

El Gobierno Electrónico o e-Gobierno¹

César Daniel Vargas Díaz*

Universidad de Granada, Granada (España)

Resumen

En el presente artículo se desarrolla la importancia e impacto de las TIC y especialmente de la Internet, en los Gobiernos Electrónicos o e-Gobiernos, se revisan las distintas definiciones y concepciones de e-Gobierno que se han identificado en la literatura, y se definen tanto los objetivos, funciones y dimensiones de la e-gobierno, como los aspectos que giran en torno a él.

Palabras clave: e-Gobierno, Gobernabilidad, TIC, Internet Administración Pública

Summary

Electronic government and E-government. César Daniel Vargas Díaz. This article emphasizes the importance and impact of TICs and especially the Internet, in electronic government or e-Governments. The different definitions and concepts of e-Government identified in literature are revised. The objectives, functions and dimensions of e-government are also defined as well as the issues that revolve around it.

Keywords: e-Government, Governance, TIC, Internet Public Administration.

¹ Trabajo producto de la investigación “Desarrollo y E-Gobierno en Latinoamérica: responsabilidad y transparencia de la información económico financiera en la Gestión Pública”. Tesis de doctorado, Universidad de Jaén con la Universidad de Granada, España, 2010.

* Doctor en Economía. Profesor Departamento de Economía Internacional y de España. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Granada, Granada (España) Correo electrónico: cvargasd@ugr.es

1. Introducción

Se pretende realizar una revisión teórica de uno de los conceptos básicos de este trabajo de investigación, el “Gobierno Electrónico”, también conocido como “e-Gobierno o e-Gob”. El objetivo perseguido es presentar una visión, desde la Administración Pública a la Gestión Pública, de las aportaciones más relevantes al Gobierno Electrónico. En primer lugar, se analiza la importancia e impacto del e-Gobierno, y, a continuación se revisan las distintas definiciones y concepciones de e-Gobierno que se han identificado en la literatura. Cabe Mencionar que el concepto de e-Gobierno es reciente, por lo cual no es aún claro ni conciso para los profesionales, académicos y especialistas en la materia (Moon, 2002). En este sentido, se definirán los objetivos, funciones y dimensiones del e-Gobierno, como los aspectos que giran en torno a éste.

Así también, se presta atención a la importancia de la información económico-financiera pública de las entidades del sector público como herramienta de acercamiento al ciudadano y su inclusión en las páginas Web gubernamentales. Según Brusca y Montesinos (2006), el mayor interés en este tipo de información se debe a la focalización de las Administraciones Públicas en los resultados y la responsabilidad y transparencia de usar correctamente los recursos públicos (rendir cuentas) y ofrecen bienes y servicios de calidad al ciudadano.

2. Las TIC, Internet y el Gobierno

El alcance e impacto de las TIC en las tareas de Administración y Gobierno de las Entidades Públicas se ha puesto de manifiesto a través de la *participación ciudadana en los asuntos políticos, de la prestación de servicios online, de la transparencia y rendición de cuentas y en la gestión interna de la entidad*. Para referirse al uso de las TIC en los aspectos mencionados se utiliza el término e-Gobierno o Gobierno Electrónico (*en inglés e-Government*), aunque hay divergencias, tanto en el ámbito profesional como académico, en la identificación de las dimensiones que abarcan dicho término. Nos referimos a continuación, desde una perspectiva teórica, a las áreas en las que la innovación tecnológica ha tenido mayor efecto.

Iniciativas como presupuestos participativos, conversaciones públicas, foros, blogs o votaciones electrónicas, permiten una mayor *participación ciudadana* en los procesos democráticos, recabando su opinión o haciendo posible su participación en la toma de decisiones. Para Chadwick (2003), Internet ofrece la posibilidad de incrementar la participación política facilitando la interacción entre los ciudadanos y la administración, lo que le diferencia de la administración tradicional explicada por Hood (1991).

Danziger y Andersen (2002) también destacan el potencial de las TIC como instrumento que hace posible la comunicación y participación entre los distintos actores políticos y ayudan a mejorar la participación del público en el proceso de Gobierno.

Con respecto a la *prestación de servicios* a los ciudadanos, las tecnologías ayudan a las Entidades Públicas a ofrecer servicios más eficaces y de mayor calidad. Los servicios online están disponibles y pueden ser utilizados en cualquier momento, con las ventajas que para los usuarios y para la entidad que ofrece los servicios conlleva, facilitando además la oferta de servicios nuevos. Para Jaeger (2003), rapidez, comodidad, más información y ahorro de costes beneficiarán tanto a los ciudadanos como a empresas y a las propias Entidades Públicas. De igual modo, como señala Chadwick (2003), la accesibilidad incrementará la satisfacción de los usuarios.

Las TIC facilitan la transparencia y rendición de cuentas a los ciudadanos. De acuerdo con Criado y Ramilo (2001), son herramientas que permiten a los poderes públicos presentar

con mayor transparencia su administración y gestión de manera que podemos conocer las prioridades y objetivos gubernamentales y exigir rendición de cuentas a través de una mayor responsabilidad por parte de los gobernantes. Las TIC hacen posible el acceso a un mayor nivel de información y tienen el potencial de hacer disminuir las asimetrías en la disponibilidad de uso de la información entre los distintos agentes sociales. Para Grant y Chau (2005), hay una particular relación entre información y e-Gobierno. La información impregna todas las actividades de la organización y es utilizada por todos los participantes, lo que es particularmente significativo en las Organizaciones Públicas que persiguen el interés público y tienen múltiples participantes, por lo que la información está en el centro de la toma de decisiones.

De acuerdo con Kim *et. al.*, (2005), las TIC pueden suministrar información relevante de forma más oportuna y contribuir a que los procesos de la administración sean más transparentes. A través de la divulgación de información económica y financiera, las Entidades Públicas pueden llevar a cabo la rendición de cuentas a los ciudadanos y a la sociedad en general.

Como cualquier organización de las Entidades Públicas, las tecnologías hacen posible la automatización de procesos con el consiguiente ahorro de recursos. Por su compleja estructura y reparto de competencias, tiene un gran potencial en el intercambio de información (benchmarking) entre los distintos niveles de administración, lo que pone de manifiesto su utilidad en el logro de la eficiencia. Heeks (2002) señala que la consecución de la eficiencia ha sido el potencial incentivo para su utilización. En el mismo sentido, Evans y Yen (2006) destacan como las TIC ayudan a la reducción de costes evitando duplicidades o eliminando ineficiencia.

De acuerdo con Moon *et. al.* (2005) es común la percepción de que las tecnologías llevan a la consecución de un Gobierno más eficiente y eficaz. Si bien, como señala Denhardt (1999) y Chet y Gant (2001), el potencial máximo sólo puede ser alcanzado cuando los cambios de organización y directivos acompañan al desarrollo tecnológico.

El hecho de que su implementación haya coincidido en el tiempo con las reformas derivadas mencionadas en la Nueva Gestión Pública, ha llevado a que implícitamente se asocie la utilización de las TIC con dichas reformas, destacando como potencial ventaja su contribución en la estructura organizativa, racionalización normativa y cultural y responsabilidad y transparencia de la Administración y por supuesto la reducción de la burocracia. Frente al tradicional paradigma burocrático, para Ho (2002) Internet es una herramienta de gran alcance para el Gobierno de las entidades que facilita el paso al nuevo paradigma de e-Gobierno. No obstante, Wong y Welch (2004) ponen de relieve que por sí misma la tecnología como instrumento de cambio no garantiza que éste vaya a ser positivo sino que puede fortalecer el modelo preexistente.

3. Gobierno Electrónico. Delimitación del concepto

La utilización de las TIC en las Administraciones Públicas se asocia con el concepto de e-Gobierno, aunque las acepciones y dimensiones del término varían en función de las parcelas y objetivos considerados en el área que aborda su estudio. No hay todavía una definición comúnmente aceptada, quizá por el estado incipiente de su desarrollo y por la propia complejidad de la actividad gubernamental. En este apartado y para los fines de esta investigación, se tratará de delimitar su contenido. El término e-Gobierno se consolida a finales de los 90 aunque su origen se remonta a los principios de la historia de los ordenadores (Grönlund, 2005). Mientras que para algunos autores no es más que otra de las tecnologías de la información, refiriéndose a Internet, que se adopta para el uso del Gobierno (Bretschneider, 2003), para otros es una auténtica revolución.

Lee y Kim, (2007: 135) resaltan que el e-Gobierno es una de las claves principales en la revolución de la información" en el que, como indica Jaeger (2003), destaca su enorme po-

tencial para mejorar y desarrollar las interacciones entre ciudadanos, empresas y Gobierno. Para Moon (2002), e-Gobierno es un concepto dinámico cuyo significado y alcance varía y no ha sido claramente definido. De acuerdo con Relyea (2002), si inicialmente era el reconocimiento general de la confluencia de los progresos de las tecnologías de la información y su uso por las Entidades Públicas, posteriormente se utilizó como una referencia ambigua a los dos usos actuales: la utilización de las TIC para las operaciones de Gobierno y el objetivo de realizar de forma más efectiva y menos costosa la gestión de las funciones del Gobierno.

Es así, que existe una amplia variedad de definiciones sobre e-Gobierno que no generan consenso sobre su definición (Ronaghan, 2002). Como se podrá observar, son muchas las definiciones de e-Gobierno que existen en la literatura, aunque en un principio Moon (2002) afirmó que las ofrecidas hasta el momento no podían ser consideradas como claras ni concisas por los académicos, profesionales y especialistas en la materia. Yildiz (2007) argumenta además que el e-Gobierno adolece de vaguedad de definición del término de e-Gobierno. En este sentido, desarrollamos un listado de las diferentes definiciones que se han venido utilizando al respecto en la Tabla 1, donde se encontrará una lista, que no es necesariamente exhaustiva ni excluyente, de las diferentes definiciones encontradas hasta el momento.

Tabla 1. Definiciones sobre e-Gobierno

Año	Definición	Autor
1999	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 inter-agenciales, permitiendo el acceso a los servicios 24 horas al día, 7 días a la semana y haciendo la vida más fácil.	(Blair, 1999)
1999	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.	(Dawes <i>et al.</i> , 1999)
2000	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.	(Breen, 2000)
2000	Desde una perspectiva estrecha, son los servicios al ciudadano, a los que se les aplica reingeniería con tecnología o simplemente proveeduría a través de Internet.	(EzGov Flex-Foundation, 2000)
2000	Es más que los servicios al ciudadano, a los que se les aplica reingeniería con tecnología o, simplemente, proveeduría 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.	(Ferguson & Raine, 2000).
2000	El e-Gobierno puede ser definido como una forma de usar las tecnologías de información, para mejorar las transacciones del Sector Público y terceros, entre ellos los ciudadanos, las empresas y otras agencias gubernamentales.	(Sprecher, 2000) ²
2000	Son los servicios gubernamentales en línea, lo que significa que cualquier interacción con alguna agencia del Gobierno se realiza a	(Shutter & Graf-fenreid, 2000)

² Referenciada en Moon (2000).

	través de Internet o la Web.	
2000	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.	(Unión Europea, 2000)
2000	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.	(Wassenaar, 2000)
2001	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: a) 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 y b) Transformando la naturaleza de la gobernanza, afectando las relaciones y las responsabilidades entre el Estado y el ciudadano.	(Atallah, 2001)
2001	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.	(Baum & Di Mario, 2001)
2001	Definen más genéricamente como la automatización de la prestación de servicios gubernamentales. Aunque existe una amplia variedad de percepciones, se pueden identificar algunos temas en común para describir su naturaleza a evolucionar: a) 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; b) Permite al ciudadano interactuar y recibir servicios del Gobierno 24 horas al día, 7 días a la semana; c) Algunos observadores de estas iniciativas sugieren que la prestación de servicios será más conveniente y efectiva; d) En sí mismo es un proceso, o un medio para obtener un fin, más que un fin en sí mismo; y, e) Se encuentra en sus Estados iniciales de desarrollo y promete evolucionar con las TIC e incrementar su aceptación y confianza.	(Bonham, <i>et al.</i> , 2001)
2001	Es hacer accesible el Gobierno al ciudadano cuando lo deseen.	(Canales, 2001)
2001	Son tres Estados no necesariamente consecutivos: 1) Colocar información y servicios en línea, haciéndolos fácilmente accesibles y usables. Este es el "front-end" básico. 2) 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 y 3) 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	(Chenok, 2001)

	incorporar al ciudadano en el proceso de toma de decisiones.	
2001	El Gobierno Electrónico entendido como la telemática, virtual, en línea (on-line), es la denominación con un mayor consenso a nivel internacional, sin embargo los autores señalan que en la literatura no existe aún un acuerdo generalizado sobre cómo denominar a las Organizaciones Públicas que utilizan las TIC (especialmente, las páginas Web, pero también otros usos de Internet como el correo electrónico, y otras herramientas como la vídeo conferencia, las intranets, tecnología WAP de telefonía, etc...) para interactuar con otros agentes públicos y privados a diferentes niveles.	(Criado y Ramillo, 2001)
2001	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. Los sistemas computerizados 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.	(Geiselhart, 2001)
2001	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.	(Gisler <i>et al.</i> , 2001)
2001	Son las actividades de Gobierno usando tecnologías computacionales para proveer información y servicios al ciudadano.	(Hinnat & Moon, 2001)
2001	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.	(Hobbs, 2001)
2001	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 México, 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.	(Hunter & Jupp, 2001)
2001	El Gobierno Electrónico es considerado como herramienta para los ciudadanos para comunicarse y obrar recíprocamente con la ciudad por medio de Internet, sin más que enviar un mensaje electrónico a una dirección de e-mail ofrecida en una página Web gubernamental.	(Kaylor <i>et al.</i> , 2001)
2001	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	(Landy, 2001)

	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.	
2001	Se refieren 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.	(Layne & Lee, 2001)
2001	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. Existen tres áreas que deben tenerse en cuenta por parte del Gobierno Electrónico: a) Prestación de servicios, b) Democracia digital y c) Desarrollo económico.	(Lowery, 2001)
2001	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.	(Matthew, 2001)
2001	El Gobierno Electrónico es el uso de la tecnología, principalmente Internet, para favorecer el acceso y la provisión de información gubernamental y servicios a sus ciudadanos, empresas, empleados y otras agencias y Entidades Públicas. Inicialmente, con focalización en el acceso y distribución y, posteriormente, aplicada en actividades transaccionales.	(McClure, 2001)
2001	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.	(Myers, 2001)
2001	El término Gobierno Electrónico se centra en el uso de las TIC por parte de los Gobiernos 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.	(OECD, 2001)
2001	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.	(Peck, 2001)
2001	El Gobierno Electrónico atraviesa muchas áreas de política, incluidas la privacidad, la “brecha digital”, el acceso a la información gubernamental, la 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 retos.	(Seifert & Petersen, 2001)
2001	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.	(Tambouris et al., 2001)
2001	Es el uso de las TIC para promover un Gobierno más eficiente y efectivo en costos, facilitando servicios gubernamentales más con-	(Wescott y Schiavo, 2001)

	venientes, permitiendo un mayor acceso a la información y haciendo al Gobierno más responsable con el ciudadano.	
2001	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.	(Witsa, 2001)
2001	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.	(Wohlleben, 2001)
2002	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 en 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.	(Gant & Burley, 2002)
2002	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.	(Hachigian, 2002)
2002	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 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.	(Heeks, 2002)
2002	Define al e-Gobierno como un conjunto de procesos tecnológicos que han cambiado tanto la distribución de los servicios públicos como la relación entre los ciudadanos y los organismos gubernamentales.	(Oakley, 2002) ³
2002	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.	(Ronaghan, 2002)
2002	No ofrece una definición de Gobierno Electrónico en el sentido estricto, pero expone que el explosivo crecimiento del uso de Internet y el rápido desarrollo del comercio electrónico en el sector privado, han supuesto una gran presión en el sector público a la hora de servir a los ciudadanos electrónicamente, lo cual es conocido como e-Gobierno. Esta iniciativa permite a las organizaciones gubernamentales distribuir servicios públicos y difundir información a los ciudadanos y comunidades a través de esta herramienta electró-	(Tat-Kei, 2002)

³ Referenciado en Torres *et al.* (2006)

	nica.	
2003	Define como el uso de las TIC, en particular Internet, como herramienta para alcanzar una Administración Pública mejor. El Gobierno Electrónico puede referirse a áreas más estrechas, como la distribución de servicios on-line, o más amplias, transformando la Administración Pública con el uso de las TIC al introducir el concepto de e-Gobierno.	(OCDE, 2003a y b)
2004	El Gobierno Electrónico se refiere al uso por parte de las agencias gubernamentales de las TIC, que tienen la capacidad de transformar las relaciones con el ciudadano, las empresas y otras agencias gubernamentales. Estas tecnologías pueden servir para una amplia gama de objetivos: a) Mejorar distribución de servicios gubernamentales al ciudadano, b) Mejorar la interacción con las empresas y la industria, c) Fortalecer al ciudadano mediante el acceso a la información o crear una Gestión Pública más eficiente. Los beneficios resultantes pueden ser: menos corrupción, incremento de la transparencia, mayor conveniencia, crecimiento de las utilidades y reducción de costos.	(World Bank, 2004)
2004	El Gobierno Electrónico es entendido como una de las transformaciones de expresión de la sociedad de la información, así como un ámbito en el proceso de Modernización del Estado; el uso estratégico e intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), tanto en las relaciones del propio sector público entre sí, como en las relaciones de los órganos del Estado con los ciudadanos, usuarios y empresas del sector privado.	(Araya y Purrua, 2004)
2005	El e-Gobierno es una de las mayores iniciativas del sector público en tendencia a la transformación de las Administraciones Públicas, con un magnífico potencial para cambiar las relaciones, de los ciudadanos con los Organismos Públicos y la visión pública de estos.	(Holden y Millett, 2005)
2006	El e-Gobierno ha llegado a convertirse en un término empleado para hacer referencia a la utilización de las aplicaciones de las TIC en el sector público.	(Torres y Piña, 2006)

Fuente: Elaboración propia a partir de Moon (2002)

Se puede concluir de la revisión de la mencionada lista que el concepto de e-Gobierno engloba por lo menos los siguientes elementos:

- Está relacionado con la aplicación de las TIC e implica innovación en las relaciones internas y externas del Gobierno con otras agencias gubernamentales, con sus propios empleados, con las empresas y con el ciudadano, particularmente aplicaciones relacionadas con Internet.
- Afecta a la organización y función de Gobierno en lo relativo al acceso y a la provisión de información gubernamental y a la prestación de servicios a sus ciudadanos, así como su participación en procesos políticos.
- Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales.
- Su implementación implica el paso por una serie de procesos y procedimientos, no necesariamente consecutivos.
- Es un medio, no un fin en sí mismo.
- Señalar que todas las definiciones aluden al cambio en la forma en que se gestiona la Administración Pública, nuevos sistemas, eficiencia, eficacia, mejoras en la gestión, etc.

3.1. Objetivos y fines del e-Gobierno

El objetivo del e-Gobierno “participar de las oportunidades que ofrecen las Nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (NTIC), integrándolas en sus procedimientos y objetivos con la finalidad de incrementar su eficiencia, eficacia, economía y legitimidad política y democrática” (López y Leal, 2002a).

Ante el objetivo indicado, pasamos a mencionar los fines del e-Gobierno, para ello describimos el enfoque a la adaptación de las TIC al e-Gobierno desde un punto de vista de “*sujeto y objeto*” (López y Leal, 2002a: 22). Así pues, como “*sujeto*”, el papel del e-Gobierno es clave en cuanto a su influencia en la creación de un marco organizador de las comunicaciones que fomente la competencia y haga más asequible el acceso de las tecnologías a los ciudadanos, en la formulación de medidas que fomenten la seguridad y que originen la confianza necesaria para las transacciones electrónicas, en la generación de las condiciones que permitan a otros actores participar del nuevo entorno 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 e-Gobierno participa de las oportunidades que brinda las nuevas tecnologías, integrándolas en sus procedimientos y objetivos con la finalidad de incrementar su eficiencia, eficacia y economía. Concluyen López y Leal (2002a) que el e-Gobierno, tanto en su papel de sujeto, como en el de objeto de la adaptación de las nuevas tecnologías, deben ser capaces de liderar el proceso y formular políticas públicas claves que favorezcan el desarrollo adecuado de la llamada sociedad de la información y del conocimiento.

3.2. Dimensiones del e-Gobierno

A la hora de determinar cuáles son las dimensiones del e-Gobierno existe una importante confusión terminológica. Así se habla de e-Gobierno o e-Administración como si fueran lo mismo, no obstante a pesar de que tienen matices similares, también presentan sus peculiaridades. Igual ocurre con los términos e-Gobierno y e-Gobernanza, sin embargo autores como Marche y Mcniven (2003), Gronlunde (2005) o Riley (2003) los diferencian.

Antes de continuar con la diferenciación entre estos términos es oportuno clarificar el significado de cada uno de ellos.

Así e-Gobierno tiene la función de elaborar y ejecutar las políticas públicas, para la continua optimización de la prestación de servicios públicos como el acceso y provisión de información a la sociedad en su conjunto a través de la Tecnología y los medios de comunicación y particularmente de Internet, es decir la innovación de las Organizaciones Públicas (Pretchatt; 1999; Ferguson, 2000).

La e-Administración busca y tiene la función de mejorar los procesos y procedimientos administrativos en presencia de las TIC e Internet, al ofrecer información y servicios electrónicos, los cuales deben ser más accesibles, más relevantes y receptivos a las necesidades de los ciudadanos, como la comunicación entre instituciones para mejorar su faceta de consumidores de servicios públicos (Subirats, 2001).

La e-Gobernanza⁴ o Gobernanza Electrónica se refiere a la forma en la que se toman las decisiones mientras que el Gobierno es la forma en la que se ejecutan. Como señalan Marche

⁴ Gobernanza (*en inglés Governance*), en el contexto amplio de la palabra gobernabilidad y su relación con la Nueva Gestión Pública y la calidad democrática, está la investigación de Pasquino (1997), quien enfoca que los aspectos que busca garantizar el buen Gobierno son la responsabilidad y transparencia de la rendición de cuentas, para así contribuir con el ideal de reducir la discrecionalidad en la Gestión Pública, promover la ética pública y fomentar la participa-

y McNiven (2003: 75) "la prestación de un servicio es una función del Gobierno mientras que la decisión de prestarlo o no hacerlo se relaciona con Gobernanza o Buen Gobierno⁵".

Continuando con la idea de diferenciar claramente estos conceptos, hacemos eco del planteamiento de Holzer y Kim (2006) y de Bovaird (2003) que consideran que la e-Gobernanza incluye tanto al e-Gobierno como a la e-Democracia.

Concretamente, la e-Democracia es considerada como un elemento fundamental para reforzar la legitimidad y razón de ser de las Organizaciones Públicas, cuya principal misión y función es tratar de analizar los problemas y tomar decisiones para solucionarlos, siguiendo procedimientos de gestión en línea. Aunque e-Democracia es un plano relativamente nuevo del e-Gobierno, es aquel donde pueden ocurrir las transformaciones más radicales y desde el cual se puede incorporar a la clase política. Si se trata de participación, consulta, involucramiento en las decisiones de política pública, registros, información, etc., Internet nos está abriendo una gigantesca posibilidad de usos de tecnología con impacto político (Orrego, 2004). En la Tabla 2 se puede apreciar las dimensiones y funciones de cada una de ellas: e-Gobernanza, e-Democracia, e-Gobierno y e-Administración.

Tabla 2. Dimensiones y funciones e-Democracia, e-Gobierno y e-Administración

	Dimensión	Funciones
Promotores de la Gobernabilidad o Buen Gobierno	"e-Gobernanza"	La definen, de una parte, como el proceso constante de hacer frente a las tensiones entre las necesidades crecientes, situaciones problemáticas o aprovechamiento de oportunidades, y de otra, como las capacidades de gobernar, crear tipos de solución o desarrollar estrategias para el beneficio de los ciudadanos.
Promotores de la democracia	"e-Democracia"	Fortalecimiento de la democracia, consulta y acercamiento en los procesos de toma de decisiones on-line para con los ciudadanos.
Dinamizadores y elaboradores de políticas públicas	"e-Gobierno"	Participación activa de actores críticos en la elaboración de las políticas públicas , para su aplicación, gestión, ejecución, evaluación y difusión de los resultados vía on-line, a nivel macroeconómico como microeconómico (internacional, nacional, regional y local) para con los ciudadanos
Prestadores de servicios públicos	"e-Administración"	Participación activa de actores públicos que permitan la tramitación y difusión de los servicios e información, formulación de quejas y sugerencias, es decir, procesos y procedimientos administrativos on-line para con los ciudadanos.

ción, vigilancia y control de los recursos económicos por parte de los ciudadanos; es así, la importancia de este concepto en la interacción con el Gobierno Electrónico.

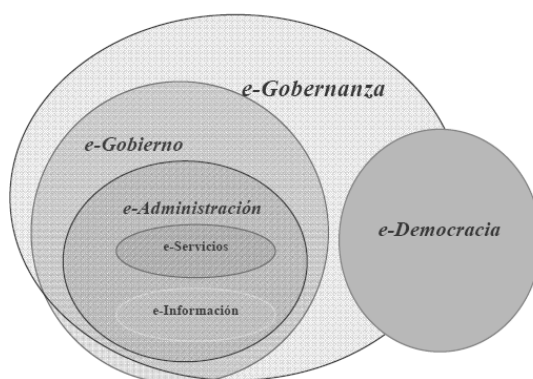
⁵ El buen Gobierno en las sociedades democráticas, es la legitimidad de sus autoridades, no depende tan solo de las urnas, sino de su capacidad de brindar bienes y servicios públicos, rendir información oportuna, responsable y transparente a la ciudadanía en general (Giner y Serasa, 1997). Entendemos "bueno" en el sentido más pleno de la palabra, que no es sólo un Gobierno que permanece en el poder, es un Gobierno que hace lo que se debe hacer (Bouckaert, 1996). Es decir, capacidad para tomar decisiones, responder a los conflictos y gestionarlos, al tiempo que procura conservar el propio poder.

Fuente: Elaboración Propia a partir de Pratchett (1999) y Criado *et. al.* (2002)

Por su parte, Okot-Uma (2000) en su definición de e-Gobernanza, distingue entre e-Democracia, e-Gobierno y e-Negocios o Negocio Electrónico (en inglés e-Business). Para este autor, e-Democracia se refiere principalmente a los procesos y a las estructuras que abarcan todas las formas de comunicación electrónica entre el electorado y los miembros del Gobierno. El e-Gobierno es la prestación digital de servicios (e-Servicios) y el e-Negocio incluye cualquier transacción electrónica que se realiza dentro de la organización, más allá de la compra y venta del comercio electrónico (Del Águila Obra, 2000).

En opinión personal, desde una perspectiva externa en sus relaciones con los ciudadanos, en el e-Gobierno se pueden diferenciar dos dimensiones: Servicios Electrónicos o e-Servicios y la Información electrónica o e-Información, referidas a la prestación de servicios a los ciudadanos y a las empresas a través de la Web (e-Servicios) y a la divulgación de información (e-Información). La participación ciudadana a través de la Web integra la dimensión e-Democracia que unida al e-Gobierno, tal y como muestra la Figura 1, conforman la Gobernanza Electrónica o e-Gobermanza.

Figura 1. Gobernanza, Gobierno y Democracia Electrónica
Fuente: Elaboración propia



4. Las ventajas e inconvenientes del e-Gobierno

4.1. Inconvenientes del e-Gobierno

A pesar de la existencia de marcos de referencia que facilitan el entendimiento del fenómeno del e-Gobierno y de los modelos que sirven de guía en su desarrollo e implementación, la incorporación de las tecnologías de información a la Gestión Pública presenta inconvenientes que implican desafíos distintos a la puesta en línea de las empresas en el sector privado y precisa que la construcción del e-Gobierno implica un gran esfuerzo de innovación institucional y transformación de las Entidades Públicas. Para implementar un e-Gobierno no es suficiente contar con un marco de referencia o seguir un modelo de desarrollo paso a paso, sino que también es indispensable superar los problemas que resultan a lo largo de la construcción del e-Gobierno.

Se pensó que la modernización del sector público consistía en aplicar la experiencia del sector privado al sector público. Sin embargo, la experiencia ha evidenciado que la construcción del e-Gobierno presenta un inconveniente diferente a la puesta en línea de las empresas

en el sector privado, que exige una reformulación de las líneas de trabajo (Brusca y Montesinos, 2006). En este sentido, Kettl (1997) menciona algunos de estos inconvenientes como son: desarrollo de proyectos transversales, la construcción de las condiciones jurídicas y regulatorias, el desarrollo de las páginas Web, la colaboración con el sector privado y las barreras culturales. También señala que el e-Gobierno no es el “Big Bang”, un evento único que inmediatamente y para siempre altere el universo del Gobierno. El e-Gobierno es un proceso, llámese “e-evolución” y a menudo es una lucha que presenta costos y riesgos, financieros y políticos.

Estos inconvenientes pueden ser importantes. Si no se conciben e implementan correctamente, las iniciativas de e-Gobierno pueden desperdiciar recursos, fallar en su promesa de prestar servicios útiles y por tanto incrementar la frustración pública con el Gobierno, particularmente en el mundo en desarrollo, donde los recursos son escasos, el e-Gobierno debe dirigirse a áreas con altas posibilidades de éxito y producir “ganadores”.

A modo de resumen, destacamos los siguientes inconvenientes:

- La falta de recursos económicos.
- La falta de recursos humanos.
- Una mala implementación del e-Gobierno puede llevar a malgastar recursos y fallar en su promesa de divulgar y prestar servicios.
- Sistemas informáticos más potentes para poder almacenar, procesar y divulgar información.
- No todos los usuarios tienen conexión a banda ancha para poder acceder a la información y a los servicios que presta el e-Gobierno.
- La falta de infraestructura por parte de los Gobiernos.
- Sistemas educativos débiles.
- Acceso inadecuado a la tecnología.

4.2. Ventajas del e-Gobierno

Una primera ventaja es que, desde su creación, los Gobiernos han estado directamente relacionados con la recolección, almacenamiento y procesamiento de grandes cantidades de datos, por lo que un buen manejo de la información es fundamental, social y gubernamentalmente hablando. Las Nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (NTIC) son una herramienta que facilita la operación de grandes cantidades de información. Los Gobiernos pueden usar las tecnologías para que la información pueda ser administrada en nuevas y diferentes formas para ejecutar procesos más eficientes.

Otra ventaja, es que posibilitan nuevas formas de comunicación dentro y fuera del Gobierno. Así, la información resulta fundamental en la ejecución de toda clase de responsabilidades y metas; así que cuanto mejor sea llevado a cabo el manejo de información, mejores serán los resultados obtenidos.

Los Organismos Gubernamentales han sido siempre de carácter informativo y manejan los valores, normas y convenciones que dan forma a las relaciones que se manifiestan en organizaciones y procesos, es por este motivo que el e-Gobierno resulta tan ventajoso dentro del Gobierno. La revolución digital puede facilitar enormemente el procesamiento de la información dentro de los Gobiernos. Lo que antes se archivaba en un armario, hoy se archiva en la computadora; lo que antes se transmitía en una forma de papel a través de un mensajero, hoy se transmite a la velocidad de la luz por medio de fibra de vidrio de computadora a computadora (Bellamy y Taylor, 1998).

El desarrollo, incremento y mejoramiento de los servicios que brinda el e-Gobierno se debe, en gran parte, a las múltiples ventajas que obtienen el Gobierno mismo y los ciudadanos: En particular, mejora drásticamente la eficiencia del Gobierno, ya que el e-Gobierno permite

racionalizar procedimientos burocráticos, reducir costos de transacción y usar recursos de un modo productivo; tiene el potencial de mejorar la eficacia del Gobierno, pues le permite responder oportunamente a las necesidades de los ciudadanos e incrementar la cobertura y la calidad de sus servicios; también mejora los vínculos entre los ciudadanos y el Gobierno, puesto que promueve una mayor interacción entre ellos a través del intercambio de información.

Asimismo, permite a los ciudadanos participar más activamente en el proceso de toma de decisiones y estar más al tanto de las cuestiones relacionadas con la comunicad y el desarrollo social; y abre al público los procesos de Gobierno y políticas, aumentando la transparencia de las operaciones gubernamentales y asegurando la rendición de cuentas en cualquier acción gubernamental (Piaggese, 2004: 38-40).

Otra ventaja que se puede destacar es que el uso de las tecnologías para divulgar información económico-financiera facilita la des-intermediación frente a los medios de comunicación, como la prensa periódica, la radio, y televisión. De acuerdo con Meijer (2007: 182) "los ciudadanos no dependen de los periodistas para obtener la información y pueden formarse así su propia opinión sobre las organizaciones de servicio público". Además, como indican Dubnick y Justice (2004), puede desincentivar los comportamientos corruptos. En este sentido, cabe destacar que en el ámbito empresarial los escándalos financieros han influido en la demanda de información sobre el Gobierno Corporativo y, en última instancia en la disponibilidad de la información financiera en Internet.

Del mismo modo que los inconvenientes, resumimos y destacamos las siguientes ventajas:

- Gobierno más eficaz y eficiente.
- Gobierno que ahorra tiempo y dinero.
- Mejora de los vínculos entre los ciudadanos y el Gobierno, puesto que promueve una mayor interacción entre ellos a través del intercambio de información.
- Participación ciudadana: los ciudadanos participan más activamente en el proceso de toma de decisiones y están más al tanto de las cuestiones relacionadas con la comunidad y el desarrollo social.
- Divulgación de la información: facilita la des-intermediación frente a los medios de comunicación, como la prensa periódica, la radio y televisión.
- Disminución de la corrupción: como indican Dubnick y Justice (2004), puede desincentivar los comportamientos corruptos.
- Aumento de la transparencia: los Gobierno son más transparentes y responsables en divulgar información económica y financiera.

Referencias Bibliográficas

- Bovaird, Tony (2003): E-Government and e-Governance: Organisational Implications, Options and Dilemmas. *Public Policy Administration*, Vol. 18, No. 2, pp. 37-56, April 2003.
- Bretschneider, S. (2003): "Information Technology, e-governement, and Institutional Change Public". *Administration Riview*. Vol.63, No. 6, pp 738-741.
- Brusca, I. & Montesinos, V (2006): "Are citizens significant users of government financial information". *Public Money & Management*. Vol. 26, pp. 205.
- Chadwick, A. (2003): "Bringing E-Democracy back in why in mathers for future research on e-Governance". *Social Science Computer Review*, Vol. 21, N° 4, pgs. 443-445.
- Chen, Y. C. & Gant, J. (2001): "Transforming Local e-government services: the use of application service providers". *Governement Information Quaterly*. Vol. 18, N° 4, pp. 343-355.
- Criado Grye, J. I., Ramilo Araujo, M.C. y Salvador Serna, M. (2002): *La necesidad de teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una propuesta integradora*. Ensayo presentado en el xvi

- concurso de ensayos y monografías sobre reforma del Estado y modernización de la Administración Pública el Clad. <http://www.clad.org.ve/fulltext/0043103.pdf> (Consulta: 30/06/2003)
- Criado, J.I. & Ramilo, M.C. (2001): "E-Administración: ¿un Reto o una Nueva Moda para las Administraciones del Siglo XXI? Algunos Problemas y Perspectivas de Futuro en torno a Internet y las TIC en las Administraciones Públicas". *Revista Vasca de Administración Pública*, 61 (I): 11-43.
- Danziger, J. N. & Andersen (2002): The impacts of information technology on public administration: an analysis of empirical research from the "golden age" of transformation". *International Journal of Public Administration*, Vol. 25, Nº 5, pgs. 591-627.
- Del Águila Obra, A. R. & Padilla Meléndez, A. (2000): *Estrategia y entorno virtual. El ciclo de uso de Internet en las organizaciones españolas*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Málaga, Málaga
- Denhardt, R. (1999): "the future of public administration". *Public Administration and Management*. Vol. 4, Nº 2: pp. 279-292.
- Doupnik, T. & Salter, S. (1993): "An empirical test of a judgmental internacional classification of financial reporting practices". *Journal of international of business studies*, First quarter, pp.41-60.
- Evans, D. & Yen, D. (2006): E-government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development". *Government Information Quarterly*. Vol. 23, No. 2, pp. 207-235.
- Ferguson, M. (2000): E-government strategies. The developing international scene paper presented to the conference 'internet, democracy Y public goods. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brazil.
- Giner, S. & S. Serasa (1997): *el buen Gobierno y politica social*. Barcelona.
- Grant, G. & Chau, D. (2005): "Developing a Generic Framework for e-Government". *Journal of Global Information Management*. Vol. 13, Nº 1, pp. 1-30.
- Grönlund, A. (2005): "State of the art in e-gov research: Surveying conference publications". *International Journal of Electronic Government Research*. Vol. 1, No. 4, pp. 1-25.
- Heeks, R. (2002): "E-government in Africa: promise an practice". *Information Polity*. vol. 7, pp. 114-197.
- Ho, A.T. (2002): "Reinventing local government and the E-government initiative". *Public Administration Riview*. Vol. 62, No. 4, pp. 434-444.
- Holzer, M. & Kim, S.T.(2006): Digital governance in municipalities worldwide (2005). The e-governance Institute/ The National Center for Public Productivity of the State University of New Jersey- Newark and The Global e-Policy e-Government Institute of Sungkyunkman University.
- Hood, C. (1991): A public management for all seasons? *Public Administration*. Vol. 69, pp. 3-19.
- Jaeger, P.T. (2003): "The endless wire: Egovernment as global phenomenon". *Government Information Quarterly*. Vol. 20. No. 4. pp. 323-331.
- Kettl, D. F. (1997): The global revolution in public management: driving themes, missing links. *Journal of Policy Analysis y Management*, Vol. 16, No. 3, pp. 246-462.
- Kim, P.S.; Halligan, J.; Cho, N.; Oh, C.H. & Eikenberry, A.M. (2005): "Toward participatory and transparent governance: report on the sixth global forum on reinventing government". *Public Administration Review*. Vol. 65, No. 6, pp. 646-654.
- Kim, Seongcheol; Kim, Hyun Jeong, & Heejin Lee (2009): An institutional analysis of an e-government system for anti-corruption: The case of OPEN. *Government Information Quaterly*. No. 26, pp. 42-50.
- Lee, J. & Kim J. (2007): "Grounded theory analysis of e-government initiatives: Exploring perceptions of government authorities". *Governement Information Quaterly*. Vol. 24. No. 1, pp. 135-147.
- López Camps, J. & I. Leal Fernández (2002b): "El papel de la administración." *La sociedad de la información en el siglo XXI: un requisito para el desarrollo buenas practicas y lecciones aprendidas*.

- Marche, S. & Mcniven, J.D. (2003): "E-government and e-governance: The future isn't what it used to be". *Canadian Journal of Administrative Sciences*. Vol. 20, No. 1, pp. 74-86.
- Meijer, A.J. (2007): "Publishing public performance results on the internet: Do stakeholders use the internet to hold dutch public service organizations to accounts? *Gouvernement, Information Quarterly*. Vol. 24, No. 1, pp. 165-185.
- Moon, J. & Norris, D. (2005): Does managerial orientation matter? The adoption of reinventing government and e-government at the municipal level. *Info systems*. Vol. 15, pp. 43-60
- Moon, Jae M., Welch, W. Eric. (2005): Same Bed, Different Dreams? A Comparative Analysis of Citizen Y Bureaucrat Perspectives on E-Government. *Review of Public Personnel Administration*. Columbia: Sep 2005.Vol. 25, Iss. 3; pg. 243.
- Moon, M. Jae (2002): "The evolution of E-government among municipalities: Rhetoric or reality?". *Public Administration Riview*, Vol. 62, No. 4, july/august, pp. 424-433.
- Okot-Uma, R.W. (2000): *Electronic Governance: Re-inventing Good Governance*. Commonwealth Secretariat, London.
- Orrego, Cl. (2004): *Los caminos hacia el e-Gobierno: estrategias y recomendaciones*. América Latina Puntogob: casos y tendencias en Gobierno Electrónico. Santiago de Chile. pp. 41-54.
- Piaggese, Danilo (2004): El Banco Interamericano de Desarrollo y el Gobierno Electrónico. *Política Digital*. (México D.F.) No. 20 (nov. 2004), pp. 38-42. ISSN 16651669.
- Pratchett, L. (1999): "New technologies y the modernization of local government: an analysis of biases Y constraints." *Public Administration* Vol. 77, No.4: pp. 731-750.
- Relyea, H.C. (2002): "E-Gov: Introduction and overview". *Gouvernement Information Quarterly*. vol. 19, n° 1, pp. 9-35.
- Riley, T.B. (2003): *E-government vs. e-governance: Examining the differences in changing public sector climate*. Prepared under the auspices of the Commonwealth Secretariat and Co-sponsored by Government Telecommunicationsa and Informatics Serices, Public Wors and Gouvernement Services Canada.
- Ronaghan, S. (2002): *Benchmarking e-government. A global perspective*. NuevaYork, Estados Unidos: UNDPEPA y ASPA, 2002
- Subirats, J. (1989): *Análisis de políticas públicas y eficacia de la Administración*, INAP, Madrid
- Wong, W. & Welch, E. (2004): Does e-government promote accountability? A comparative analysis of Website openness and government accountability. *An International Journal of Policy, Administration and Insitutions*, Vol. 17, No. 2, pp. 275-297.
- Yildiz, M. (2007): "E-government research: reviewing the literature, limitations, and ways forward". *Gouvernement Information Quarterly*. Article in press, doi: 10.1016/j.gip.2007.01.2002.

Artículo recibido. 24-01-2011 – Aprobado: 21-04-2011

