



NIVELES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO: revisión de literatura

PATRICIA ARACELY ARAIZA ZAPATA, MARÍA DEL CARMEN GUTIÉRREZ DIEZ,
ALMA ROSA ARAIZA ZAPATA, ALMA LILIA SAPIÉN AGUILAR Y LAURA CRISTINA PIÑÓN HOWLET
Facultad de Contaduría y Administración/Universidad Autónoma de Chihuahua

El presente artículo hace una breve recapitulación acerca de la importancia y principales conceptos de gobierno electrónico y sus diferentes niveles: publicación, interactivo y transaccional. Se ha encontrado un gran dinamismo en el contenido de los sitios gubernamentales que adquieren cada vez una mayor importancia, dada la necesidad del gobierno de interactuar con la ciudadanía para ofrecer un mejor servicio, así como satisfacer la demanda social de transparencia.

Tal como lo expresa Kofi Annan (*www.unpan1.un.org*, 2006), secretario general de las Naciones Unidas en su mensaje de felicitación al 60. Foro Mundial sobre la Reinención del Gobierno, donde se refiere a la buena gobernabilidad, basada en el imperio de la ley y guiada por los principios de participación, rendición de cuentas, transparencia, como factores de suma importancia para proteger los derechos de los ciudadanos y avanzar en el desarrollo económico y social. Para que el gobierno pueda responder a las necesidades de los ciudadanos, el Estado, la sociedad civil y el sector privado deben trabajar en forma abierta y cooperativa. Además, el Estado debe desempeñar una función rectora y establecer las bases para un desarrollo sostenible y centrado en las personas.

Desde mediados de los 90, los gobiernos alrededor del mundo empezaron al utilizar de manera deliberada el Internet para hacer más eficientes sus procesos. Esto inicia el llamado gobierno electrónico o e-Gobierno. Desde entonces, hasta hoy, el uso se ha dividido en 2 enfoques:

1. Proporcionar un servicio público al ciudadano.
2. Maximizar la eficiencia en la administración pública.

La integración de Internet como instrumento de gestión (gobierno administración electrónicos), se ha vuelto inevitable tanto para transmitir todo tipo de información y alinearse con las políticas de transparen-



cia y acceso a la información, como para facilitar toda clase de trámites gubernamentales y promover la comunicación ciudadano-gobierno y la participación de los ciudadanos y el sector privado en la toma de decisiones del gobierno.

El desarrollo de Internet genera modificaciones en la organización y en los procesos de trabajo que van más allá de los aspectos técnicos, a fin de trazar un nuevo perfil de administración y atención ciudadana. El e-Gobierno provee a los ciudadanos, empresas y otras entidades públicas el acceso a servicios y oportunidades de colaboración, así como formas de participación política a través de diversos medios basados en Internet.

Conforme el comercio electrónico madura y sus herramientas y aplicaciones mejoran, es mayor la atención que se presta a su uso para la mejora en la operación de las instituciones públicas y gubernamentales (en todos los niveles de gobierno). El gobierno electrónico es el uso de la tecnología de información en general y del comercio electrónico en particular, para proporcionar a los ciudadanos y organizaciones un acceso más conveniente a la información gubernamental y servicios a los ciudadanos, socios de negocios y aquellos que trabajan en el sector público. Es también una manera eficiente y efectiva de conducir transacciones de negocios gubernamentales con ciudadanos y negocios y dentro de los mismos gobiernos (Turban, 2006).

Es decir, el e-Gobierno no es el fin de un gobierno, es un medio para habilitar de una manera más eficiente y efectiva la creación de valor para la comunidad a la que sirve. El desarrollo que han tenido los medios electrónicos de información y comunicación en los gobiernos en el mundo es diferencial y va en relación directa con el acceso a la tecnología de los ciudadanos y la evolución tecnológica en los distintos países o incluso diferentes lugares dentro de un mismo país.

En los Estados Unidos, el uso del gobierno electrónico por el gobierno federal fue iniciada en 1998 con el *Government Paperwork Elimination Act*, y por el presidente Clinton en 1999, con su memorándum acerca del gobierno electrónico (e-Gobierno), donde ordenó que los 500 formatos principales, usados por los ciudadanos (como los de impuestos), fueran colocados en línea para diciembre del 2000. Este memorándum también dirigió a las agencias a construir una infraestructura segura de gobierno electrónico. Otros disparadores del e-Gobierno: el incremento en el poder de cómputo, la reducción en el costo de la tecnología de cómputo, el

aumento de negocios e individuos en Internet y la necesidad de hacer el gobierno más eficiente (Turban, 2006).

Algunos usan el término e-Gobierno para describir una extensión del comercio electrónico hacia el abastecimiento gubernamental. Este uso del término da una perspectiva de transacciones de e-Gobierno solo dentro del marco del B2G (negocios-a-gobierno); sin embargo, este concepto aquí será empleado para describir un contexto mucho más amplio, el reunir gobierno, ciudadanos y negocios en una red de información, conocimiento y comercio. Bajo esta amplia perspectiva, el gobierno electrónico es tanto el advenimiento de una nueva forma de gobierno y el nacimiento de un nuevo mercado. Ofrece la oportunidad de mejorar la eficiencia y efectividad de las funciones del gobierno y el hacerlos más transparentes a los ciudadanos y negocios al proporcionar más y mejor acceso hacia la información generada por el gobierno (Turban, 2006).

Caso México

El documento “e-Gobierno: una estrategia para la innovación de la administración pública federal, avances y logros 2001-2002”, emitido por el gobierno federal, menciona en su parte de antecedentes: “El rápido proceso de integración mundial que la tecnología produjo en los mercados mostró la necesidad de reformas en los gobiernos, en forma simultánea, el desarrollo de los medios de comunicación y de tecnologías, como el caso de Internet, acrecienta la responsabilidad del gobierno hacia la ciudadanía, al dar más voz a los ciudadanos. Dentro de esta revolución digital se hace un reto a la capacidad de respuesta gubernamental ante las crecientes demandas ciudadanas, donde el ciudadano pasivo es cosa del pasado, el gobierno enfrenta nuevas formas de participación pública en la toma de decisiones y debe proporcionar canales de comunicación para un seguimiento exitoso. Una estrategia fundamental, en un modelo de cambio de paradigmas en el interior de la administración pública federal. Su visión se centra en recuperar la confianza de los ciudadanos en el gobierno, transformar al gobierno en una institución competitiva que contribuya a lograr los resultados planeados en materia de crecimiento económico, desarrollo humano y social, así como en materia de orden y respeto” (www.sociedadinformacion.unam.mx, 2001).

La Agenda de Buen Gobierno en su vertiente de Gobierno Digital impulsa la utilización óptima de las tecnologías de información y de comunicaciones para

hacer más eficiente la gestión gubernamental, proporcionar servicios de mayor calidad y oportunidad a la ciudadanía, así como promover la transparencia de la información por parte del gobierno hacia los ciudadanos, con la consecuencia implícita de obligar a los gobiernos a adoptar la tecnología como un medio más de acceso a dicha información para combatir las prácticas de corrupción al interior de la administración pública.

El gobierno digital en México constituye un componente importante del Sistema Nacional e-México. Para promover una mayor eficiencia y efectividad en la gestión gubernamental se intensificó la incorporación de esquemas digitales, particularmente el uso de Internet, como la herramienta principal de trabajo al interior de cada una de las unidades que conforman la administración pública federal.

Es por esto que la utilización de la tecnología en las actividades cotidianas del gobierno es ya una realidad. Las compras por Internet de infinidad de productos y servicios, la consulta de información de todo tipo, el acceso a servicios e información vía celular, los quioscos de autoservicios en aeropuertos y centros comerciales, son solo algunas de las formas en que la electrónica, las computadoras y las comunicaciones han cambiado y seguirán cambiando la actuación diaria de los gobiernos en cualquiera de sus tres niveles.

El presente artículo tiene como objetivo la revisión de la literatura acerca de los diferentes niveles de gobierno electrónico, así como la definición de los principales conceptos relacionados y una breve identificación de casos ejemplificativos en diversos países, incluido México.

Revisión de literatura. Marco teórico

La ONU sugiere que el gobierno electrónico sea un compromiso permanente del gobierno para mejorar la relación entre los ciudadanos y la administración pública, mediante el intercambio eficaz y eficiente de servicios, información y conocimiento (*www.unpan1.un.org*, 2006).

Por otro lado, Alcock y Lenihan (2001), definen al gobierno electrónico como inteligente, organizado alrededor de la gestión y utilización de la información. El gobierno inteligente es esencial en una sociedad donde la información se ha convertido en una pieza esencial.

El gobierno se sustenta en una dinámica mezcla

de metas, estructuras y funciones que se relacionan con múltiples variables; por lo tanto, el gobierno electrónico se considera una indicativa que permite incorporar a la tecnología para mejorar en general todas las funciones, servicios y operaciones del gobierno (La Vigne, 2002).

Estas definiciones están sustentadas por instituciones y personas expertas e interesadas en el uso de las tecnologías de información para la transformación del gobierno electrónico. Estas instituciones se mencionan a continuación con sus respectivas recomendaciones.

Organización de las Naciones Unidas (ONU)

En su reporte del 2005 –donde evalúa la prestancia hacia el gobierno electrónico de los diferentes gobiernos que forman parte de las Naciones Unidas– menciona interesantes conclusiones que se comentan a continuación y proporcionan una clara idea acerca de la importancia de este tipo de iniciativas para la sociedad y los gobiernos que las llevan a cabo, los cuales obviamente requieren de personal preparado para enfrentar estos retos:

1. El acceso a las TIC (Tecnologías de Información y Comunicaciones) hacen posible un desarrollo más rápido de aquellas economías que trabajan en este tipo de iniciativas incluyentes para proporcionar servicios sociales hacia todos los sectores de la sociedad, en especial para los menos privilegiados.
2. El patrón que se observa para un desarrollo efectivo del gobierno electrónico es el compromiso político para ensamblar los beneficios de las TIC con una visión clara y objetivos realistas, donde son prerrequisitos indispensables un compromiso y liderazgo para el logro de esta agenda.
3. El gobierno electrónico parece tener una fuerte relación con el ingreso per cápita.
4. La inclusión y la participación a través del gobierno electrónico se vuelve un elemento clave a la disposición de un gobierno socialmente incluyente.
5. Se requiere la elaboración de una estrategia de desarrollo basada en un uso efectivo y apropiado de las TIC para que cada sector, mercado, ciudadano y gobierno, tengan un rol equitativo y benéfico que desempeñar.
6. En este informe, México ocupa el lugar 61 con una calificación de .6061; la máxima es .9062 de EEUU. Dentro de América Latina se ocupa el 2o. lugar después de Chile.
7. Lo anterior proporciona una idea acerca del trabajo que queda por hacer en este rubro en nuestro país,

por lo cual urge personal capacitado que sepa administrar este tipo de iniciativas y conozca la problemática actual.

Banco Mundial

El gobierno electrónico se refiere al uso de las TIC para mejorar la efectividad, eficiencia, y transparencia de un gobierno. Puede ser vista en una forma simplista como servicios en línea para los ciudadanos, pero en un sentido más amplio se refiere a la transformación de un gobierno habilitado por la tecnología, con la intención de reducir costos, mientras se promueve el desarrollo económico, se incrementa la transparencia, se facilita la entrega de servicios, mejora la administración pública y se avanza hacia una sociedad basada en información.

Instituto de las Américas

Muestra la necesidad de promover en los gobiernos de América el uso intensivo de las TIC en la función pública para lograr la transformación de los países hacia una sociedad de información, globalmente competitiva, donde se sugiere la intervención decidida del gobierno en este tema, incluyendo a expertos en todas las áreas. Las recomendaciones en forma general se refieren a: proveer servicios electrónicos confiables y seguros a los ciudadanos; reforzar el papel del sector privado en la implementación de estas políticas de gobierno electrónico; promover una cultura informática a través de programas educativos.

Para Siau y Long (2005), la importancia y aplicación del e-Gobierno resulta vital para la realización social de cualquier región.

Niveles del gobierno electrónico

El desarrollo de iniciativas de gobierno electrónico puede transitar por tres niveles: nivel uno, en donde únicamente se publica información; nivel dos, en donde se puede interactuar con los diferentes niveles de gobierno; nivel tres, aquel en donde se pueden realizar transacciones. Estos tres momentos pueden desarrollarse uno a uno o bien aparecer simultáneos en algunas iniciativas.

- *Nivel uno* (publicación). Se circunscribe a dar a conocer información gubernamental que puede ser útil para otras organizaciones o para el público en general. La información que se publica en línea puede incluir, leyes, reglamentos, políticas, presupuestos, publicaciones oficiales como reportes,

formatos y una amplia gama de elementos informativos para los diferentes servicios públicos: salud, educación y agricultura. También puede incluir directorios gubernamentales, información sobre estructuras organizacionales, así como de agentes especializados para orientar al público y ofrecer información y formatos que se presentan generalmente en los portales o sitios electrónicos gubernamentales que buscan solo dar a conocer información.

Algunos ejemplos especiales de iniciativas gubernamentales para difundir información se encuentran en los sitios electrónicos de los gobiernos de los países como Nueva Zelanda, Mauritania, África del Sur, Malasia, entre otros. Los anteriores son un claro ejemplo de portales gubernamentales en esta fase.

En un reporte de las Naciones Unidas (*www.unpan1.un.org*, 2006), se comenta que el 94% de los países tiene páginas web, 90% provee información (publicaciones, leyes y políticas a seguir), 70% ofrece información de alguna clase y 26% solo muestra simples ventanas. Adicionalmente, 164 gobiernos tienen información de contacto en línea y 125 permiten bajar formas.

- *Nivel dos* (interacción). Puede identificarse como el nivel interactivo. Este conlleva una funcionalidad más avanzada que permite la comunicación en dos días entre gobiernos, empresas o ciudadanos. Las herramientas de interacción incluyen: correo electrónico, espacios para enviar comentarios y para platicar en tiempo real, foros en línea, la posibilidad de preguntar y obtener respuestas de manera asíncrona, así como reuniones con funcionarios públicos.

Algunos ejemplos de esquemas de sitios electrónicos gubernamentales con interacción los encontramos en: Australia, Singapur, Nueva Zelanda, México, Finlandia y Estonia.

- *Nivel tres* (transacción). En lo referente al proceso de transacción, esta funcionalidad incluye la habilidad de realizar transacciones totales en línea. Esto puede comprender un intercambio de información e inclusive de recursos económicos que puede darse entre gobiernos y ciudadanos o con empresas paso a paso. Las transacciones que pueden hacerse son muy variadas y pueden incluir: compras, pago de impuestos y reembolsos por servicios prestados.

Según Turban (2006), existen varias categorías principales que encajan dentro de este nivel y de la amplia definición de gobierno electrónico: de gobierno a ciudadanos (G2C), de gobierno a negocio (G2B), de gobierno a gobierno (G2G), efectividad y eficiencia interna (IEE), y de gobierno a empleados (G2E).

Algunos ejemplos de servicios públicos en línea en la Unión Europea son los siguientes:

- G2C: bolsa de trabajo, documentación personal, permisos de vivienda, bibliotecas públicas, inscripciones a instituciones de educación superior, pago de impuestos, beneficios de seguridad social, registro de automóviles, declaración policia-ca, actas de nacimiento y matrimonio, información de cambios de sede y servicios de salud.
- G2B: información de contribución social de empleados, aportaciones corporativas, registro de nuevas compañías, transferencia de datos estadísticos, cuentas aduanales, permisos de medio ambiente y seguimiento público.

En países desarrollados los servicios anteriores suelen ofrecerse, en los menos avanzados es prioritario asegurarse que los servicios básicos de transacción—como puede ser el intercambio de información—se realicen de manera eficiente para avanzar en funciones más complejas.

A nivel local, en el desarrollo de servicios de interacción, puede combinarse con el establecimiento de telecentros, ya sea quioscos o centros comunitarios, como se puede apreciar en el gobierno provincial de Bahía en Brasil, buen ejemplo de esta iniciativa.

Relaciones entre actores en una iniciativa de gobierno electrónico

Como se mencionó con anterioridad, las acciones y servicios del gobierno electrónico pueden dirigirse a los ciudadanos, negocios o empresas, empleados o al propio gobierno. Cada componente o tipo de relación tiene información, conocimiento, procesos, estrategias y medios que pueden ser distintos. Las tendencias de hoy en día están en integrar todas estas áreas en un servicio web simple y práctico. Es decir, la referencia de un e-Gobierno no sería a quién va dirigido, sino al objetivo macro que persigue la ciudad (dueña del portal) en materia de atracción para la inversión, participación proactiva de los ciudadanos y generación de capitales de desarrollo para la región. A continuación se describen cada una de estas relaciones:

Gobierno electrónico de “gobierno a ciudadanos”

Las iniciativas del gobierno electrónico cuentan con un área de atención para los ciudadanos. Buscan la manera de mejorar y acercar los servicios. En este componente, el gobierno debe buscar la forma de satisfacer los requerimientos de los ciudadanos, mejorando los servicios: la atención ciudadana (Citizen Relationship Management), el uso de portales (ventanas únicas), centros o quioscos para interacción de los ciudadanos, el gobierno en línea y comunidades inteligentes, así como compartir información dentro del gobierno.

Para lograr este nivel de servicio conviene cambiar los procesos que se ofrecen en un gobierno tradicional a un gobierno electrónico.

Gobierno electrónico de “gobierno a negocios o empresas”

El gobierno necesita un área enfocada a empresas. Esta relación es el componente (gobierno) a N (negocios o empresas). Requiere ver cómo el gobierno puede trabajar con las empresas para aprovechar los avances en: compras electrónicas (*Internet Procurement*), comunidades/grupos que realizan compras para todo los miembros de la comunidad o grupo (*Buying Communities*), gerencia de contratos, planificación de la cadena de abastecimiento (*Supply Chain Planning*), autoservicio para proveedores (*Suppliers Self-service*), licitaciones, entendimiento de demandas de crecimiento: créditos y apoyos, servicios de inteligencia para impulsar la competitividad, creación de cluster de costo y desarrollo, impulsar programas de innovación y de desarrollo, fomentar programas de capacitación, y contacto con nuevos mercados.

En este componente también se debe cambiar de un gobierno tradicional a un electrónico.

Gobierno electrónico de “gobierno a empleados”

Este componente se relaciona con los servicios internos, donde se optimizan las operaciones y transacciones dentro del mismo gobierno. Esta relación es conocida como el componente G (gobierno) a E (empleados). En esta relación se trata de buscar cómo mejorar el trabajo y la capacidad operativa y analítica de los servidores públicos. Por ejemplo: haciendo que las transacciones con el empleado del sector público se transformen; lograr que el trabajador pase de ser un trabajador administrativo (con papeles) a un trabajador analítico basado en conocimientos. Para esto, el

gobierno electrónico debe facilitar la captura, acceso y manipulación de la información para ser analizada.

Para lo anterior se requiere tener una gestión interna que busque: optimizar los procesos, utilizar efectivamente el portal (ventana única) para beneficiar al empleado del gobierno, poner énfasis en el uso de autosempleados para los empleados; de tal forma que tengan acceso a la información todo el tiempo y desde cualquier lugar; buscar cómo aprovechar nuevas tecnologías como teléfono celular y computación móvil, utilizar más el *Strategic Enterprise Management* y sus indicadores *PKIs (Key Process Indicators)* para apoyar a la toma de decisiones, así como enfatizar la colaboración y compartir información dentro del gobierno.

Gobierno electrónico de “gobierno a gobierno”

La relación dentro del servicio público es el componente G (gobierno) a G (gobierno). Cada dependencia de gobierno se relaciona dentro de sí misma y a su vez con las otras dependencias o niveles de gobierno y con sus principales proveedores. Estas relaciones implican: la centralización, la estandarización, la redefinición del papel del organismo central y la redefinición de la forma en que interactúa en sí mismo con las empresas y con los ciudadanos.

Cada dependencia de gobierno se relaciona dentro de sí misma y a su vez con las otras dependencias o niveles de gobierno y con sus principales proveedores. Estas relaciones implican la centralización, estandarización y redefinición del papel de organismo central y la forma en que interactúa en sí mismo, con las empresas y con los ciudadanos.

Funciones o posibilidades de desarrollo de un gobierno electrónico, según Shackleton et al. (2006) y West (2001)

Servicio electrónico (e-Servicios)

El gobierno electrónico abre las posibilidades de innovar y mejorar los servicios gubernamentales. Los gobiernos deben trabajar para proveer a la ciudadanía de información las 24 horas del día los siete días de la semana desde su oficina o su casa, a través de una computadora. Esto requiere de un enfoque centrado en las necesidades de los ciudadanos más que en las de las dependencias gubernamentales que proveen los servicios. De hecho, el ciudadano debe tener los servicios a su alcance sin importar prácticamente cuál sea la dependencia de gobierno que los provea. Algunos

de los servicios que se pueden manejar en línea son, por ejemplo: la renovación de las licencias de manejo, votos por Internet, pago de impuestos e información sobre multas. De esta manera los servicios y el acceso a la información mejoran.

Comercio electrónico (e-Comercio)

Se define como comercio electrónico a las transacciones monetarias que se realizan por Internet a cambio de los servicios gubernamentales o a compras que se lleven a cabo directamente de instituciones gubernamentales. Los ciudadanos deben poder pagar impuestos federales y estatales de manera electrónica. Esta alternativa no es solo un servicio a los ciudadanos, sino internamente el gobierno puede tener servicios de compra, por ejemplo de insumos de oficina, de manera electrónica con proveedores autorizados. El realizar los trámites utilizando pagos electrónicos representa un método más eficiente que el tradicional método de acudir al banco o una oficina pública a realizar los pagos.

Gestión electrónica (e-Gestión)

La administración electrónica se sustenta en la implementación de sistemas informáticos que soportan las funciones administrativas y de gestión de las dependencias de gobierno, incluyendo la integración de datos entre las propias dependencias y niveles de gobierno, el mantenimiento electrónico de archivos públicos y bibliotecas digitales, el desarrollo de nuevas formas de organización y la creación de grupos de trabajo interdisciplinarios sin importar las distancias. Mientras que los gobiernos sigan rompiendo sus límites tradicionales, tanto desde el punto de vista físico como organizacional, la gestión electrónica será indispensable.

Democracia y participación ciudadana (e-Democracia y e-Participación)

Se define como la participación pública mediada por tecnologías electrónicas. Actividades que involucran a los ciudadanos en votaciones electrónicas, reuniones o sesiones de gobierno transmitidas en tiempo de manera electrónica, incluso con posibilidad de opinar, responder encuestas públicas, participar en foros de discusión y tener acceso a las agendas y acciones del gobierno.

Toma de decisiones electrónica (e-Gestión)

La democracia y participación electrónicas sirven para

que la participación ciudadana en las decisiones del gobierno aumente cada día y que las autoridades cuenten con una especie de radar que les permita captar la percepción de la población sobre su desempeño. Existen algunos ejemplos en Latinoamérica respecto al tipo de sitio que han elaborado algunas naciones.

Conclusiones

1. Los gobiernos de cualquier nivel, nacional, estatal o municipal, se ven a sí mismos como organizaciones que deben de estar tan actualizados como otras empresas u organizaciones de cualquier sector.
2. Las iniciativas de gobierno electrónico se vuelven un común denominador en todos los países, debido a la necesidad de un mejor contacto con sus ciudadanos para lograr un buen servicio.
3. Un gobierno empieza a desarrollar iniciativas de este tipo para cubrir su necesidad de mejora operativa de sus procesos sustantivos hacia los servicios que ofrece a la ciudadanía.
4. Otra gran motivación para las iniciativas de gobierno electrónico es la demanda social de transparencia que fácilmente puede implementarse con medios de este tipo.
5. Los portales gubernamentales son el medio típico a través del cual la ciudadanía accede al gobierno electrónico.
6. Los tres niveles del gobierno electrónico, informativo, interactivo y transaccional, son progresivamente de mayor complejidad; sin embargo, pueden encontrarse simultáneamente en dos o tres de estos niveles.
7. La mayoría de los gobiernos tiene cubierto el primer nivel en un inicio de su operación como gobiernos electrónicos, informando acerca de sus servicios básicos y sus reglamentaciones.
8. El nivel transaccional resulta de mayor utilidad al acercar a la ciudadanía los trámites que comúnmente implicaba traslados a oficinas y procesos burocráticos y complicados, innovando y mejorando los servicios.
9. Las diferentes interacciones del gobierno con otras entidades generan ligas que cuentan con diversas características y comportamiento.
10. Las principales interacciones son: el gobierno a ciudadanos (G2C) y gobierno a negocios (G2B).
11. La evolución de estas interacciones lleva a la implementación de la democracia apoyada por la electrónica, (e-Democracia) y a la participación

ciudadana en la administración pública (e-Gestión).

12. El gobierno electrónico es entonces un medio de acercar los servicios del gobierno a la ciudadanía, disminuir su costo y generar una mayor transparencia de las transacciones.
13. La estandarización de los servicios electrónicos o el gobierno electrónico, a nivel mundial, significa un avance significativo en la eficiencia de la interacción gobierno a ciudadanos y a negocios.
14. La generalización del gobierno electrónico hace que estas iniciativas, más que resultar estratégicas se hayan convertido en una necesidad básica para mejorar la eficiencia operativa de las administraciones gubernamentales.

Literatura citada

- ALCOCK, R. y D. LENIHAN: "Changing Government", Chicago, *Results of the Crossing Boundaries*, vol. 2, Cross-Country Tour, 2001.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS: "Global e-Government Report Readiness", *From e-Government to e-inclusion*, 2005.
- LA VIGNE, M.: "Electronic Government: A Vision of a Future That is Already Here", *Syracuse Law Review*, 52, 4 (2002).
- SIAU, Keng y LUANG YUAN: "Synthesizing e-Government Stage Models - A Meta-synthesis Based on Meta-ethnography Approach", *Journal of Industrial Management & Data Systems*, 105, 4 (2005).
- SHACKLETON, Peter; J. FISHER y L. DAWSON: "e-Government Services in the Local Government Context: An Australian Case Study", *Journal of Business Process Management*, 12, 1 (2006).
- TURBAN, E.; D. KING; D. VIEHLAND y J. LEE: *Electronic Commerce 2006, a Managerial Perspective*, Nueva Jersey, Pearson Prentice Hall, 2006.

Literatura electrónica

- GOBIERNO DE ÁFRICA DEL SUR: www.info.gov.za/aboutgovt/dept.htm.
- GOBIERNO DE AUSTRALIA: www.australia.gov.au/front/subjects.
- GOBIERNO DE JAPÓN: www.e-gov.go.jp.
- GOBIERNO DE MALASIA: www.gov.my/MYGOV/BI/Misc/GovDirectory.
- GOBIERNO DE MAURITANIA: www.gov.mu/portal/goc/a-z/a_z_min.jsp.
- GOBIERNO DE MÉXICO: www.mexico.gob.mx.
- GOBIERNO DE NUEVA ZELANDA: www.govt.nz/atoz.
- GOBIERNO DE SINGAPUR: my.ecitizen.gov.sg.
- INSTITUTO DE LAS AMÉRICAS: "México, consideraciones para la creación de una nueva agenda mexicana de gobierno electrónico para el siguiente sexenio. Informe final 2006", www.iamericas.org/pdfs/RoundtableReports/InformeFinal-de-e-Gobierno2006.pdf.
- ONU: "60. Foro Mundial sobre la Reinención del Gobierno", 2006, unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN020728.pdf.
- UNAM: "e-Gobierno: una estrategia para la innovación de la administración pública federal", www.sociedadinformacion.unam.mx/index.jsp?pagina=proyectos&action=vrArticulo&aid=35 (1 de octubre del 2006).
- WEST, J.: "Council for Excellence in Government: E-Government: The Next American Revolution. Technology Leadership Consortium web site Available", www.excelgov.org/egovpoll/index.htm (1 de octubre del 2006). ©