

interacciones entre el gobierno, los ciudadanos, el sector privado, los clientes y las instituciones públicas, por medio del uso de las TIC.

En un sentido más amplio, se precisa que el gobierno electrónico debe situarse en el marco de una estrategia de gestión pública que persiga mejorar la capacidad del Estado para prestar servicios y brindar atención a la ciudadanía, elevando la calidad de la participación social en los procesos democráticos. Dicho esto, una estrategia de e-gobierno implica que las administraciones lleven a la red, mediante el uso de las TIC, la resolución de los trámites y la prestación de servicios a los ciudadanos y las empresas, así como las consultas sobre temas de interés para la población, con un compromiso permanente para mejorar las relaciones entre la administración pública y el sector privado, mediante la entrega de bienes y servicios públicos de forma costo-efectiva, eficiente, eficaz, basada en información y conocimiento (Chen et al, 2006).

Bertot, Jaeger y McClure (2008) interpretan que esta nueva manera de visualizar al gobierno significa que la administración pública debe reordenarse bajo un criterio “centrado hacia el ciudadano”⁷, empleando para ello todos los recursos que tiene a su disposición. Este nuevo enfoque hacia el ciudadano y, en general, hacia la sociedad que le demanda bienes y servicios públicos, crea una serie de relaciones que fluyen en sentido gobierno-ciudadano, gobierno-empresa, gobierno-sociedad civil y gobierno-gobierno (Fang, 2002).

Aunque el concepto de gobierno electrónico no es tan novedoso, los países se encuentran en distintas fases de su adopción y desarrollo. En general, no existe un consenso acerca de cuáles y cuántas son las fases del gobierno digital, sin embargo, el trabajo de Rivera Urrutia (2006), citando a la OCDE (2003), identifica al menos cuatro etapas, con los siguientes rasgos distintivos:

- *Presencial*: En su primera fase, la administración pública exclusivamente entrega información básica a la ciudadanía a través de una página web, lo que implica que casi todo el valor público se entrega de manera física.
- *De interacción*: En una segunda etapa, los gobiernos y administraciones públicas son capaces de interactuar con los ciudadanos y los grupos de interés mediante correos electrónicos y, en adición a esto, pueden proporcionar formatos en línea para recortar los tiempos de atención.
- *Transaccional*: En la tercera fase, los ciudadanos, las empresas y la sociedad en general son capaces de iniciar, monitorear, dar seguimiento y finalizar un trámite o la entrega de un servicio público totalmente en línea, sin la intervención de un servidor público o una visita a ventanilla presencial.
- *Transformacional o de transformación*: En una última etapa del gobierno electrónico, las administraciones han sufrido procesos de reingeniería institucional y de procesos, por lo que se han desdibujado fronteras organizacionales, en procura de una mayor interoperabilidad, en beneficio de la generación de valor público para la sociedad.

La construcción del gobierno digital, además de aportar mayores vías para construir valor público, pretende transformar a nivel organizacional a las instancias que conforman la administración pública. La conversión de la administración pública hacia lo digital, entonces, significa una ruptura con el estilo *weberiano* de burocracia, donde las jerarquías y las relaciones impersonales, así como las reglas y procesos tradicionales son la norma, pasando a un estilo más ágil, personalizado y digital (Fountaine, 2005), aunque todavía con un enfoque individualizado de prestación de servicios públicos, al estilo de la NPM.

Requerimientos, barreras y otros aspectos del gobierno electrónico

En consonancia con lo expuesto más arriba, para que ocurra la digitalización de la administración pública se requieren una serie de condiciones,

7 En el artículo original se emplea el concepto de “citizen-centered electronic government”.