

El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo

Ana Luz Ruelas

Dotora

Patricia Pérez Arámburo

Mestre

Resumen

La ponencia describe los inicios de la implementación del gobierno electrónico como una estrategia administrativista, dentro del desarrollo de las nuevas tecnologías de información y comunicación; asimismo se refiere a los enfoques teóricos que se han propuesto para analizar el gobierno electrónico y que se han extendido hacia considerar al gobierno electrónico como una herramienta para la democratización. Se pone énfasis en los impactos e importancia para el mejoramiento del desempeño de los gobiernos, la implementación de sistemas de gobierno electrónico.

Antecedentes del gobierno electrónico

El surgimiento y penetración de Internet constituye uno de los desarrollos tecnológicos más significativos del siglo pasado como poderoso medio de comunicación bidireccional que ha impactado la forma de hacer negocios, de divertirse, de educarse y de comunicarse, entre otras muchas actividades. Los vertiginosos adelantos tecnológicos de la computación y de las telecomunicaciones no sólo han hecho posible que la sociedad pueda cambiar, sino que, también brindan la posibilidad a los gobiernos de poder transformarse (Norris, 2001, p. 113).

A mediados de la década de 1990, muchos países occidentales entran de lleno a la era de la información, adoptando las ideas de que las nuevas tecnologías podían ser explotadas para "reinventar" las tareas gubernamentales. Es decir, que la explotación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTIC) se consideran como la clave para hacer más efectivo, eficaz, con mayor calidad y democratizar los gobiernos.

Una de las primeras iniciativas de reforma gubernamental que utilizó como herramienta a la tecnología de la información fueron la NPR (*National Performance Review*) y la NII (*The National Information Infrastructure*) creadas en 1993 durante la Administración del presidente estadounidense Bill Clinton. De 1994 y 1995 se llevaron a cabo múltiples actividades en los países desarrollados en aras de no quedarse atrás en la carrera de la era de la información. Por ejemplo, Canadá estableció el *Information Highway Advisory Council* en

1994; Japón creó el *Telecommunications Council* en ese mismo año; Australia incorporó el ASTEC en 1995; y Singapur también en 1995 fundó el *National Computer Board*.

En julio de 1994, el G-7 que incluye a las naciones industrializadas se reunió para discutir las propuestas estadounidenses para implementar la Infraestructura de Información Global (*Global Information Infrastructure*, GII por sus siglas en inglés). El plan consistía en desarrollar una GII sobre los principios de competencia abierta, estándares técnicos comunes e interoperabilidad de sistemas. El resultado más concreto de esta iniciativa fue el establecimiento de un Foro del G-7 y la representación formal estaba limitada a las naciones del G-7 (Estados Unidos, Japón, Canadá, Francia, Italia, Alemania y el Reino Unido), pero no se tenía la intención que la participación fuera restringida. El Foro manifestó un deseo de cooperación con las organizaciones internacionales más relevantes, que incluía agencias de la ONU y la OECD (Bellamy y Taylor, 1998, p. 4-5).

A partir de todas esas iniciativas y como consecuencia de la utilización de las NTIC –principalmente Internet en los procesos gubernamentales surge el concepto de gobierno electrónico.

Importancia e impacto del gobierno electrónico

Desde su creación los gobiernos han estado directamente relacionados con la recolección, guarda y procesamiento de grandes cantidades de datos, por lo que un buen manejo de la información es fundamental, social y gubernamentalmente hablando. Las 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. También 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 entre mejor sea llevado a cabo el manejo de información, mejores serán los resultados obtenidos.

Las instituciones 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 las tecnologías de la información resultan tan importantes 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).

Desde que surgieron los gobiernos son las instituciones y no las tecnologías las que han determinado el tipo de información que se recolecta, utiliza y comunica. Estas transformaciones tecnológicas por sí solas no modifican el uso y contenido de la información que se recolecta y se transmite. Si algún cambio ocurre en la información en sí, como por ejemplo en su especificación, formato o interpretación es porque hubo cambios dentro de las estructuras institucionales. Es decir, la tecnología y la información no actúan por sí solas (Bellamy y Taylor, 1998).

Las nuevas tecnologías no sólo brindan la posibilidad de recolectar, almacenar y procesar la información; sino que, a través de la Internet, los gobiernos pueden brindar servicios, establecer una comunicación más estrecha con los ciudadanos y publicar información a través de páginas *web*.

Entonces, el gobierno electrónico o e-gobierno también llamado gobierno en línea o gobierno digital es un concepto que engloba a todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías de la información y la comunicación (en particular, Internet) que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer las acciones de gobierno en un marco mucho más transparente que el actual. Digitalizar el gobierno no es sólo instalar unas cuantas computadoras o diseñar una página *web* que ofrezca información, sino que supone transformar la relación fundamental que existe entre el gobierno y los ciudadanos.

El gobierno electrónico se refiere a la continua optimización de los servicios del gobierno, la participación ciudadana y gobernación mediante la transformación de las relaciones internas y externas a través de la tecnología y la Internet. Este medio puede aumentar la eficiencia y transparencia de la administración pública, así como incrementar la capacidad institucional de los gobiernos locales, regionales y nacionales.

El desarrollo, incremento y mejoramiento de los servicios que brinda el gobierno electrónico se debe, en gran parte, a los múltiples beneficios que obtienen el gobierno mismo y los ciudadanos. En particular, mejora drásticamente la eficiencia del gobierno, ya que las TIC permiten 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, p38-40).

Estudio y perspectivas de desarrollo

La definición de un enfoque o perspectiva común del e-Gobierno encuentra su raíz en la fenomenal expansión de la Internet y su penetración dentro de los mercados, comunidades y organizaciones públicas. Se ha llegado a la conclusión que el e-Gobierno no puede solamente producirse mediante la imposición de nuevas tecnologías sobre los modelos de gobierno existentes. El proceso de adaptación del sector público al nuevo entorno funciona como catalizador para guiar a todos los participantes a un rumbo común. El e-gobierno se relaciona directamente con transformaciones del gobierno que reorganizan la economía, la sociedad y la política.

Con el fin de facilitar la comprensión y la implementación del e-gobierno, académicos y profesionales como Yong, Heeks, Lenk y Traunmuller, y Maria Wimmer han desarrollado marcos que describen y esquematizan

el sistema, teoría y fenómeno del e-gobierno. Muchos de estos marcos presentan una visión simplificada de las relaciones entre los grupos participantes.

Un marco estratégico generalmente aceptado se centra en las dinámicas entre los diferentes grupos de usuarios de la administración pública. Estos grupos o sectores son el "gobierno", los "ciudadanos" y los "negocios". Para trasladar estos tres grupos críticos hacia una visión de e-Gobierno, el gobierno se relaciona continuamente en interacciones bidireccionales con los otros dos grupos, sirviendo al mismo tiempo como "iniciador" y como "reactor"¹ (figura 1).

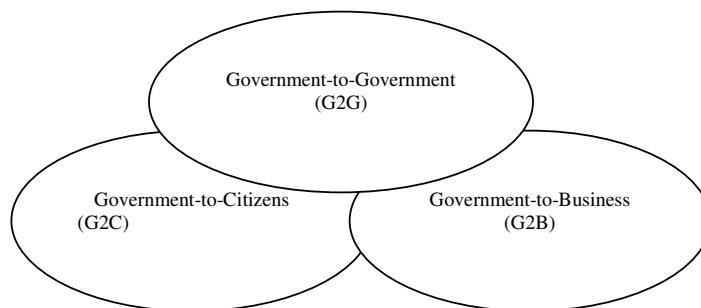


Figura 1: Interacción con los

Fuente: Tomado de Piaggese, p. 14.

El sector Gobierno-Gobierno (*Government-to-Government* – G2G) representa los sistemas internos y procedimientos que conforman la estructura de las organizaciones públicas. Implica transacciones electrónicas y el compartimiento de datos entre los actores gubernamentales; e incluye interacciones intra e inter- agencia entre empleados, departamentos, agencias, ministerios e incluso otros gobiernos.

Las iniciativas Gobierno-Negocios (*Government-to-Business* – G2B) han recibido mucha atención, debido a la naturaleza dinámica de las actividades comerciales en general y el potencial para la reducción de costos de transacción. Las transacciones gubernamentales en línea proporcionan oportunidades a las empresas para la simplificación de procesos de regulación, operaciones electrónicas más fáciles y rápidas que pueden evitar la presencia física a una oficina de gobierno para el llenado de formas. Para un contratista por ejemplo, puede ser más conveniente solicitar permisos de construcción a través de la Internet.

Las iniciativas Gobierno-Ciudadanos (*Government-to-Citizens* – G2C) han sido diseñadas para facilitar a los ciudadanos su interacción con el gobierno. Su enfoque se centra en el cliente y en los servicios electrónicos integrados que puedan ser proporcionados bajo el concepto de "un solo sitio" (*one-stop shop*). Esto significa que los ciudadanos puedan llevar a cabo varias operaciones diferentes, especialmente aquellas donde se involucran agencias múltiples, sin la necesidad de contactar a cada una de ellas. Según Yong (2003, p. 15), un único punto de acceso refuerza la participación ciudadana en los procesos democráticos ya que los

¹ Evans, Donna y David C. Yen (2005) "E-government: An analysis for implementation: Framework for understanding cultural and social impact" en *Government Information Quarterly*,, disponible en línea 14 de julio de 2005, pp. 3-6.

ciudadanos pueden utilizar fácilmente procedimientos administrativos y expresar de manera más conveniente sus necesidades a los servidores públicos².

Para el mejor entendimiento de las relaciones entre los grupos de usuarios o sectores de la administración pública se han desarrollado nuevos marcos. Heeks representó en cuatro formas diferentes los dominios o sectores del e-Gobierno: "e-Administración", "e-Ciudadanos", "e-Servicios" y la "e-Sociedad"³ (ver figura 2).

Las iniciativas de e-Administración mejoran los procesos gubernamentales internos. Las iniciativas de e-Ciudadanos y e-Servicios mejoran la comunicación y la calidad de servicio entre el gobierno y los ciudadanos. Por último, las iniciativas de e-Sociedad se refieren a las interacciones del gobierno con los negocios y comunidades civiles. Por lo tanto, un e-Gobierno exitoso fortalece constantemente las conexiones dentro del gobierno, entre el gobierno y los ciudadanos, y entre el gobierno y otras instituciones civiles de la sociedad.

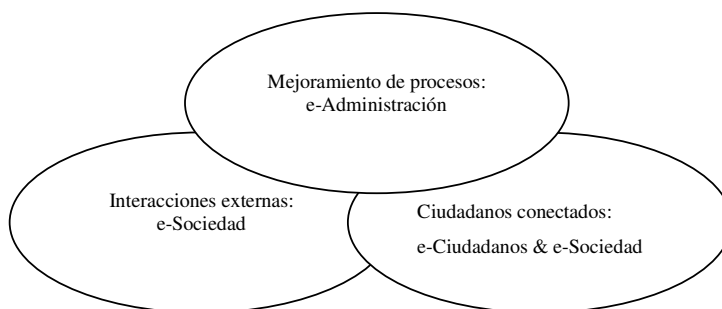


Figura 2: Dominios inter-relacionados del e-Gobierno.

Cada una de las perspectivas que conforman los marcos brevemente descritos anteriormente muestra diferentes formas de representar las relaciones que derivan de la división de los grupos participantes o dominios. Esta división en perspectivas facilita el análisis de los temas y cuestiones que son resultado de estas relaciones. Es decir, los marcos sirven para presentar una visión simplificada de las relaciones entre los grupos participantes y lo más importante, facilitan el entendimiento y la implementación del e-gobierno. Pero el entendimiento del fenómeno del e-gobierno debe ir más allá de la explicación teórica en términos de interacciones entre diferentes perspectivas llámese de grupos, sectores o dominios, por lo que el resultado de la gran atención que se ha puesto al seguimiento de la evolución del e-gobierno fue la creación de modelos generalmente aceptados que describen y predicen el crecimiento del e-gobierno en etapas o fases estratégicas. Sin embargo, los administradores públicos, los analistas tecnológicos y los académicos se preguntan si existe alguna mejor forma de comprender la evolución del e-gobierno y de desarrollar el e-gobierno exitosamente.

² Para más información ver Glassey, Oliver (2004), "Developing a one-stop government data model" en *Government Information Quarterly* Vol. 21, No. 2, pp. 156-169.

³ Yong, James SL (Ed.) (2003). *Op. cit.*, p. 15.

Modelos de desarrollo de e-Gobierno

Los gobiernos han trabajado para formular modelos de desarrollo que integren estrategia, personal, procesos y tecnología al igual que planes de acción efectivos para trazar una implementación exitosa. En la siguiente tabla se muestran algunos autores de modelos de desarrollo de e-gobierno:

Propuesto por	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5	Fase 6
Deloitte Research	Publicación de Información / diseminación	Transacciones oficiales biderireccionales	Portales Multi-propósito	Personalización del portal	"Clusterización" de servicios	Integración completa y Transformación Empresarial
Elmargamid & McIver	Comunicación En un solo sentido	Comunicación bidireccional	Transacciones Complejas	Integración a través de la administración gubernamental	-----	-----
Leyne & Lee	Catálogo	Transacción	Integración vertical	Integración horizontal	-----	-----
Watson & Mundy	Iniciación	Infusión	Adecuación (customization)	-----	-----	-----

Tabla 1: Modelos de desarrollo de e-Gobierno. Fuente: Yong, James SL (Ed.) (2003). Op. cit., p. 17.

El modelo basado en fases ha ganado popularidad entre los gobiernos y consiste en la descripción de fases de desarrollo de e-Gobierno y el análisis estructural de las transformaciones. Generalmente, las fases iniciales de la evolución del e-Gobierno implican la publicación o la catalogación de información en la *Web*. Subsecuentemente, los sistemas internos se conectan a interfaces en línea y así los ciudadanos pueden conectarse electrónicamente con el gobierno. El objetivo principal en el desarrollo de los portales gubernamentales es brindar un punto de acceso único donde los ciudadanos puedan configurarlos de acuerdo a características seleccionadas por ellos mismos. Con esto, un gobierno puede establecer relaciones de uno a uno con los ciudadanos así como canales de comunicación biderireccionales. En la etapa final de la evolución, desaparecerá la percepción de departamentos gubernamentales distintos y el público verá al gobierno como una sola entidad.

A continuación se describen de manera breve las fases del modelo de desarrollo de e-gobierno de la ONU publicado en el reporte titulado "*Benchmarking e-Government: A Global Perspectiva. 2001. Assessing the Progress of the UN Member States*". El reporte define cinco etapas de desarrollo⁴:

⁴ Forlano, Laura (2004), "*The Emergence of Digital Government : International Perspectives*", en Pavlichev, Alexei y G. David Garson. *Digital Government: Principles and Best Practices*, Estados Unidos, Idea Group Publishing, pp. 38-39. Para más información véase United Nations: Division for Public Economics and Public Administration (2001). "*Benchmarking E-government: A Global Perspectiva*", consultado octubre de 2005, en http://www.federativo.bndes.gov.br/bf_bancos/estudos/e0001861.pdf#search='benchmarking%20egovernment'

Emerging Presence: Un determinado país decide incursionar en el mundo del e-gobierno. Existe una presencia *Web* formal, pero limitada, a través de algunas pocos sitios *Web* gubernamentales, los cuales proporcionan a los ciudadanos información organizacional o política. Los sitios pueden incluir información de contacto, como por ejemplo números telefónicos o direcciones de servidores públicos.

Enhanced Presence: La presencia en línea de un país empieza a expandirse con el aumento de sitios oficiales *Web*. Contiene información más dinámica y especializada que es actualizada frecuentemente; los sitios contienen ligas hacia otras páginas oficiales. Están disponibles en línea publicaciones gubernamentales, legislación y boletines de noticias; así como servicios de búsqueda en línea y direcciones de correo electrónico. Y finalmente puede existir un sitio en línea del gobierno nacional que contenga ligas hacia otros ministerios o departamentos.

Interactive Presence: La presencia en la Internet de un país se expande enormemente con acceso a un amplio número de instituciones y servicios gubernamentales. Existen niveles más sofisticados de interacciones formales entre los ciudadanos y los servidores públicos, como por ejemplo el correo electrónico o áreas de comentarios por Internet. Se encuentran disponibles en línea las aplicaciones de formas al igual que la posibilidad de enviarlas por Internet, así como la capacidad de búsqueda de bases de datos especializadas.

Transactional Presence: Son posibles las transacciones completas y seguras como por ejemplo la obtención de visas, pasaportes, actas de nacimiento y defunción, licencias, permisos, pago en línea de servicios como multas, honorarios de registro de automóviles e impuestos. Pueden existir las firmas digitales, para facilitar a los negocios y su interacción con el gobierno. Se hacen presentes los sitios seguros y claves de acceso a usuarios.

Seamless or fully integrated: Se cuenta con la capacidad de acceso instantáneo a cualquier servicio dentro de un único portal. Las líneas de demarcación ministerial/departamental/agencia ya no existen en el ciber-espacio. Los servicios son clasificados de acuerdo a las necesidades comunes.

De acuerdo a Forlano (2004), a través del análisis de diferentes casos de desarrollo de e-gobierno en distintos países han surgido una serie de recomendaciones:

- Apoyo intenso de los niveles más altos del gobierno.
- Obtención de apoyo de los empleados de los gobiernos locales en áreas que se están aplicando estrategias de gobierno electrónico.
- Enfoque de iniciativas de e-Gobierno en comunidades específicas que buscan obtener el máximo beneficio del aumento de eficiencia (negocios, campesinos, mujeres y la población rural pobre).
- Creación de un contenido con lenguaje local y conocer las necesidades de la comunidad.
- Implementación gradual de estrategias de e-Gobierno basándose en las necesidades individuales de cada país con el objetivo a largo plazo de proporcionar un acceso completamente integrado a los servicios gubernamentales.

Problemas de su implementación

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 particularidades que implican desafíos distintos a la puesta en línea de las empresas en el sector privado y precisa que la construcción del gobierno digital 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 desafío diferente a la puesta en línea de las empresas en el sector privado, que exige una reformulación de las líneas de trabajo (Rivera, 2004, p. 4).

Esta diferencia, según Rivera (2004), deriva de la compleja estructura de objetivos de la Administración Pública (AP). El gobierno debe proteger el bienestar y la vida de los ciudadanos y asegurar que ningún derecho básico se imponga sobre otros y, en consecuencia, el gobierno debe buscar respuestas equilibradas y establecer puentes entre demandas contradictorias. Por lo tanto, muchas veces el resultado es una solución compleja que plantea requerimientos igualmente complejos al rediseño gubernamental como la transformación de la administración pública, el desarrollo de proyectos transversales, la construcción de las condiciones jurídicas y regulatorias, el desarrollo del "One Stop Government" y de las páginas Web, la colaboración con el sector privado y las barreras culturales⁵.

Reflexión final: el desafío de la e-democracia

En la mayoría de los países se ha presentado una disminución en la participación política formal. Sin embargo, esto no se refleja en una desafección pública hacia la democracia – la mayoría de los ciudadanos de los estados democráticos apoyan la existencia de la democracia, pero existe la idea creciente que las antiguas instituciones, métodos de comunicación y cultura política están fallando en lo que respecta a la comunicación con la mayoría de los ciudadanos⁶.

En el contexto del gobierno electrónico las NTIC aparecen como un instrumento para promover la democracia. Entonces, una aplicación importante del e-gobierno es la e-democracia que con frecuencia se interpreta como mecanismos de consultas y preparación de los ciudadanos para una votación bien informada, así como extenderla a la toma de decisiones usando como base las consultas en línea, foros públicos y plebiscitos (Rivera, 2004, p. 5).

⁵ Para más información sobre AP ver Kettl, Donald F. (2002). *The Transformation of Governance*, Estados Unidos, The Johns Hopkins University Press.

⁶ Coleman, Stephen y Donald Norris (2005). "A new agenda for e-democracy", Forum Discussion Paper No. 4, Oxford Internet Institute, enero, p. 8.

La e-democracia es todo lo que los gobiernos hacen para facilitar una mayor participación en el gobierno mediante el uso de medios digitales. Estas iniciativas pueden incluir *e-forums*, *e-meetings*, *e-consultation*, *e-referenda*, *e-voting*, *e-rule making* o cualquier otra forma de e-participación. También se define como el uso de Internet del gobierno y partidos políticos para proporcionar información, comunicarse, proveer servicios o extender la participación ciudadana para generar un debate más robusto entre los ciudadanos (Coleman, 2004).

Sin embargo, según Norris (2001, p. 112), las iniciativas y experimentos de e-democracia no han rendido los resultados esperados por los ciber-optimistas—Bellamy, Taylor, Masuda, Toffler quienes tienen esperanzas que el desarrollo de servicios interactivos, nuevos canales de comunicación y la eficiencia que se obtienen de las tecnologías digitales contribuirá a la revitalización del rol de los ejecutivos de gobierno en las democracias representativas, facilitando la comunicación entre los ciudadanos y el estado.

Según el informe más reciente de la Administración Nacional de Telecomunicaciones e Información (NTIA por sus siglas en inglés), en los Estados Unidos cuentan con acceso a Internet más del 61.8% de la población y sin embargo se han realizado pocos avances en cuanto a e-democracia. No obstante, de acuerdo a Javier Corrales es natural, ya que el impacto democrático de la Internet varía de acuerdo a los grados preexistentes de desarrollo democrático. En países con grados de democracia extrema (altamente democráticos o altamente no-democráticos) los efectos democráticos de la Internet tienden a ser modestos. En estos países, las instituciones políticas de participación son o muy fuertes o muy herméticamente cerradas para ser seriamente afectadas por el surgimiento de una nueva tecnología (David, 2002, p. 31).

En contraste, en los regimenes intermedios, es probable que la Internet tenga un mayor impacto democrático. Entonces, un lugar apropiado para explorar los efectos de la Internet es Latinoamérica porque es la región de regimenes intermedios por excelencia. Las instituciones democráticas de Latinoamérica están plagadas de problemas. Ahí se localizan algunos de los países con menor respeto a la ley, alto grado de corrupción y deficiencia de las instituciones públicas. En muchos países latinoamericanos, los partidos no son ni suficientemente fuertes para desempeñarse responsablemente, ni suficientemente débiles para desaparecer y dar lugar a nuevas fuerzas. Y precisamente, debido a que las instituciones no son ni lo suficientemente fuertes ni lo suficientemente débiles, Latinoamérica se encuentra en una situación ideal para beneficiarse del potencial democrático de la Internet.

En nuestros países, Internet comienza a mostrar su potencial democrático, o al menos, su potencial como un medio efectivo para transmitir información política. Los sitios de periódicos en línea se encuentran entre los más visitados por Latinoamericanos. Los usuarios de Internet en Brasil expresan mayor confianza en "su capacidad para influenciar la política de su país" que los no-usuarios.

La Internet también ha hecho posible el surgimiento de coaliciones transnacionales. El ejemplo más notable es la rebelión de Chiapas en México. Los líderes rebeldes manejan una retórica antiglobalización. Han sido usuarios exitosos de la Internet, no solamente por transmitir información respecto a su causa, sino también han conseguido apoyo internacional. Hoy en día, líderes de trabajadores de plantas maquiladoras

mexicanas llevan a cabo campañas de correos electrónicos en contra de sus empleadores y de las instituciones gubernamentales (David, 2002, p. 38-40).

Los anteriores son algunos ejemplos de participación ciudadana en línea. Hoy en día se sabe que política y gobernabilidad están "en línea", ya sea a través de e-campañas, e-activismo, e-noticias políticas o e-discusiones ciudadanas. Lo que se desconoce aún es si la política y la gobernabilidad presentan cambios cuando se utilizan medios electrónicos.

Resulta claro que los gobiernos, como instituciones públicas y guardianes de la democracia, necesitan desempeñar un papel pro-activo en el mundo de la Internet. Primero, necesitan mantener las prácticas democráticas existentes. Segundo, necesitan incorporar y adaptar estrategias y tecnologías en línea para expandir y aumentar la democracia participativa. Como señala Clift (2004), el aumento de la participación ciudadana en la democracia es vital para asegurar que los gobiernos de todos los niveles y de todos los países puedan cumplir la voluntad de sus ciudadanos y vencer los desafíos que presenta la era de la información.

Referências

Fuentes bibliográficas

- ANDERSON, D. M.; CORNFIELD, M. (Eds.). 2003. *The Civic Web*. Estados Unidos de América, Rowman & Littlefield.
- BELLAMY, Cristine; JOHN, A. T. 1998. *Governing in the Information Age*. Gran Bretaña, Biddles Ltd, Guildford and King's Lynn.
- KAMARCK, E. c.; NYE, J. S. (Eds.). 2002. *Governance.com: Democracy in the Information Age*. Estados Unidos, Brooking Institution Press.
- CURTIN, G. G., et al (Eds.). 2003. *The World of E-Government*. Estados Unidos, The Haworth Press, Inc.
- SIMON, L. D., et al. 2002. *Democracy and the Internet*. Estados Unidos de América, Woodrow Wilson Center Press.
- FOUNTAIN, J. E. (Ed.). 2001. *Building the Virtual State*. Estados Unidos, R. R. Donnelley and Sons.
- GOLDSMITH, S.; EGGERS, W. D. 2004. *Governing by Network*. Estados Unidos, Brooking Institution Press.
- HEEKS, R. (Ed.). 2002. *Reinventing Government in the Information Age*. Londres, Routledge.
- KETTL, D. F. 2002. *The Transformation of Governance*. Estados Unidos, The Johns Hopkins University Press.
- NORRIS, P. 2001. The Virtual Political System. In: P., NORRIS, *Digital Divide. Civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide, Mass.*, Cambridge University Press.

PAVLICHEV, A.; GARSON, G. D. 2004. *Digital Government: Principles and Best Practices*. Estados Unidos, Idea Group Publishing.

URRUTIA, E. R. 2004. *La construcción del gobierno digital como un problema de innovación institucional*. México, Centro de Investigación y Docencia Económicas.

URRUTIA, E. R. 2003. *Nueva economía, gobierno electrónico y reforma del Estado*. Chile, FLACSO-Chile.

SCHEDLER, K., et al. 2004. *Managing the Electronic Government*. Estados Unidos, Information Age Publishing.

YONG, J. SL. (Ed.). 2003. *E-Government in Asia*. Singapur, Time Editions.

Fuentes hemerográficas

BRACK, A.; PHIL, N. 2001. *E-democracy around the world*, The e-democracy survey for the Bertelsmann Foundation

CLIFT, S. L. 2004. *E-government and democracy*, Artículo para el Reporte Mundial del Sector Público, 2003.

COLEMAN, S.; NORRIS, D. 2004. *A new agenda for e-democracy*, Forum Discussion Paper No. 4, Oxford Internet Institute, enero de 2005

EVANS, D.; YEN, D. C. 2005. E-government: An analysis for implementation: Framework for understanding cultural and social impact. *In: Government Information Quarterly*, disponible en línea 14 de julio.

GLASSEY, O. 2004. Developing a one-stop government data model. *In: Government Information Quarterly*. **21**(2):.

POLÍTICA DIGITAL. 2004. (20):, México, D.F., noviembre.

Fuentes electrónicas

<http://www.ntia.doc.gov/opadhome/digitalnation/index.html>

<http://www.whitehouse.gov/omb/egov>.

<http://usinfo.state.gov/journals>.

<http://www.excelgov.org/usermedia/images/uploads/PDFs/bpnt4c.pdf>

<http://tigger.uic.edu/~jthomp/reinvention.doc>

http://www.federativo.bndes.gov.br/bf_bancos/estudos/e0001861.pdf#search='benchmarking%20egovernment'