

GOBIERNO ELECTRÓNICO: IMPLICACIONES TEÓRICAS DEL USO DE LAS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Mtra. Cinthya Nimbe González-Arriaga
kintia02@yahoo.com.mx

Dr. Sebastián Figueroa-Rodríguez
sfigueroa08@hotmail.com

Dra. Pilar Acosta Márquez
pilar_acosta@usa.net

Fecha de Recepción: 27.01.2014

Fecha de Aceptación: 28.03.2014

Resumen

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) son herramientas utilizadas por las administraciones públicas para ofrecer una imagen de transparencia, mejorar la operación interna y fortalecer sus relaciones con el ciudadano; de manera genérica, ésta aplicación se ha denominado gobierno electrónico.

Dada su reciente instauración como campo de estudio, existe multiplicidad de orígenes y aportaciones; es por esto que se requiere un análisis minucioso que detalle unos y otros. El propósito de este artículo es realizar una comparación de las distintas acepciones de gobierno electrónico y plantear una discusión teórica sobre las implicaciones de su adopción.

Palabras clave: gobierno electrónico, administración pública, TIC.

Abstract

Information and communication technologies (ICT) are seen as proper resource to offer a modern government image as well as to strength citizen-government relationship. In general this is called E-government.

However, due to the multiplicity of origins and findings, a meticulous analysis is required. The aim of this article is to compare connotations of E-government and to propose a theoretical discussion regarding the implications of adoption in public administrations.

Keywords: E-government, public administration, ICT.

Introducción

De acuerdo con Castells (2008), la revolución de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), debido a su capacidad de penetración en distintos ámbitos de la actividad humana, constituye el punto de partida que

permite analizar la complejidad de la nueva economía, sociedad y cultura en formación.

Con la aparición del internet y del hipertexto, se logró la emisión de documentos que, mediante un sistema de navegación, se conectan a diferentes computadoras, posibilitando la obtención de un objeto homogéneo, mundial e infinito, esto es, la circulación de un mar de documentos, de una red o *web* (Cardon, 2010).

Aunque el componente más identificado de las TIC es internet, éstas incluyen *hardware* y *software*, soportes y canales para almacenamiento, procesamiento y transmisión digital de la información, que permiten su manipulación en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética en forma de voces, imágenes y datos (Sal, 2010).

Las TIC han favorecido la disponibilidad de datos e información al alcance de cualquiera que tenga las herramientas informáticas adecuadas; por ello se comienza a hablar de liberación de restricciones espacio-temporales, recepción en contextos múltiples y formación de redes comunicativas y organizaciones sociales con nuevas características de gestión. Las TIC han condensado en un tiempo relativamente corto, cambios tecnológicos, económicos y culturales, mismos que han transformado significativamente el horizonte político y social.

Determinados gobiernos han aprovechado el concepto de abatimiento del espacio geográfico a partir de la utilización de TIC para construir una relación *sui generis* entre administración pública y ciudadanos. A este uso se le denomina gobierno electrónico.

Considerando la rapidez con que ha sucedido la evolución descrita en líneas anteriores, es consecuencia natural que su estudio y aplicación apenas comience; Löfstedt (2005), enfatiza sobre la evidencia de un progreso poco explorado en el ámbito gubernamental.

Es por ello que este artículo tiene como objetivo efectuar un análisis pormenorizado del concepto gobierno electrónico y discutir las implicaciones teóricas de su uso en el contexto de la administración pública.

TIC y gobierno electrónico.

Según Amoretti (2007), ciertas organizaciones internacionales (Organización de las Naciones Unidas, Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, el Fondo Monetario Internacional, el Banco Mundial y la Organización Mundial de Comercio) dada su influencia como impulsores de la reforma gubernamental, declararon a las TIC y al desarrollo político, temas esenciales en sus agendas; de ahí que recomendaran -por ejemplo- su implementación como medida del grado de gobernabilidad. Esto se tradujo en la creación de portales electrónicos gubernamentales alrededor del mundo: en el año 2000, 168 gobiernos nacionales ya tenían sitios *web* (Wong y Welch, 2004).

Algunos académicos han visto la incorporación de las TIC como la oportunidad para emitir una imagen de modernidad y de transparencia, de mejoramiento de la operación interna y de fortalecimiento de sus relaciones con el ciudadano (Martínez, 2005; Lobet-Maris y Terwangne, 2007; Welp, Urgell y Aibar,

2007). Como indican Orrego, (1999:28) y Mejía (1999: 29), citados en Martínez (2005):

Las tecnologías de información tienen un rol importante en la reforma y modernización del Estado, pues una de las tareas fundamentales de la modernización es montar mecanismos transparentes de gestión del Estado, y estos mecanismos dependen en gran medida de la comunicación y de la posibilidad de reproducir la información, lo cual se agiliza con la tecnología de información.

Chun, Shulman, Sandoval y Hovy (2010) sostienen que la revolución en TIC ha cambiado tanto la vida diaria de la gente como la interacción gobierno-ciudadano. De acuerdo con Crovi (2004), hasta la aparición de las TIC, la comunicación entre ellos estaba casi reservada a la relación cara a cara, pero hoy se realiza con mediación tecnológica y ofrece posibilidades de interacción diversas (correo electrónico, chat, grupos de discusión) que pueden traducirse en acciones sociales concretas.

Las TIC han permitido a los gobiernos e instituciones modificar su gestión interna, ampliar la oferta de servicios, información y abrir un nuevo canal de interacción de ciudadanos e instituciones gubernamentales. Aunque la aplicación más evidente se refiere a la entrega de servicios públicos, es de resaltar que representa una oportunidad de masificación para la comunicación política. Es en ese sentido, que se le ha denominado gobierno electrónico, Estado virtual, *E-government* o gobierno digital.

Metodología: análisis conceptual del gobierno electrónico

Löfstedt (2005) sostiene que el estudio de gobierno electrónico se encuentra en la fase exploratoria y abarca un amplio espectro de factores, lo cual dificulta su propia definición.

Ha sido analizado desde diversas perspectivas teóricas, en consecuencia, existe pluralidad en los temas investigados y conceptualizaciones del mismo. Autores como Bellamy y Taylor, Fountain, Beynon Davies (Misuraca, 2009); Martínez (2005); Lobet-Maris y Terwangne (2007); Welp, Urgell y Aibar (2007); Bonina y Cordella (2008); Sandoval y Gil (2012) se basan en *New Public Management* (NPM); en el análisis multifactorial, Heeks (2002) y Stanforth (2010); Wong y Welch (2004) lo estudian desde el punto de vista de la rendición de cuentas (*accountability*).

Por su origen y debido a que la mayor parte de los investigadores ha publicado sus hallazgos en lengua inglesa, el término gobierno electrónico se ha tomado a partir de su equivalente *E-government*.

En Latinoamérica y en particular en México, la investigación en este ámbito recién está comenzando, por lo que es menester acarrear de este idioma algunos conceptos que todavía no tienen traducción específica.

El método que se siguió en este trabajo es el de análisis de documentos (Walker, 1986), el cual se realizó en tres fases. La primera se refirió a la localización de las fuentes bibliográficas pertinentes. Esto se realizó utilizando los buscadores en bases de datos académicas multidisciplinares, tales como

Elsevier, *Academic Journal Database* y Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal (Redalyc); la búsqueda se restringió a las palabras clave “*E-government*” y “gobierno electrónico”.

Una vez localizados los documentos, se realizó una clasificación de éstos en función de los objetivos declarados en los resúmenes o *abstracts*. Posteriormente, fueron seleccionados 15 artículos en los que se definía el término en cuestión.

Finalmente se practicó análisis de contenido a los documentos seleccionados. En esta fase, fueron identificadas algunas categorías que sirvieron para identificar los distintos componentes del concepto (ver Anexo 1).

Resultados y discusión

Como consecuencia del análisis de la bibliografía hallada, se presentan las definiciones de gobierno electrónico ubicadas, las cuales se agruparon en la tabla 1.

Tabla 1.
Definiciones de gobierno electrónico identificadas

Autor	Año	Fuente	Definición
Fountain	2001	<i>National Civic Review</i>	Estado virtual (<i>virtual State</i>) es un gobierno en el que los tomadores de decisiones utilizan incrementalmente, tecnologías de información de forma que difumina fronteras entre agencias, niveles de gobierno y los sectores privado y no lucrativo.
Holmes	2001	<i>Egov: e business strategies for government</i>	<i>E-government</i> es el uso de tecnología, en particular el internet para entregar servicios públicos en una forma mucho mas conveniente, orientada al cliente, costo efectiva.
Fang	2002	<i>International Journal of The Computer, The Internet and Management</i>	<i>E-government</i> se define como la manera en que los gobiernos emplean las TIC más innovadoras, particularmente las aplicaciones basadas en internet, para proveer a ciudadanos y empresas de acceso más conveniente a información y servicios gubernamentales, para mejorar la calidad de los servicios y proporciona oportunidades más amplias de participación en

instituciones y procesos
democráticos.

Tabla 1.
Definiciones de gobierno electrónico identificadas. Continuación

Autor	Año	Fuente	Definición
Beynon-Davis y Wiliams	2003	<i>Journal of Information Technology</i>	<i>E-government</i> consiste en explotar el poder de las tecnologías de información y la comunicación para ayudar a transformar la accesibilidad, calidad y el costo-efectividad de los servicios públicos y así revitalizar las relaciones entre clientes, ciudadanos y cuerpos públicos, quienes trabajan en su nombre.
Holden, Norris y Fletcher	2003	<i>Public Productivity and Management Review.</i>	<i>E-government</i> es la entrega electrónica de información y servicios gubernamentales 24 horas por día, 7 días a la semana.
Wong y Welch	2004	<i>Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions.</i>	<i>E-government</i> es la adopción de tecnologías basadas en web para entregar y conducir servicios gubernamentales.
Löfstedt	2005	<i>International Journal of Public Information Systems</i>	<i>E-goverment</i> es el término que refleja el uso de tecnologías de información y comunicación en la administración pública para cambiar estructuras y procesos en las organizaciones gubernamentales; también dice que es el uso de TIC, en particular de internet como herramienta para lograr un mejor gobierno.
Heeks.	2006	<i>Implementing and managing egovernment. An international text</i>	<i>E-government</i> , agrupa todo uso de tecnología de información digital (principalmente computadoras y redes) en el sector público

Tabla 1.
Definiciones de gobierno electrónico identificadas. Continuación

Autor	Año	Fuente	Definición
Rousseau y Schmitt	(2007)	<i>Terminal technologie, l'information, culture & société</i>	<i>E-government</i> es la aplicación en el sector público de tecnologías de información y comunicación, de cambios organizacionales y nuevas competencias con vista a mejorar los servicios públicos, los procesos democráticos y de reforzar la vida política.
Taylor y Lips	2008	<i>Information Polity</i>	<i>E-government</i> tiene la intención de mostrar la importancia de la adopción y difusión en todo el gobierno de nuevas tecnologías de información y comunicación, especialmente de internet. También considera que el término captura y delimita la agenda gubernamental digital en su conjunto.
Chatfiel y Alhujran	2009	<i>Information Technology for Development</i>	<i>E-government</i> se refiere a la rápida emergencia del fenómeno global relativo al uso del TIC como la nueva forma de incidir en la administración pública.
Chun <i>et al</i>	2010	<i>Information polity</i>	<i>Digital government</i> o <i>E-government</i> es una nueva forma de organización pública que sostiene y redefine la existencia de interacciones relativas a nueva información, comunicación y transacción con diferentes interesados, sean ciudadanos o empresas a través de TIC, especialmente tecnologías basadas en internet y <i>web</i> , con el propósito de mejorar la actuación del gobierno y sus procesos.

Tabla 1.
Definiciones de gobierno electrónico identificadas

Autor	Año	Fuente	Definición
Rivera.	2006	Revista Gestión y Política Pública	Gobierno electrónico conjuga TIC, reingenierías de estructuras y cambios de cultura organizacional para facilitar a los ciudadanos el acceso en línea a la información y a los servicios.
Gómez.	2007	Debates IESA	Gobierno electrónico es la combinación de las TIC con la capacidad de gestión pública para simplificar procesos y acercar los servicios gubernamentales al ciudadano.
Gil-García y Luna-Reyes	2009	Gestión y Política Pública	Gobierno electrónico se define como la selección, implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno, para proveer servicios públicos, mejorar la efectividad administrativa y promover valores y mecanismos democráticos, así como la creación de un marco legal que facilite el desarrollo de iniciativas intensivas en el uso de recursos de información y promueva el desarrollo de la sociedad del conocimiento.

De la comparación reflejada en la Tabla 1, se pueden observar múltiples definiciones sobre el término, las cuales no son uniformes, sin embargo, es posible realizar una discusión sobre los elementos comunes en ellas.

En principio se advirtió que cada concepto está asociado a una o varias funciones, es decir está constituido por diversos componentes funcionales como se ve a continuación:

1.- Uso del vehículo o medio adoptado. Un primer grupo de autores se refiere al empleo de TIC; esto significa que se puede hablar de gobierno electrónico cuando se utiliza cualquier herramienta identificada como tecnología de información y comunicación, (por ejemplo, televisión digital, telefonía celular o internet). Un segundo grupo, señala la utilización de TIC, con énfasis en el uso de

internet. Solo en un artículo se sugiere la utilización de internet y de los desarrollos basados en *world wide web (www)*.

2.- Destinatario del gobierno electrónico. Aquí se ubican cinco clases: a) los que se dirigen a gobierno, sector privado y no lucrativo; b) los que se orientan a clientes; c) los que se encauzan a ciudadanos y empresas; d) los que únicamente se refieren al ciudadano y e) los que no hacen ningún señalamiento. Esta distinción se asocia con el trasfondo teórico utilizado. Por ejemplo, cuando se parte de NPM, se utiliza el término "cliente"; cuando el punto de partida es el análisis multifactorial, se habla de gobierno, sector privado y no lucrativo.

3.- Objetivo que persigue el gobierno electrónico. De acuerdo con las definiciones en cita, los objetivos son:

- a).- Entregar servicios públicos.
- b).- Proveer información.
- c).- Propiciar la participación en instituciones y procesos democráticos.
- d).- Revitalizar relaciones entre clientes, ciudadanos y cuerpos públicos.
- e).-Cambiar estructuras y procesos en la organización gubernamental.
- f).- Reforzar la vida política.
- g).- Definir la agenda gubernamental en su conjunto.
- h).- Creación de un nuevo marco legal
- i).- Tránsito a la sociedad del conocimiento.

El análisis de este apartado pone de manifiesto la importancia del gobierno electrónico, pues se busca construir una nueva relación entre el gobierno y su público, sean ciudadanos o empresas o dentro del mismo gobierno.

Especial énfasis merece el apartado referente a los procesos democráticos que propician el acercamiento con los ciudadanos y otros interesados. La pretensión final, como bien lo describe Fountain (2001), sería que se difuminen fronteras entre agencias, niveles de gobierno y los sectores privados y no lucrativo.

4.-Características asociadas al cambio que produce el gobierno electrónico. Las aquí identificadas se refieren a servicios públicos, procesos y comunicación:

- a).- Servicios públicos accesibles, cercanos y de calidad.
- b).- Continuidad de entrega de servicios públicos, los 7 días de la semana, las 24 horas.
- c).- Nueva forma de comunicación y transacción.
- d).- Simplificación de procesos.
- e).-Servicios públicos efectivos en razón de su costo.

De esto se advierte que existen dos tendencias: una, referida al perfeccionamiento de servicios para dar satisfacción al destinatario, mediante el incremento de su calidad, accesibilidad y disponibilidad. Es evidente que gobierno electrónico introduce un cambio mayor en las relaciones entre ciudadanos y administraciones públicas. Bajo el esquema de atención tradicional el ciudadano debe coordinar por sí mismo sus trámites administrativos, en tanto que el empleo del gobierno electrónico se propone desplazar esta coordinación hacia la

administración, mediante una oferta de servicios en línea, debidamente integrados y coordinados.

La segunda tendencia se refiere a la mejora del gobierno y de la administración pública a partir de cambios en la gestión institucional, lo que implica reformas administrativas, legales y organizacionales, optimizando la efectividad administrativa y su costo.

5.- Uso del término: aun cuando se utilicen tres expresiones distintas (Estado virtual, *E-government* o gobierno electrónico) aparentemente se podrían utilizar como sinónimos.

Conclusiones y aportaciones

A partir del análisis efectuado a los distintos componentes funcionales de la definición de gobierno electrónico, se confirma que entraña condiciones que van más allá de la simple puesta a disposición de información o servicios electrónicos. Implica cambios organizacionales, sociales y políticos; además, es de resaltar que el vehículo es el uso de las TIC, en particular del internet como señalan Holmes (2001); Fang (2002); Taylor y Lips (2008) y Chatfiel y Alhujran (2009).

Las implicaciones del concepto adoptado reflejan los objetivos a cumplir, el tipo de público al que va dirigido, las características o alcance que se pretende y desde luego, conllevan una perspectiva teórica específica. De ahí la pertinencia de este estudio.

Las definiciones no son unívocas, como se refleja en expresiones recogidas. Entrañan además otros términos a los que se añade una "e". Hoy se escucha hablar de e-salud, e-turismo, e-democracia y de otros conceptos que incluso no tienen aún traducción al español. Un ejemplo es el *E-procurement*, término empleado para designar los procesos en los cuales el gobierno usa TIC en la contratación de productos o servicios; otro sería *E-readness*, que hace alusión al inventario de variables para determinar qué tan desarrollado está el gobierno electrónico (Heeks, 2002).

Uno de los más relevantes es el de *E-governance* -en algunos casos asociado con gobernanza electrónica- que implica aquiescencia para que el ciudadano intervenga en actividades políticas, más allá de las tradicionalmente permitidas por el gobierno. Este, agrupa a su vez, otros conceptos como democracia electrónica (e-democracia), voto electrónico (e-voto) y participación política en línea (e-participación). Amoretti (2007) dice que en su concepto más amplio, *E-governance* incluiría al gobierno y administración pública, participación ciudadana, partidos y organizaciones políticas, parlamentos (o congresos en el caso mexicano) y funciones judiciales.

Esta sería una forma perfeccionada de gobierno electrónico puesto que permitiría a los ciudadanos, por mediación de las TIC, relacionarse directamente con sus representantes políticos, ejercer sus derechos de participación en la vida pública tomando decisiones directas en la construcción de políticas públicas, en función de sus necesidades.

El análisis conceptual evidencia la necesidad de dar continuación a futuras investigaciones que coadyuven a la construcción de un marco teórico más sólido. Una propuesta sería realizar las referentes al cumplimiento de los objetivos que

persigue el gobierno electrónico, es decir, la eficacia y los factores que la propician.

Referencias.

- Amoretti, F. (2007) International Organizations ICTs Policies: E-Democracy and E-Government for Political Development. *Review of Policy Research*, 24 (4).
- Beynon-Davies, P y Williams, M. (2003). Evaluating electronic local government in the UK. *Journal of Information Technology*, 18(2).
- Bonina, C. M., Cordella A. (2008). The new public management, e-government and the notion of 'public value': lessons from Mexico. *GlobDev 2008*. Paper 11. Recuperado de <http://aisel.aisnet.org/globdev2008/11>
- Cardon, D. (2010). *La démocratie Internet. Promesses et limites*. France: Éditions du Seuil et la République des Idées.
- Castells M. (2008). *La era de la Información. La sociedad Red*. México Siglo XXI Editores.
- Chatfiel, A. Alhujran O. (2009). A Cross- country comparative analysis of E-government Service Delivery among Arab Countries. *Information Technology for Development*, 15(3).
- Chun S.A., Shulman S., Sandoval, R. and Hovy E. (2010). Government 2.0: Making connections between citizens, data and government. *Information Polity*, 15,1–9
- Crovi, D. D. (Ed.) (2004). *Sociedad de la Información y el Conocimiento. Entre lo falaz y lo posible*. Buenos Aires: La Crujía Ediciones.
- Fang, Z. (2002). E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, 10(2).
- Fountain, J.(2001). The Virtual State: Transforming American Government? *National Civic Review*, 90 (3)
- Gómez, P. (2007). El gobierno electrónico llegó a Venezuela. *Debates IESA*, 12(1).
- Holden S.H., Norris D.f. & Fletcher, P.D. (2003). Electronic government at the local level. Progress to date and Future Issues. *Public Performance and Management Review*, 26(4).
- Holmes, D. (2001). *Egov: e business strategies for government*. Cleknewell, London: Nicholas Brealey Publishing
- Heeks, R. (2002). E government in Africa: promise and practice. *Information Polity*, 7.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing egovernment. An international text*. London: Sage.
- Luna-Reyes, L. F., Hernández, G. J. M. y Gil-García J. R. (2009). Hacia un modelo de los determinantes de éxito de los portales de gobierno estatal en México. *Gestión y Política Pública*, XVIII (2).

- Lobet-Maris, C., Terwangne, C. (2007). De l'e-gouvernement au gouvernement en réseau: questions pour la recherche en sciences sociales. *Terminal technologie, l'information, culture & societe*. France, L' Harmattan. 99-100.
- Löfstedt, U. (2005). E-government. Assessment of current research and some proposals for future directions. *International Journal of Public Information Systems*, 2005 (1).
- Martínez V. J. (2005). Nueva gerencia pública: análisis comparativo de la administración estatal en México. *Convergencia*, 12 (39)
- Misuraca, G.(2009) e-Government 2015: exploring m-government scenarios, between ICT-driven experiments and citizen-centric implications. *Technology Analysis & Strategic Management*, 21(3)
- Rivera, U. E (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. *Gestión y Política Pública*. Centro de Investigación y Docencias Económicas A.C. (CIDE), XV(2), 260-261, recuperado de http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_antteriores/Vol.XV_No.II_2dose m/Eugenio_Rivera.pdf
- Rousseau, A., Schmitt, M., (2007). Quels leviers d'action pour la dematerialization des flux dans les administrations publiques? *Terminal technologie, l'information, culture & societe*. No 99-100 L' Harmattan.
- Sal, P.J.C. (2010). Notas sobre las Tecnologías de la Información y de la Comunicación. *Sociedad y Discurso*, 17: 44-72
- Sandoval A. R., Gil G. J. (2012). Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of e-government among Municipalities. *Government Information Quarterly*. 29. S72–S81.
- Stanforth C. (2010). Analysing e-Government Project Failure: Comparing Factoral, Systems and Interpretive Approaches. *Centre for Development Informatics*, Paper No. 20
- Taylor J.A., Lips, A.M.B. (2008). The citizen in the information polity: exposing the limits of the e-government paradigm. *Information Polity*, 13: 139-152
- Walker, R. (1986). *Métodos de investigación para el profesorado*. Madrid: Morata.
- Welp, Y., Urgell, F., Aibar, E. (2007). From Bureaucratic Administration to Network Administration? An Empirical Study on E-Government Focus on Catalonia. *Public Organization Review*, 7.
- Wong W., Welch E. (2004) Does E-Government Promote Accountability? A Comparative Analysis of Website Openness and Government Accountability. *Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, 17(2).

Anexo 1.
Categorías y análisis del concepto gobierno electrónico

Categoría	Autores													
	Fou ntai n	Hol me s	Fa ng	Bey non- Davi s y Willi ams	Hol den, Norr is y Flet cher	Löf ste d	He eks	Rous seau y Sch mitt	Ta ylo r y Lip ps	Cha tfiel y Alhu jran	Chun <i>et al</i>	Riv era	Gò me z	Gil- Ga rcí a y Lu na- Re yes
Término usado														
Estado Virtual	*													
E- government		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			
Gobierno electrónico												*	*	*
Medio														
TIC	*			*		*	*	*				*	*	*
TIC (internet)		*	*						*	*				
TIC (internet y web)											*			
Entrega electrónica					*									
Dirigido a:														
Gobierno, sector privado y no lucrativo	*													
Cliente		*												
Ciudadano				*								*	*	
Ciudadanos y empresas			*	*							*			
No especificado					*	*	*	*	*	*				*

Anexo 1.
Categorías y análisis del concepto gobierno electrónico. Continuación

Categoría	Autores													
	Fou ntai n	Hol me s	Fa ng	Bey non- Davi s y Willi ams	Hol den, Norr is y Flet cher	Löf ste d	He eks	Rous seau y Sch mitt	Ta ylo r y Lip ps	Cha tfiel y Alhu jran	Chun <i>et al</i>	Riv era	Gò me z	Gil- Ga rcí a y Lu na- Re yes
Objetivo														
Entregar servicios públicos.		*	*		*									*
Proveer información.				*	*									
Propiciar la participación en instituciones y procesos democráticos.			*					*						*

Revitalizar relaciones entre clientes, ciudadanos y cuerpos públicos.

*

Cambiar estructuras y procesos en la organización gubernamental.

*

*

*

*

Reforzar la vida política.

*

Definir la agenda gubernamental en su conjunto.

*

Creación de un nuevo marco legal

*

Tránsito a la sociedad del conocimiento.

*

Anexo 1.

Categorías y análisis del concepto gobierno electrónico. continuación

Categoría	Autores											Gil-García y Lunnarez		
	Fou ntai n	Hol me s	Fa ng	Bey non- Davi s y Willi ams	Hol den, Norr is y Flet cher	Löf ste d	He eks	Rous seau y Sch mitt	Ta ylo r y Lip ps	Cha rtiel y Alhu jran	Chun <i>et al</i>		Riv era	Gò me z
Cambio Producido														
Servicios públicos accesibles, cercanos y de calidad.				*								*	*	
Continuidad de entrega de servicios públicos, los 7 días de la semana, las 24 horas.					*									
Nueva forma de comunicación y transacción.											*			
Simplificación de procesos.													*	
Servicios públicos efectivos en razón de su costo.		*		*										*

Mtra. Cinthya Nimbe González-Arriaga: Estudiante del doctorado en Gestión y Control de la Universidad Veracruzana. Maestra en Alta Dirección de Gobierno y Políticas Públicas.

Dr. Sebastián Figueroa-Rodríguez: Doctor en Filosofía de las Ciencias. Sus líneas de investigación están asociadas con evaluación en Psicología y Educación. Ha publicado en revistas indexadas y editoriales de reconocido prestigio e impartido conferencias magistrales en el país y en el extranjero. Está afiliado a organizaciones profesionales y académicas nacionales e internacionales

Dra. María Pilar Acosta Márquez: Investigadora en el Instituto de la Contaduría Pública de la Universidad Veracruzana, México. Doctora en “Ingeniería Multimedia” por la Universidad Politécnica de Catalunya, España. Ha publicado diversos artículos de investigación y divulgación en revistas arbitradas a nivel nacional e internacional.