor inherencia de los administrados y sus decisiones.

3) Los servicios electrónicos se pueden prestar en tiempo real, las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.

4) Con el desarrollo del GE, la administración pública puede optimizar sus recursos humanos, técnicos y presupuestarios.

5) El uso apropiado de las tecnologías de información permitirá un manejo eficiente y eficaz de la información de la administración y de los ciudadanos.

6) Internet se está constituyendo en un vía de acceso al gobierno para amplios sectores sociales y culturales que han estado tradicionalmente privados de expresión más allá de su entorno inmediato.

Poco a poco se va entendiendo que la creación de una estrategia de GE no puede verse como un fin sino como un medio más para lograr el desarrollo integral de las sociedades, promovido por el Gobierno en un primer momento (como facilitador de canales) pero adoptado por la sociedad misma.

Es muy importante resaltar que en este proceso modernizador, la tecnología es una herramienta de apoyo fundamental, pero no debe diseñarse la modernización en función de la tecnología, en este caso se podría por ejemplo automatizar la ineficiencia.

Objetivos

¿Cuáles son los objetivos de GE? [\[14\]](#)

- Un *gobierno transparente* para recuperar la confianza de la sociedad e incrementar la participación ciudadana.
- Un *gobierno profesional* que cuente con personal de calidad en el servicio público.
- Un *gobierno de calidad* que cumpla o supere las expectativas de la sociedad en los servicios que brinda, mejorando la accesibilidad y calidad de los servicios.
- Un *gobierno digital* que mejore el acceso a la información pública y servicios permitiendo al ciudadano desde su lugar, casa u oficina, acceder a los mismos. Esto provoca una dinámica que sirve de soporte para que el gobierno modernice sus funciones y tenga una interacción con la sociedad en su conjunto.
- Un *gobierno con mejora regulatoria* que garantice que la sociedad pueda realizar trámites y procesos con seguridad y rapidez a bajo costo.

El gobierno y la administración

Para entender el siguiente apartado es necesario distinguir entre los conceptos de gobierno y administración. [\[5\]](#)

Gobierno. Es el equipo de personas escogido por aquella persona elegida por la soberanía popular y que, por tanto, representa unos intereses o una voluntad

pública y lleva indisolublemente asociado un carácter de decisor en un gran número de materias.

Administración. Se refiere a aquellos órganos que también toman decisiones públicas pero que no han sido escogidos por la soberanía popular.

Entonces nos preguntamos, *¿Cómo puede el sector público hacer uso de las innovaciones en el marco de las transformaciones de la administración?*

El gobierno y la administración son **sujeto** y **objeto** de la adaptación de las TICs y de la calidad de una infraestructura de información y de conocimiento (IIC). Como **sujeto**, el papel del gobierno y de la administración es clave en cuanto a su influencia en la creación de un marco regulador de las telecomunicaciones que fomente la competencia y haga más asequible el acceso a los ciudadanos, en la formulación de medidas que fomenten la seguridad y que generen la confianza necesaria para las transacciones electrónicas o en el establecimiento de la garantía de unos servicios de comunicación mínimos a disposición de la población y, en especial, de los grupos con fuertes dificultades económicas, geográficas y sociales.

Como **objeto**, el gobierno y la administración participan de las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías integrándolas en sus procedimientos y objetivos con la finalidad de incrementar su eficiencia, eficacia y legitimidad política. Esta integración, a su vez, puede responder a procedimientos y objetivos internos a la administración y al gobierno –o a la conexión entre ambos- o a las relaciones entre gobierno y administración y gobernados o administrados.

En este contexto, es evidente que el viejo modelo de organización burocrática, vertical y segmentada no funciona más, y tiene que ser reemplazado por un modelo horizontal, orientado al servicio y caracterizado por intensos intercambios informáticos entre administraciones y con los ciudadanos ^[9].

Factores condicionantes

Una estrategia de GE debe adaptarse al contexto en el que se va a implementar ^[1].

Por ejemplo, no se puede pensar en la implementación de sólo un portal y servicios en línea, si los indicadores señalan una baja tasa de penetración de Internet en la comunidad, habría que diseñar una estrategia donde se contemple

alternativamente la figura de los “kioscos o telecentros”, es decir centros de servicio cercanos al ciudadano.

Algunos de los factores o barreras para el desarrollo del GE son: [\[9\]](#) [\[1\]](#)

- *Infraestructurales*: en este factor se considera el tipo de redes, velocidad y calidad. Una presencia difusa de infraestructuras o poco adecuadas para un uso eficiente e interactivo de Internet, tiene como principal desventaja la dificultad de acceso y los tiempos largos de interacción.
- *Tecnológico*: ausencia de condiciones mínimas como aquellas relativas a la posesión de computadoras personales o equipos web, que determinan la objetiva imposibilidad para el usuario de acceder a la red.
- *Cultural*: impedimentos debidos a un escaso conocimiento del instrumento, con un enfoque psicológico adverso al uso de las nuevas tecnologías y con un escaso conocimiento de las ventajas derivadas del uso de la red.
- *Capital económico*: se refiere al nivel de ingresos de los ciudadanos frente a los costos reales o percibidos de acceso y de uso de la red.
- *Capital Social*. Este capital puede ser considerado como las relaciones que posee un individuo con otros individuos y organizaciones, que pueden ser un factor que le ayude e impulse a hacer un uso efectivo de las TIC.

Respecto a la infraestructura, el resultado de la falta o las limitantes que tienen éstas en la sociedad son: [\[15\]](#)

- Si la infraestructura falta → afecta y retarda las oportunidades.
- Si la infraestructura es cara e inadecuada → es excluyente de muchas de las oportunidades básicas para el crecimiento y el desarrollo de los individuos e impide mejorar su nivel de vida.

Por consiguiente, para el desarrollo del GE es fundamental reconocer en primer lugar las fuerzas y debilidades de la situación actual, al mismo tiempo aprender de las propias experiencias y las de los demás.

Factores críticos en el éxito

Las condiciones de éxito o factores críticos de éxito para el GE son las condiciones que alrededor del plan son necesarios e indispensables que se cumplan para lograr el éxito en su desarrollo. [\[16\]](#)

El liderazgo político

Es el factor más importante para lograr el éxito en el Gobierno Electrónico, la apropiación clara por parte del más alto nivel de un país garantizará que las

autoridades de segundo orden asuman el tema tecnológico como de verdadera importancia en un proceso de modernización y reforma del Estado.

Así mismo tendrá efecto multiplicador hacia las autoridades regionales y de las municipalidades que también llevan la tecnología a sus respectivos ámbitos de gobierno.

Los recursos

Son otros factores críticos de éxito, el contar con los recursos humanos capaces para dar el salto hacia el GE garantizará primero el desarrollo y luego el mantenimiento de los sistemas orientados hacia el GE, es importante también garantizar la continuidad de los recursos humanos haciéndolos menos rotativos. Los recursos financieros también son importantes, mediante los medios monetarios se podrán obtener u adquirir los equipos, la infraestructura física, el software y la contratación de los recursos humanos que hagan viable los proyectos a plantearse.

Gobierno Electrónico enmarcado dentro de políticas públicas

El desarrollo del Gobierno Electrónico debe estar enmarcado dentro de políticas públicas en el marco de la modernización y reforma del Estado, para dotarle de continuidad ante los posibles cambios que puedan ocurrir en la conducción de los países o en los sectores al interior de los gobiernos. La existencia de una unidad encargada de diseñar, desarrollar, implantar, monitorear y retroalimentar las Estrategias de Gobierno Electrónico, garantizará el establecimiento de medidas necesarias para su buena implementación.

Sector de telecomunicaciones competitivo

No es posible participar de la globalización y ser competitivo si el país no posee un sector de telecomunicaciones desarrollado que permite hacer uso de los avances de la tecnología de la informática.

Proyectos emblemáticos, alto impacto y corto plazo

Es bueno tener algunos proyectos que en el corto plazo se muestren como algo efectivo en la población, los mismos deben infundir credibilidad en sus miembros así como efectividad a sus requerimientos.

Alianzas con el Sector Privado, Entidades Internacionales y Sector

Académico

La participación de estos sectores debe darse desde el diseño de las estrategias y no deben dejar de participar pues son necesarios en lo que son sus fortalezas: la investigación, conocimiento de mejores prácticas, el desarrollo de sistemas y la operación de las tecnologías de la información y comunicaciones.

La relación con estos sectores debe mantenerse siempre cuando esta sea provechosa, productiva y transparente.

Sensibilización de autoridades

Sensibilización de autoridades del más alto nivel y de los encargados de las áreas de informática que juegan el papel de agentes de cambio.

Finalmente, contar con una Estrategia nacional, regional o local de Gobierno Electrónico es más que importante de tal forma de poder realizar el seguimiento del desarrollo de las estrategias, actividades y proyectos que conformarán en el mediano y corto plazo los compromisos a lograr en su desarrollo.

Enfoques evolutivos o fases de implementación del GE

El Gobierno Electrónico tiene un carácter incremental y transformador que se define a partir de un conjunto de etapas o fases no necesariamente consecutivas y, que en términos generales corresponden a las siguientes (Véase Figura 1): [\[17\]](#)
[\[18\]](#) [\[19\]](#) [\[20\]](#)

- **Presencia.**

- **Presencia emergente (emerging):** en este primer estado, la información que provee la página Web del gobierno es limitada y estática. En este caso Internet es utilizado como un folleto para proveer información en línea. No es posible interactuar o realizar transacciones, solo es una mera publicación de información.
- **Presencia mejorada (enhanced):** la presencia del gobierno en la red se incrementa y la página Web contienen información actualizada referente a la institución o entidad (leyes, regulaciones, documentos, estructuras organizacionales, entre otras). No ofrece ningún grado de interactividad del ciudadano con la institución o con otros ciudadanos y ciudadanas a través del sitio web, portal o cualquier otro mecanismo disponible como correo electrónico, celulares, teléfonos, televisión, radio o cable.

- **Interacción.**

La fase se encuentra caracterizada por la generación de las primeras interacciones online o trámites entre ciudadanos y ciudadanas y empresas con instituciones gubernamentales. Habilita un mecanismo o un canal mediante el cual se desarrolla un proceso comunicacional que ofrece la oportunidad de tomar contacto primario con distintas autoridades. Esta interacción puede darse a través de contacto vía e-mail, envío de formularios de comentarios, sugerencias u opiniones, creación de foros y espacios de chat para intercambio de ideas, entre otros medios.

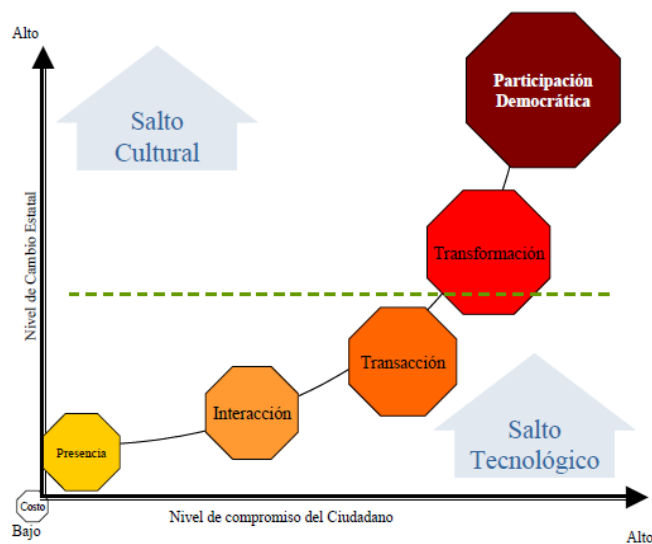


Figura 1: Fases de Gobierno Electrónico. [5]

- **Transacción.**

Esta fase incluye la implementación de transacciones electrónicas a ciudadanos y ciudadanas y empresas por parte del gobierno, como una alternativa y/o complemento a la atención que se brinda de manera presencial en las oficinas. Es decir, da la posibilidad realizar trámites de forma completa en línea. Las páginas Web transaccionales proveen servicios 24/7 al ciudadano.

- **Transformación o integración vertical.**

Esta fase está determinada a través de transformaciones significativas en la forma de operar del gobierno. Las relaciones entre el ciudadano y las autoridades

que componen el gobierno cambian, y las entidades se encuentran en la capacidad de proveer sus servicios de forma electrónica de modo de cumplir su misión y visión.

- **Gobierno Electrónico Unificado.**

Esta etapa final se caracteriza por la existencia de una Ventanilla Única para la realización de cualquier trámite e involucra que todas las redes y/o prestaciones de servicios a disposición en las instituciones públicas estén interconectadas.

Dado que el Gobierno Electrónico no es estático, sino que es una herramienta para gobernar de manera orgánica, transformadora y adaptable a las condiciones de cada estado y que tiene como finalidad resolver las necesidades sociales en un entorno cambiante, para complementar este proceso algunos autores agregan dos etapas adicionales a las cuatro mencionadas: una al principio, etapa de *Inicio* y una al final etapa de *Gobierno Electrónico Unificado*, (Véase Figura 2).

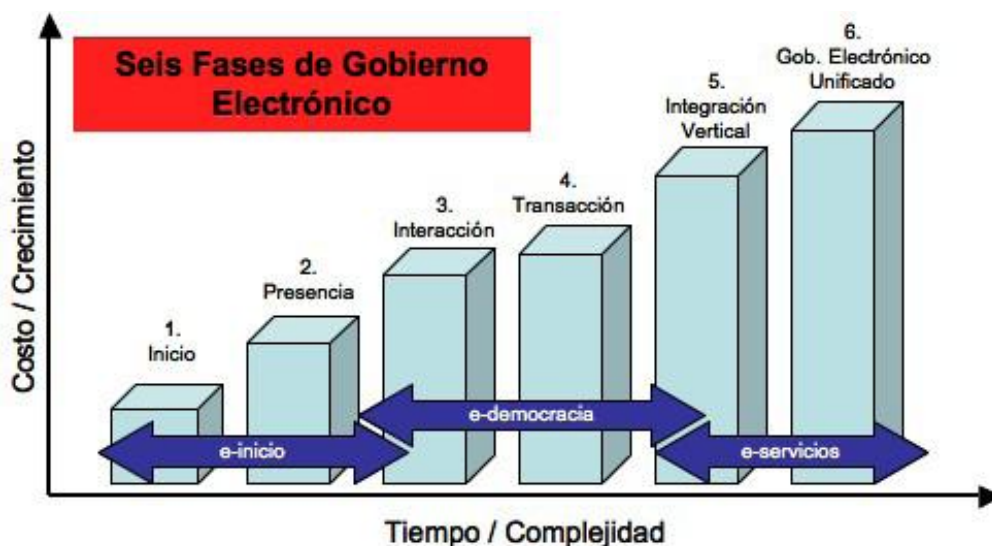


Figura 2: Seis fases de Gobierno Electrónico

La nueva etapa de Inicio, primera y básica, establece la necesidad de disponer al menos de TIC para iniciar el proceso de e-gobierno.

Por su lado, la etapa de Transformación se subdivide en una de Integración Vertical y en otra de Gobierno Electrónico Unificado. La Integración Vertical se refiere a la provisión de servicios de los organismos públicos y sus interrelaciones, mientras que la e-gobierno unificada busca catapultar el concepto de acceso al gobierno mediante un solo punto integrador.

Tipos de GE

El GE, como ya se mencionó anteriormente puede ser visto a través de tres tipos de relaciones, categorías o sujetos (Véase Figura 3): [\[17\]](#) [\[21\]](#)

G2C. Gobierno a Ciudadano.

Son las relaciones que se generan entre las entidades gubernamentales o instituciones públicas y el ciudadano, que incluyen las acciones para la entrega de servicios (informativos, comunicacionales o participativos), trámites (formularios, consultas en línea) y transacciones (registro de consultores, actualizaciones, pago de impuestos).

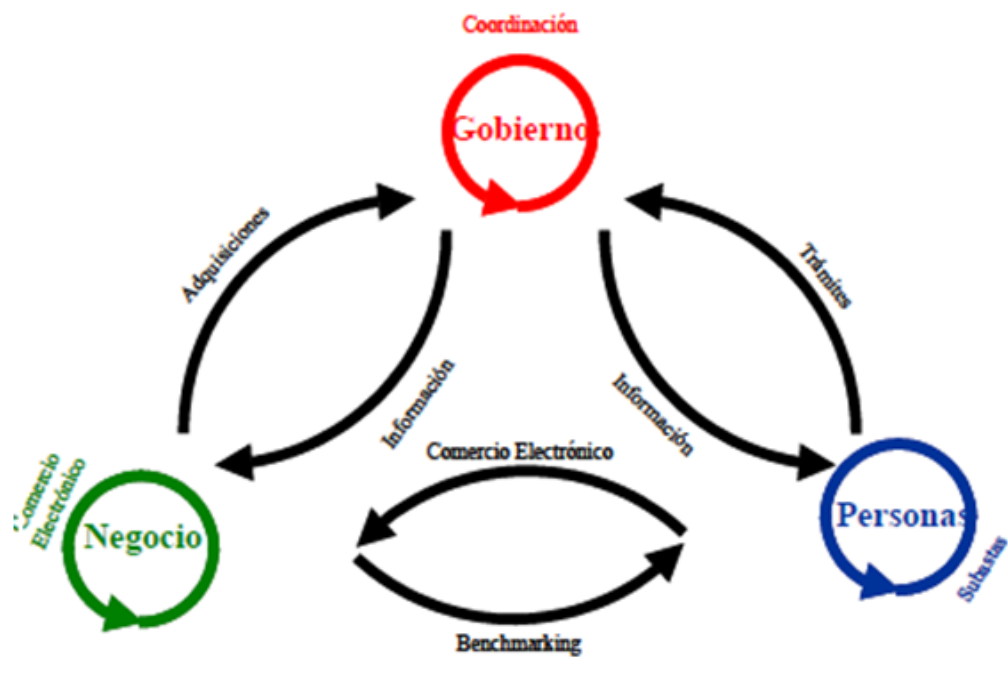


Figura 3: Relaciones de las interacciones en Internet

La relación Gobierno – Ciudadanos y ciudadanas es aquella por la cual el Gobierno interactúa con:

- Sus Ciudadanos y ciudadanas (inscritos en el Registro Civil).
- Sus Residentes No Ciudadanos y ciudadanas.
- Sus No Residentes No Ciudadanos y ciudadanas.

Los servicios característicos de este eje son aquellos que tienden a resolver la problemática de relacionamiento entre el Gobierno y las Personas. Se distinguirán

diferentes servicios en función del rol o la condición de la persona en su situación frente al Gobierno, por lo que existirán servicios destinados al Ciudadano, otros destinados a los Residentes, y otros destinados a cualquier persona interesada en ellos, aunque no tenga una relación de ciudadanía o residencia con el país, Provincia o municipio.

Una tendencia internacional en este tipo de gobierno electrónico es la denominada “ventanilla única”, una implementación de puntos únicos de entrada que permite al ciudadano acceder a todos los servicios que le ofrece el gobierno desde un sólo portal de manera fácil y eficiente, teniendo como fin el fortalecimiento de la democracia y la transparencia de las acciones del gobierno (e-democracia). ^[22]

G2B. Gobierno a Empresa.

Son las relaciones entre las entidades gubernamentales y las empresas para la entrega de productos y servicios de información y transacción a las empresas.

La relación Gobierno – Empresas es aquella por la cual el Gobierno interactúa con:

- Las Empresas residentes en el país, Provincia o municipio.
- Las Empresas no residentes en el país, Provincia o municipio.
- Otras agrupaciones – Entidades Sin Fines de Lucro, Sociedades de Fomento, Iglesias, etc. – residentes o no residentes en el país, Provincia o municipio.

Los servicios característicos de este eje son aquellos que tienden a resolver la problemática de relacionamiento entre el Gobierno en sus diversos niveles y las Empresas y otras agrupaciones residentes o no residentes.

También debe construirse puntos únicos de entrada, reducir procesos redundantes y facilitar la presentación de información y entregar todo documento de obligada presentación ante la administración pública. Ejemplos de este tipo de iniciativas son: declaración y pago de impuestos, compras al sector público, impuestos, licencia de nueva empresa y pago de cuotas del seguro social de sus trabajadores, entre otras.

G2G. Gobierno a Gobierno.

Son las interacciones complementarias e interdependientes que se cruzan entre las distintas instituciones del sector público tanto en los ámbitos de servicios, trámites o transacciones. Este tipo de gobierno electrónico está orientado a satisfacer los requerimientos de otras entidades de gobierno, mediante la

búsqueda de mecanismos que faciliten el uso compartido de información, eviten la duplicación de procedimientos y faciliten la gestión de trámites y documentos entre los diferentes niveles de gobierno. Por ejemplo: traspaso de información, formulación y seguimiento de presupuestos, etc.

La relación Gobierno – Gobierno es aquella por la cual el Gobierno interactúa con:

- Gobierno Nacional y sus diversos organismos.
- Sus Funcionarios.
- Sus Empleados.
- Ministerios, Secretarías, Subsecretarías y Reparticiones del Gobierno.
- Gobiernos de las Provincias.
- Organismos Nacionales, tales como el ANSES, el AFIP, el Registro Nacional de las Personas, etc.

Los servicios característicos de este tipo de relación son aquellos que tienden a resolver la problemática *Inter e Intra* Gobierno, ya sea en la relación institucional entre organismos como en la relación del Gobierno con sus empleados y funcionarios provinciales.

Beneficios del Gobierno Electrónico

El GE presenta beneficios para todos los actores involucrados, es decir, ciudadanos, empresarios y para el mismo gobierno. [\[23\]](#) [\[24\]](#)

Beneficios para los ciudadanos

Cuando los ciudadanos utilizan servicios eficientes, lo reconocen y son muy críticos frente a aquellos que no lo son. El desafío del gobierno, por lo tanto, es innovar e invertir en nuevos modelos de gobierno, de manera que los servicios entregados proporcionen formas más eficientes, convenientes, fáciles y baratas para el ciudadano. La personalización de los servicios debe hacer posible la inclusión de todo tipo de personas, entre las que se incluyen a los extranjeros y los discapacitados.

El sector público y el privado deben colaborar, aumentando la capacidad para usar la información y así conseguir mayores ventajas para el ciudadano. En el mundo de los negocios es vital establecer y mantener la confiabilidad de la

información, todo esto debe ir acompañado por normas que aseguren la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información de las personas. Asimismo, el GE permite que las personas tengan mayor acceso a la información del gobierno, haciendo más participativa la democracia del país y permitiendo la retroalimentación del gobierno con las propuestas hechas por los ciudadanos.

La vida de la mayoría de las personas se ha visto revolucionada debido a los desarrollos en la tecnología, la reducción en los costos de las comunicaciones, el surgimiento de nuevos servicios y las nuevas formas de llevar a cabo los existentes. Esto ha permitido un mejoramiento en el nivel de vida de los ciudadanos, ya que permite:

- Un mejor acceso, con servicios que son entregados dónde y cuándo se necesitan.
- Una mayor variedad de medios para la distribución del servicio.
- Una segmentación del mercado, con servicios enfocados a las necesidades del ciudadano individual.
- Una respuesta sobre la satisfacción del ciudadano con el servicio entregado.

La transformación del gobierno debe ser una oportunidad para la inclusión social, desapareciendo las limitantes geográficas y aumentando la comunicación y oportunidades de trabajo. Para poder lograr eso, deben crearse facilidades para que los ciudadanos puedan familiarizarse con herramientas tecnológicas y permitir así que todos tengan acceso a esta oportunidad. Si bien, siempre habrán personas que por diferentes motivos no tendrán acceso a las nuevas tecnologías, eso no significa que éstas no tengan nada que ofrecerles, ya que siempre se puede crear oportunidades para apoyar un mejor encuentro cara a cara, por teléfono, como así también un encuentro directo en línea.

Para apoyar el logro de beneficios para los ciudadanos en el GE se debe tener en consideración ciertos factores tales como:

- *Usabilidad*: el sistema es de fácil manejo para el usuario al que está dirigido. Se basa en la estandarización y la facilidad en el uso.
- *Pertinencia*: Los servicios entregados por medio electrónico deben ser adecuados a las necesidades de los usuarios específicos. Por ejemplo, la información específica (hora, fecha y lugar) con respecto a pagos de pensiones entregada.
- *Inclusión*: No debe excluirse a ciertos grupos de usuarios de poder participar con las instituciones públicas. Por ejemplo, en Chile la información disponible

en el sitio de Fondo Nacional de la Discapacidad¹ permite el acceso a personas con discapacidad visual.

- **Retroalimentación:** Es necesario que el usuario conozca cómo fue considerada su opinión en los procesos de toma de decisión. Por ejemplo, el enriquecimiento de las secciones de preguntas frecuentes en los sitios web, a partir de los contactos realizados por los usuarios.
- **Costo:** La interacción con el sistema no significa mayores costos para el usuario. Por ejemplo, la solicitud de certificados online tiene el mismo costo que hacerlo en forma personal en el Servicio de Registro Civil e Identificación.²

Beneficios para las empresas

Una de las razones por las cuales los negocios electrónicos han tomado gran importancia, es porque las técnicas de comercio electrónico administran la relación de proveedores y clientes. El sector público se debe alinear de igual forma para poder recibir los beneficios de menores costos y mejores posibilidades de abastecimiento, lo que beneficia tanto al sector público como a los empresarios.

El sector público no sólo interactúa con los comerciantes jugando el papel de proveedor o cliente. Es además responsable de una gran variedad de normas regulatorias y funciones de apoyo. El sector empresarial requiere que se le brinde apoyo en la iniciación de sus negocios, en la expansión de los mismos o simplemente en llevar el negocio adelante de una forma más fácil y accesible. Toda esta facilitación es posible con la implantación del GE y la introducción de la cultura necesaria que lleva implícita esta nueva forma de gobernar.

Por ejemplo, en Chile a partir de 2004, se encuentra en funcionamiento la factura electrónica, que permite disminuir la evasión tributaria e impulsar el comercio utilizando TIC. Con este sistema, los contribuyentes pueden gestionar electrónicamente sus actividades tributarias, permitiendo aumentar la productividad e incentivar el comercio electrónico.

Los beneficios para las empresas en el GE deben asegurarse teniendo en consideración ciertos factores tales como:

¹ Ver sitio web www.fonadis.cl

² Ver sitio web www.registrocivil.cl

- *Seguridad:* Las transacciones realizadas por medios electrónicos deben ofrecer la seguridad necesaria para que las empresas puedan participar. Por ejemplo, el pago de impuestos a través de cargos en la cuenta corriente para la Declaración de Renta de Servicio de Impuestos Internos.
- *Eficiencia y costos:* Los sistemas deben cumplir los requerimientos para que las empresas puedan operar igual o en menor costo, e igual o mayor eficiencia que en la forma tradicional. Por ejemplo, la disminución de costos de facturación producto de la implementación de la factura electrónica.

Beneficios para el gobierno

El GE propone una reestructuración y un rediseño en los métodos de trabajo del gobierno, ofreciendo beneficios para los negocios internos del Estado. Esto incluye ganancias en eficiencia y efectividad por la mejor utilización de la información y el mejor manejo de programas de trabajo. Por ejemplo, una Intranet puede ofrecer la posibilidad de poseer un conocimiento común y que cruce de manera transversal a la organización. Las conexiones de Extranet entre organizaciones, por otro lado, permiten que los procesos se efectúen de manera más rápida y con un menor costo.

Para las instituciones de gobierno, el GE puede ser más beneficioso teniendo en consideración ciertos factores tales como:

- *Interoperabilidad:* Capacidad de los sistemas para interconectarse en términos de intercambio de información.
- *Regulación:* Conjunto de normativas que regula el actuar de las instituciones del ámbito público. Por ejemplo, la Ley General de Bases de Administración del Estado de Chile define qué pueden hacer las instituciones públicas, por lo que restringe el conjunto de innovaciones posibles.

Asimismo, se puede considerar otros factores que son transversales a los mencionados y que apoyan o dificultan la implementación de GE con los tres actores mencionados. Entre estos factores se tiene:

- *Visión estratégica:* Visión de largo plazo e integral que define la orientación futura del accionar de la institución. Idealmente conducida por un líder. Por ejemplo, el Instructivo Presidencial promulgado en Chile en mayo de 2001 que promueve la incorporación de TIC en las instituciones de gobierno.
- *Confianza:* Grado de credibilidad que tienen los usuarios respecto de un sistema basado en TIC.

- *Actualización:* Capacidad de un sistema para estar al día con respecto a la información y servicios ofrecidos.

Conclusión

Como cierre del presente trabajo, se puede concluir que las TIC son las piezas fundamentales para innovar en la participación del ciudadano en los servicios y en la administración en línea.

En la constitución de un gobierno electrónico, la sola adopción de esta tecnología nos lleva a cambios sustantivos pero para seguir progresando en el camino hacia el gobierno electrónico, como herramienta para el desarrollo de una administración fácil de utilizar por los ciudadanos y las empresas, los gobiernos tendrán que invertir en esas nuevas tecnologías. El enfoque debe centrarse en la modernización de la administración y en la transformación de ésta en una organización de servicios orientada al usuario. Los ciudadanos desean ser tratados como consumidores, y que los servicios que le son proporcionados estén enfocados a sus necesidades.

En consecuencia para poder explotar eficientemente el potencial de las nuevas tecnologías de información, la gestión de un buen gobierno implicará cambios organizacionales en sus procesos.

Además, hoy en día el gobierno electrónico no sustituye a la forma tradicional de prestar servicios, el gobierno en un primer momento debe mantener ambas por un tiempo, conllevando inicialmente un incremento en los costos en lugar de disminuirlos.

Por otra parte, los responsables de los proyectos de transformación de la administración pública no deben situar a la tecnología en el centro del proyecto sino como herramienta de apoyo fundamental, esto quiere decir que las TIC's son un medio y no un fin del Gobierno Electrónico. ^[25]

Anexo

Tabla de Definiciones ^[21]

Definición		Autor
1	<p>Es el uso de las TIC por el gobierno. Su adopción altera las relaciones fundamentales entre el gobierno y el ciudadano o empresas de dos formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reinventando la función del gobierno mediante nuevas formas de integración de información y haciéndola más accesible a través de la WEB apoyando la proveeduría y la distribución de servicios • También está transformando la naturaleza de la gobernanza, afectando las relaciones y las responsabilidades entre el estado y el ciudadano. 	[26]
2	<p>Desde una perspectiva semi-técnica es el uso de las TIC para distribuir servicios gubernamentales y construir relaciones más cercanas con el ciudadano.</p> <p>Para el común de la gente, es mejor definirlo como la distribución de los servicios y la información gubernamentales vía Internet.</p> <p>Ambas definiciones enfatizan que el gobierno electrónico es un medio para proveer servicios y comunicación, no un fin en sí mismo.</p>	[27]
3	<p>Es la continua optimización en la prestación de servicios públicos, acceso a la información pública y participación ciudadana mediante la transformación interna y externa de las relaciones con base en el uso de las TIC.</p>	[28]
4	<p>Es el uso de las TIC para suplir las necesidades del ciudadano y las empresas sin quedarse atrás en los desarrollos tecnológicos, mediante el establecimiento de coordinaciones interagenciales, permitiendo el acceso a los servicios 24 horas al día, 7 días a la semana y haciendo la vida más fácil.</p>	[29]
5	<p>Significa diferentes cosas para diferentes personas. Algunos observadores lo definen en términos de acciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usar kioscos para recibir información laboral • Aplicar beneficios a través de la WEB o • Crear bases de datos compartidas entre agencias. <p>Otros observadores lo definen mas genéricamente como la automatización de la prestación de servicios gubernamentales. Aunque existe una amplia variedad de percepciones, se pueden identificar algunos temas en común</p>	[30]

	<p>para describir su naturaleza a evolucionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluye el uso de las TIC, especialmente Internet, para la distribución de información y la prestación de servicios al ciudadano, las empresas y otras agencias gubernamentales • Permite al ciudadano interactuar y recibir servicios del gobierno 24 horas al día, 7 días a la semana • Algunos observadores de estas iniciativas sugieren que la prestación de servicios será más conveniente y efectiva • En sí mismo es un proceso, o un medio para obtener un fin, más que un fin en sí mismo • Se encuentra en sus estados iniciales de desarrollo y promete evolucionar con las TIC e incrementar su aceptación y confianza. <p>Las iniciativas básicas se han centrado en proveer un acceso ilimitado a información y servicios básicos. Sin embargo, su capacidad transformadora permanece sin desarrollar, aunque el rápido incremento del interés y los recursos asignados al desarrollo de estas iniciativas contribuirán a la obtención de este cambio.</p>	
6	Desde una perspectiva más tecnológica, es el uso de la tecnología para ampliar el acceso y la distribución de los servicios gubernamentales para el beneficio del ciudadano, las empresas y los empleados.	[31]
7	Es el uso por parte de las agencias gubernamentales de las TIC, las cuales tienen la capacidad de transformar las relaciones con el ciudadano, las empresas y otras agencias gubernamentales.	[32]
8	Es hacer accesible el gobierno al ciudadano cuando lo deseen.	[33]
9	<p>Son tres estados no necesariamente consecutivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocar información y servicios en línea, haciéndolos fácilmente accesibles y usables. Este es el “front-end” básico • Lo complicado es el “back-end”, la interoperabilidad entre agencias para proveer una estructura única al ciudadano, las empresas, otros gobiernos y los mismos empleados • La última componente es la gobernanza y la participación ciudadana, que va más allá de la información y los servicios. Tiene que ver con el uso del gobierno electrónico para incorporar al ciudadano en el proceso de toma de decisiones. 	[34]
10	Son aplicaciones avanzadas de las TIC en el gobierno gracias a combinaciones bien integradas de políticas, objetivos, procesos organizacionales, contenidos en información y tecnología para alcanzar los objetivos públicos. Aunque existan muchas definiciones de gobierno	[35]

	<p>electrónico, los objetivos actuales del gobierno son indiscutibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la seguridad colectiva • Administrar justicia • Proveer la infraestructura institucional para la economía • Asegurar el capital social vital mediante mejoras en la salud y la educación, reforzando las familias y las comunidades 	
11	<p>Desde una perspectiva estrecha, son los servicios al ciudadano, a los que se les aplica reingeniería con tecnología o simplemente proveería a través de Internet. Otros lo perciben como una transformación fundamental del gobierno y la gobernanza a un nivel equivalente al vivido en la revolución industrial.</p>	[36]
12	<p>Es más que los servicios al ciudadano, a los que se les aplica reingeniería con tecnología o simplemente proveería a través de Internet. El camino del gobierno electrónico está hasta ahora iniciando a la par que los gobiernos y el ciudadano alrededor del mundo experimentan y aprenden a explotar las TIC. Incluye nuevos estilos de liderazgo, nuevas formas de debatir y decidir políticas e inversiones, nuevas formas de acceder a la educación, nuevas formas de oír al ciudadano y nuevas formas de organizar y proveer información y servicios.</p>	[37]
13	<p>La visión del presidente para la reforma del gobierno enfatiza que el gobierno necesita reformar sus operaciones, la forma como realiza sus funciones y la forma como se relaciona con las personas a las que sirve. Esta visión se guía por tres principios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centrado en el ciudadano, no centrado en la burocracia • Centrado en resultados y • Basado en el mercado, o promocionando activamente la innovación. <p>El gobierno electrónico es una de las cinco claves definidas para alcanzar esta visión en la agenda de gestión del presidente y su plan de acción (agosto 2001). El gobierno electrónico es crítico para alcanzar las expectativas actuales del ciudadano y las empresas en la interacción con el gobierno. Le permite a las agencias alinear esfuerzos para mejorar significativamente los servicios y disminuir los costos de operación.</p> <p>Cuando las iniciativas en esta área se desplieguen efectivamente, relacionarse con el gobierno será más fácil, se respetará la privacidad y se proveerá seguridad. El ciudadano y las empresas podrán visitar una ventanilla única en línea o telefónicamente que refleje al gobierno de los Estados Unidos de Norteamérica.</p>	[38]

14	<p>Es la distribución de servicios gubernamentales en línea, que incrementa la oportunidad del ciudadano para acceder al gobierno, reduce la burocracia, incrementa la participación del ciudadano la democracia y amplía la responsabilidad de las agencias con las necesidades ciudadanas. Los sitios WEB se presentan como una prioridad para las agencias gubernamentales en el desarrollo de las iniciativas de gobierno electrónico, porque crean relaciones electrónicas entre el gobierno, el ciudadano, las empresas, los empleados y otras agencias.</p>	[39]
15	<p>Iniciativas de diferentes niveles, desde los consejos locales hasta el activismo global, demuestran que las TIC tienen un papel que jugar en las nuevas formas de gobierno. Las TIC proveen formas baratas de transparencia y facilitan la discusión de los problemas y sus soluciones. Pero la tecnología por sí misma no es una respuesta a las preguntas fundamentales sobre participación. Al lado de los problemas tradicionales de la “brecha digital” que limita quién puede unirse a estas discusiones, se observa que la tecnología es moldeada por los usuarios, apuntando a que se seguirá un patrón de exclusión.</p> <p>Sin embargo, asumiendo que los sistemas computarizados tendrán cada vez más importancia, es necesario identificar sus beneficios. El más simple y claro de los objetivos de los gobiernos es mejorar la efectividad en costos. Mejor documentación y servicios personalizados con mejor administración de recursos y cuentas.</p>	[40]
16	<p>Es el “e-business” en el gobierno. Esto se justifica porque ambos usan la misma infraestructura de hardware y en algunos casos de software. Sin embargo, existen claras diferencias entre los modelos de mercado del sector privado y del público para asumirlos de manera diferenciada.</p>	[41]
17	<p>Es el uso de las TIC para promocionar un gobierno más eficiente y efectivo, facilitando servicios más accesibles, permitiendo mayor acceso a la información pública y haciendo al gobierno más responsable con el ciudadano. El gobierno electrónico incluye la distribución de servicios vía Internet, teléfono, centros comunitarios (por autoservicio o soportados por otros), dispositivos sin cables y otros sistemas de comunicaciones. Pero el gobierno electrónico no es un atajo hacia el desarrollo económico, los ahorros de presupuesto o un gobierno eficiente. El gobierno electrónico no es el “BIG-BANG” un evento independiente que inmediatamente y por siempre alterará el universo del gobierno. El gobierno electrónico es un proceso –llamémoslo “e-volución”- y una herramienta que tiene unos costos y riesgos financieros y políticos.</p>	[42]
	<p>El gobierno electrónico es el uso de las TIC para alcanzar el buen gobierno, integrando el ciudadano, los procesos, la información y la tecnología para</p>	[43]

18	el logro de los objetivos de gobierno. El gobierno electrónico ofrece una nueva forma de soportar el mejoramiento del gobierno, conectando al ciudadano, construyendo interacciones con y entre la sociedad civil.	
19	Son las actividades de gobierno usando tecnologías computacionales para proveer información y servicios al ciudadano.	[44]
20	El gobierno electrónico tiene que ver con compartir información. Pero compartir de una manera diferente, utilizando tecnología para asegurar que el ciudadano tenga acceso y pueda usarla. Además centrada como un servicio para el ciudadano. No es algo nuevo, es una manera diferente de permitir al ciudadano que indique cuáles son sus preocupaciones.	[45]
21	La distribución de servicios en línea nunca ha tenido tanta importancia en la agenda política como ahora. Desde el Reino Unido hasta los Estados Unidos de Norteamérica, de Bélgica a Brasil y de Malasia a Méjico, los gobiernos están hablando de los beneficios que pueden obtenerse al migrar los servicios basados en papel y de interacción cara a cara hacia Internet. Los gobiernos también entienden que estos servicios deben centrarse en el ciudadano, deben ser efectivos en costo, fáciles de usar y de valor agregado para el ciudadano, las empresas y el mismo gobierno. Las agencias como silos aún dominan el ámbito gubernamental y como resultado, aún los países líderes, se encuentran a medio camino de alcanzar el potencial completo de servicio en línea.	[46]
22	El gobierno electrónico tiene que ver con la transformación del gobierno. Una gran cantidad de personas lo identifican con proveer información, ya que es lo más fácil de hacer. De hecho es una de las cosas más importantes y no necesariamente la más fácil, porque no sólo es disponer la información en la WEB, es ponerla de manera que sea fácil de encontrar y de usar. De otro lado, proveer servicios electrónicamente también es importante. Finalmente, y tal vez lo más importante, es un estándar para hacer más accesible y responsable al gobierno frente al ciudadano.	[47]
23	Se refiere al uso de la tecnología por parte del gobierno, particularmente el uso de Internet para ampliar el acceso y distribución de los servicios e información al ciudadano, las empresas, los empleados y otras agencias gubernamentales. Tiene la capacidad de construir mejores relaciones entre el gobierno y el público, haciendo más suave, más fácil y más eficiente su interacción.	[48]
24	La definición puede variar levemente entre organizaciones, debido a sus valores, objetivos y cultura, pero es importante entender que el gobierno electrónico es más que un sitio WEB, correo electrónico o procesamiento de transacciones vía Internet. Muchos proveedores de tecnología focalizan	[49]

	<p>sus ofrecimientos en estas áreas, pero las organizaciones que no revisen todas las implicaciones del gobierno electrónico no obtendrán sus verdaderos beneficios y no estarán preparadas para servir al ciudadano digital que está naciendo. Existen tres áreas que deben tenerse en cuenta por parte del gobierno electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestación de servicios • Democracia digital • Desarrollo económico. 	
25	Es una forma de distribuir los servicios del gobierno al público en general usando Internet sin que el público tenga que ir a una oficina o tenga contacto directo con una persona o contacto telefónico con un empleado gubernamental.	[50]
26	El gobierno electrónico es el uso de la tecnología, principalmente Internet, para permitir al ciudadano, empresas, empleados y otros gobiernos, el acceso a la información y los servicios. Inicialmente con focalización en el acceso y distribución y posteriormente aplicada en actividades transaccionales.	[51]
27	Es la información correcta en el momento correcto para la persona correcta en el formato correcto. La tecnología es la herramienta y no el fin.	[52]
28	El término gobierno electrónico se centra en el uso de las TIC por parte de los gobierno en todas las funciones gubernamentales. En particular, el potencial de comunicación en red que provee Internet y las tecnologías relacionadas, ofrecen la capacidad de transformar la estructura y operación del gobierno. El gobierno electrónico tiene la característica de ser el mayor elemento potenciador para permitir asumir buenas prácticas de gobierno.	[53]
29	El gobierno electrónico es disponer todos los servicios posibles, incluida la democracia, al ciudadano, las empresas y a la comunidad en el momento y lugar de su conveniencia. Es decir, disponer de una ventanilla única para entregar transacciones e información de alto valor.	[54]
30	Muy ampliamente definido, es el uso de las TIC en el sector público. Más específicamente, es el uso de Internet y de la WEB para proveer servicios e información gubernamentales al ciudadano.	[55]
	El gobierno electrónico atraviesa muchas áreas de política, incluidas la privacidad, la “brecha digital”, el acceso a la información gubernamental, la	[56]

31	administración pública, la prestación de servicios y la seguridad de la información. Tiene el potencial de conectar de manera más directa los gobiernos con el ciudadano de tal forma que abre nuevas oportunidades y plantea nuevos retos.	
32	Son los servicios gubernamentales en línea, lo que significa que cualquier interacción con alguna agencia del gobierno se realiza a través de Internet o la WWW.	[57]
33	Es la aplicación de las TIC para transformar la eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad de los intercambios de transacciones e información entre agencias gubernamentales y entre el gobierno y el ciudadano o empresas, además del empoderamiento del ciudadano a través del acceso y uso de la información.	[58]
34	El ciudadano y las empresas europeas tienen interés en poder disponer de un acceso mejor y más fácil a la información del sector público. Una forma de realizar este objetivo es hacer un mejor uso de Internet. Si se mejorase la disponibilidad de la información pública en línea, Internet ganaría en aceptación en la vida cotidiana, lo que impulsaría el número de usuarios, con el consiguiente beneficio colateral de incrementar la participación en la sociedad de la información. Las posibilidades que ofrece Internet podrían explotarse para realizar el objetivo enunciado en el Tratado de Ámsterdam de garantizar la transparencia de la actuación y de la toma de decisiones de las instituciones comunitarias, además de asegurar que estas decisiones son adoptadas de la forma más abierta posible.	[59]
35	Desde una perspectiva de empresa, es la aplicación de las TIC para mejorar, transformar o redefinir cualquier forma de intercambio de recursos e información entre compañías, agencias gubernamentales, ciudadanos, proveedores y otros participantes, desarrollando y manteniendo sistemas inter organizacionales, organizaciones virtuales y acuerdos interinstitucionales.	[60]
36	Es el uso de las TIC para promover un gobierno más eficiente y efectivo en costos, facilitando servicios gubernamentales más convenientes, permitiendo un mayor acceso a la información y haciendo al gobierno más responsable con el ciudadano.	[61]
37	La información moderna y las tecnologías de la comunicación ofrecen la perspectiva de grandes mejoras en la velocidad y eficacia con que el gobierno se comunica con el ciudadano. Haciendo a los gobiernos más accesibles y responsables, el gobierno electrónico puede ayudar a incrementar la confianza del ciudadano en aquellos que lo gobiernan.	[62]

38	El gobierno electrónico no es simplemente asumir la tecnología. Es un estado mental que implica comunicar al ciudadano con el gobierno para obtener ciertos objetivos. La transformación es lo más importante, aún por encima de los servicios. El impacto real es la transformación en un gobierno diferente, difícil de alcanzar, que provea servicios modernos y diferentes de los que actualmente se están proveyendo.	[63]
----	--	----------------------

Tabla I: *Definiciones de Gobierno Electrónico*

Bibliografía

- [1] OECD. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2004). **“The e-Government Imperative”**. Paris, Francia: OECD Publishing citado por Katiuzka Flores Guerrero, “Experiencias de Gobierno Electrónico en los tres niveles de Gobierno en México: Federal, Estatal y Municipal”.
- [2] Banco Mundial. (s.f). **“Definition of E-Government”** citado por ONGEI, Oficina Nacional de Gobierno Electrónico, “Conceptos generales en el marco de Gobierno Electrónico”, Organismo gubernamental de Perú.
- [3] Gartner Group. BAUM, C., & DI MARIO, A. (2000) **“Gartner’s four phases of e-government model”** citado por ONGEI, Oficina Nacional de Gobierno Electrónico, “Conceptos generales en el marco de Gobierno Electrónico”, Organismo gubernamental de Perú.
- [4] Bovaird, T.(2005). Performance Measurement and Evaluation. En Medí Khosrow-Pour (Ed), **“Practicing E-government. A global Perspectiva”** (pp. 16-42). Hershey, USA: Idea Group Publishing citado por Katiuzka Flores Guerrero, “Experiencias de Gobierno Electrónico en los tres niveles de Gobierno en México: Federal, Estatal y Municipal”.
- [5] Dra. Mila Gascó, Analista Instituto Internacional de Gobernabilidad. **“Impacto organizacional e institucional de proyectos de gobierno electrónico”**. Sitio web: <http://www.congres.lluert.net/comunicacions/grup3/Gasco.pdf>. Consulta: 16/08/2010.
- [6] María Alejandra Sepúlveda T., Patricio Gutiérrez G., Álvaro Vásquez V. 2006. **“Gobierno Electrónico en Chile 2000-2005: Estado del Arte II”**. Ed. Proyecto de Reforma y Modernización del Estado del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- [7] Department of Transport, Local Government and the Regions 2002. **“Towards a national strategy for local e-government”**, Summary London: DTLR citado por José Esteves, (2005), “Análisis del Desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España”.
- [8] **“El gobierno electrónico en la rendición de cuentas de la administración local”**. Sitio web: http://www.ief.es/Publicaciones/EstudiosHda/ge_intro.pdf. Consulta: 25/08/2010.
- [9] Filippo Bucarelli, Paolo Grassi, **“El e-government para el desarrollo del territorio”**.
- [10] E. S. Savas. **“La nueva gerencia pública”**. Sitio web: http://www.cesmadrid.es/documentos/Sem200601_MD01.doc. Consulta: 19/08/2010.
- [11] William D Ávila , **“Aplicación de las `TIC` en la administración pública colombiana en línea”**. Sitio web: <http://www.cesardigital.net/media/Documentos/InfoTic/tic01Aplicacionde.pdf>. Consulta: 24/08/2010.

[12] LÓPEZ CAMPS, J. y LEAL FERNÁNDEZ, I. (2002) **“E-gobierno. Gobernar en la sociedad del conocimiento”**. Bilbao (España): Instituto Vasco de Administración Pública, citado por Mila Gascó, “Impacto organizacional e institucional de proyectos de gobierno Electrónico”.

[13] Universidad Externado de Colombia. (2005). **“Guía de gobierno electrónico local: servicios electrónicos orientados al ciudadano”**. Convenio UNESCO – Universidad Externado de Colombia, citado por José Esteves. (2005) “Análisis del Desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España”.

[14] Secretaría de la Función Pública. (2005) **“Transparencia, Buen Gobierno y Combate a la Corrupción en la Función Pública”**. D.F, México: Fondo de Cultura Económica, citado por Katiuzka Flores Guerrero, “Experiencias de Gobierno Electrónico en los tres niveles de Gobierno en México: Federal, Estatal y Municipal”.

[15] Ramiro Valderrama Aramayo. (2003) **“Diplomado de Gobierno Electrónico”**, Módulo 1: Antecedentes y justificación del gobierno electrónico, arte 1. Sitio web: <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Curso%20de%20Gobierno%20digital%202.pdf>.

[16] ONGEI, Oficina Nacional de Gobierno Electrónico, **“Conceptos generales en el marco de Gobierno Electrónico”**, Organismo gubernamental de Perú.

[17] Cabase, Cessi, Cicomra, Rodar. (2008) **“Bases y lineamientos para una agenda digital argentina”**. Sitio web: <http://www.cessi.org.ar/documentacion/basesagendadigital.pdf>. Consulta: 15/08/2010.

[18] Rodrigo Araya Dujisin, Miguel A. Porrúa Vigón. 2004. **“América Latina Puntogob. Casos y tendencias en gobierno electrónico”**. Ed. FLACSO Chile / AICD OEA.

[19] Forlano, L. (2004). **“The Emergence of Digital Government: International Perspectives”**. En Medí Khosrow-Pour (Ed), Digital Government: Principles and Best Practices (pp.35-50). Hershey, USA: Idea Group Publishing, citado por Katiuzka Flores Guerrero, “Experiencias de Gobierno Electrónico en los tres niveles de Gobierno en México: Federal, Estatal y Municipal”.

[20] Jorge Chateau. 2003. “Gobierno Electrónico en Chile: Estado del Arte”. Ed. Proyecto de Reforma y Modernización del Estado del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile.

[21] Diego Cardona MBA. (2002) **“El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”**. Sitio web: <http://www.congres.lluert.net/comunicacions/grup3/Cardona.pdf>.

[22] Altaparro, A. (2005). **“Introducción al Gobierno Electrónico: Conceptos, Ventajas, Beneficios y Riesgos”**. Manuscrito no publicado citado por Katiuzka Flores Guerrero, “Experiencias de Gobierno Electrónico en los tres niveles de Gobierno en México: Federal, Estatal y Municipal”.

- [23] Rodrigo Alfaro A. Guillermo Bustos R. Alejandra González R. Joseba Loroño A. (2005) **“Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones”**. Ediciones Universitarias de Valparaíso, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Sitio web: http://www.euv.cl/archivos_pdf/gobierno-electronico.pdf.
- [24] Domingo Tavárez . 2008. **“Ciudades digitales República Dominicana”** Sitio web: <http://www.optic.gob.do/LinkClick.aspx?fileticket=4iu95vv06Ag%3D&tabid=188&mid=978>. Consulta: 20/08/2010.
- [25] Miguel A. Porrúa Vigón. (2003). **“Elementos para la creación de una estrategia de gobierno electrónico”**. VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá. Sitio web: <http://www.e-panama.gob.pa/descargas/Estrategia%20Gob%20Electronico.pdf>
- [26] ATALLAH, S. (2001). **“E-GOVERNMENT - CONSIDERATIONS FOR ARAB STATES”**. (p. 14). Sub-Regional Resource Facility for Arab States (SURF-AS) citado por Diego Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.
- [27] BALLARD, R. (2001). **“E-Government: An overview of what it is, benefits and issues”**. (p. 55). Wellington: Land Information New Zealand citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.
- [28] BAUM, C., & DI MARIO, A. (2001) **“Gartner's four phases of e-government model”** [Web Page]. URL <http://gartner11.gartnerweb.com/public/static/hotc/00094235.html> [2002] citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.
- [29] BLAIR, T. (Primer Minister). (1999). Modernising government . (p. 66). Londres: Modernising Government Secretariat Cabinet Office – UK citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.
- [30] BONHAM, M., SEIFERT, J., & THORSON, S. (2001). **“The Transformational Potential of e-Government: The Role of Political Leadership”**. (p. 21). the 4th Pan European International Relations Conference of the European Consortium for Political Research, University of Kent at Canterbury citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.
- [31] BREEN, J. (2000). **“At the Dawn of E-Government: The Citizen as Customer”**. (p. 36). Government Finance Review – Deloitte citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.
- [32] CAMILLERI, V. (2001). **“Attaining e-Government”**. (p. 11). Malta: Central Information Management Unit citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.
- [33] CANALES, M. (Deputy chief information officer at the Treasury Department). (2001). What's E-Government? T. TEMIN (GCN editorial director), **“What's E-Government? How Do We Do It?”**

(p. 8). Government Computer News citado por Cardona MBA. (2002) "El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios".

[34] CHENOK, D. (Chief of the information policy branch at the office of management and budget's office of regulatory affairs). (2001). What's E-Government? T. TEMIN (GCN editorial director), "**What's EGovernment? How Do We Do It?**" (p. 8). Government Computer News citado por Cardona MBA. (2002) "El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios".

[35] DAWES, S., BLONIAZ, P., & KELLY, K. (1999). Some Assembly Required: "**Building a Digital Government for the 21st Century**". (p. 39). Baltimore: Center for Technology in Government, University at Albany citado por Cardona MBA. (2002) "El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios".

[36] EzGov FlexFoundation. (2000). "**Realizing E-Government**". (p. 8). Atlanta: EzGov FlexFoundation citado por Cardona MBA. (2002) "El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios".

[37] FERGUSON, M., & RAINE, J. (2000). "**Developments in electronic governance**". (p. 9). Birmingham: The Institute of Local Government Studies (INLOGOV) The University of Birmingham citado por Cardona MBA. (2002) "El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios".

[38] FORMAN, M. (2002). "**e-Government Strategy - Simplified Delivery of Services to Citizens**". (p. 30). Washington: EXECUTIVE OFFICE OF THE PRESIDENT - OFFICE OF MANAGEMENT AND BUDGET citado por Cardona MBA. (2002) "El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios".

[39] GANT, J. P., & BURLEY, D. (2002). "**WEB portal functionality and State government E-service**". (p. 10). Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences – 2002 citado por Cardona MBA. (2002) "El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios".

[40] GEISELHART, K. (2001). "**Distributed Governance - a catalyst for accelerated responsiveness**". (p. 7). New Hampshire: First World Conference on Information Technology and Economic Development, sponsored by interced.org Manchester citado por Cardona MBA. (2002) "El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios".

[41] GISLER, M., GÜNTER, M., & SPAHNI, D. (2001). "**Minitrack eGovernment**". (p. 1). Proceedings of the 34th Hawaii International Conference on System Sciences-2001 citado por Cardona MBA. (2002) "El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios".

[42] HACHIGIAN, N. (Pacific Council on International Policy Researcher). (2002). "**Roadmap for E-government in the Developing World. 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves**". (p. 36). Los Angeles: The Working Group on E-Government in the Developing World - Pacific Council citado por Cardona MBA. (2002) "El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios".

[43] HEEKS, R. (2001). **“Understanding e-Governance for Development”** Working Paper No.11. (p. 27) citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.

[44] HINNAT, C. C., & MOON, J. (2001). **“The Pursuit of E-government: What Determines Perceptions of EGovernment Effectiveness?”** (p. 28). Bloomington: 6th National Public Management Research Conference, Indiana University, Bloomington, IN citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.

[45] HOBBS, I. (CIO of the Agricultural Department). (2001). What's E-Government? T. TEMIN (GCN editorial director), **“What's E-Government? How Do We Do It?”** (p. 8). Government Computer News citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.

[46] HUNTER, D. R., & JUPP, V. (2001). **“Governments Closing Gap Between Political Rhetoric and eGovernment Reality”**. 64. Accenture - Global eGovernment Services citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.

[47] LANDY, K. (Senate Governmental Affairs Committee). (2001). What's E-Government? T. TEMIN (GCN editorial director), **“What's E-Government? How Do We Do It?”** (p. 8). Government Computer News citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.

[48] LAYNE, K., & LEE, J. (2001). **“Developing fully functional E-government: A four-stage model”**. (p. 15). Government Information Quarterly Vol. 18 Issue 2 citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.

[49] LOWERY, L. M. (2001). **“Developing a Successful E-Government Strategy”**. (p. 7). San Francisco: Department of Telecommunications & Information Services - City/County of San Francisco, CA citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.

[50] MATTHEW, T. (2001). **“Running head: Framework for Electronic Government”**. (p. 7). Wilmington: Wilmington College citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.

[51] McCLURE, D. (Director for information and technology management at the general accounting office). (2001). What's E-Government? T. TEMIN (GCN editorial director), **“What's E-Government? How Do We Do It?”** (p. 8). Government Computer News citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.

[52] MYERS, M. (CIO of the defence department). (2001). What's E-Government? T. TEMIN (GCN editorial director), **“What's E-Government? How Do We Do It?”** (p. 8). Government Computer News citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.

- [53] OECD. (2001). **“OECD project on e-government: analysis framework and methodology”**. (p. 10). Paris: OECD citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.
- [54] PECK, S. (Chief Technology Officer for the District of Columbia). (2001). What's E-Government? T. TEMIN (GCN editorial director), **“What's E-Government? How Do We Do It?”** (p. 8). Government Computer News citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.
- [55] RONAGHAN, S. A. (Project Coordinator and author of the final report). (2002). **“Benchmarking E-government: A Global Perspective --- Assessing the UN Member States”**. (p. 81). New York: United Nations Online Network in Public Administration and Finance (UNPAN) - American Society for Public Administration (ASPA) citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.
- [56] SEIFERT, J. W., & PETERSEN, E. (2001). **“The Promise of all Things E? Expectations and Implications of Electronic Government”**. Information Science and Technology Policy Congressional Research Service Library of Congress citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.
- [57] SHUTTER, J., & GRAFFENREID, E. d. (2000). **“Benchmarking the eGovernment Revolution: Year 2000 Report on Citizen and Business Demand”**. (p. 36). North Carolina at Chapel Hill: Momentum Research Group of Cunningham Communication Commissioned by NIC citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.
- [58] TAMBOURIS, E., GORILAS, S., & BOUKIS, G. (2001). **“Investigation of Electronic Government”**. (p. 15). Atenas: Archetypon S.A citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.
- [59] Unión Europea. (2000). **“eEurope, Una sociedad de la información para todos”**. (p. 17). Comunicación sobre una iniciativa de la Comisión para el Consejo Europeo extraordinario de Lisboa los días 23 y 24 de marzo de 2000 citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.
- [60] WASSENAAR, A. (2000). **“E-Governmental Value Chain Models”**. (pp. 289-293). London, Greenwich: DEXA 2000, IEEE Press citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.
- [61] WESCOTT, C., PIZARRO, M., & SCHIAVO-CAMPO, S. (2001). **“The Role Of Information And Communication Technology In Improving Public Administration”**. (p. 31). Manila: ADB citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.
- [62] WITSA. (2001). **“En sus marcas listos YAI. Socios líderes en la economía global”**. (p. 28). McConnell international – WITSA citado por Cardona MBA. (2002) “El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios”.

[63] WOHLLEBEN, P. (Partner in the global government group of Grant Thornton LLP of Chicago). (2001). What's E-Government? T. TEMIN (GCN editorial director), "**What's E-Government? How Do We Do It?**" (p. 8). Government Computer News citado por Cardona MBA. (2002) "El gobierno electrónico Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios".