

## **E GOVERNMENT**

### **INTRODUCCION**

Los gobiernos ven que existe la necesidad de tener otros canales de comunicación con sus ciudadanos al existir muchos elementos del sistema estatal con el cual tienen relación y el de poder efectuar acciones que el ciudadano en un determinado momento debe realizar en los diversos sectores.

Es así que las TICs son el soporte adecuado para que los sistemas de información de dichos sectores brinden al ciudadano en la mejor de las formas a través de brindar no sólo información sino también a través de plantillas, procedimientos el efectuar esas acciones de manera on line y de su actualización constante a través de medios como videos, plantillas, formularios electrónicos y otros que permiten la difusión de los contenidos.

Los Estados han reconocido los cambios que se dan en las empresas; como por ejemplo la orientación hacia el cliente; y en base a ello están implementando reformas y los programas de modernización los cuales incorporan TICs en su gestión para resolver las nuevas necesidades de los ciudadanos, empresas y por ende del mismo gobierno.

## E-Government



### Concepto

El Gobierno Electrónico es el uso de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) por parte del Estado, para brindar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana (ONU)

El E-Gobierno se refiere al uso por las agencias del gobierno de las tecnologías de información (tales como redes WAN, el Internet, y computadoras móviles) que tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas, y con el propio gobierno (Banco Mundial)

El e-government, e-gobierno o gobierno electrónico consiste en el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria (Wikipedia).

Según Aliaga (et. al) el gobierno electrónico, ...“se refiere al empleo de la Internet y las TIC para conseguir una mejor administración del gobierno mediante la transparencia y el acceso público a la información, reforzando la asociación fundamental entre el sector público y los ciudadanos.”

Según OPTIC (2012) ...”Es el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en el marco de la modernización del Estado, que posibilita el acceso y la entrega de servicios gubernamentales y promueve la participación y transparencia de la gestión pública en beneficio de la ciudadanía en general.”

## Objetivos

El Gobierno Electrónico, dentro de sus objetivos principales, busca mejorar las formas de relacionarse con: Los ciudadanos y/o sus asociaciones. El sector privado. El estado, sus empleados. Otros agentes gubernamentales y estatales.

Así también Aliaga (et. al) puntualiza:

- Mejorar distribución de servicios gubernamentales al ciudadano
- Mejorar la interacción con las empresas y la industria
- Empoderar al ciudadano mediante el acceso a la información
- Crear una gestión pública más eficiente.

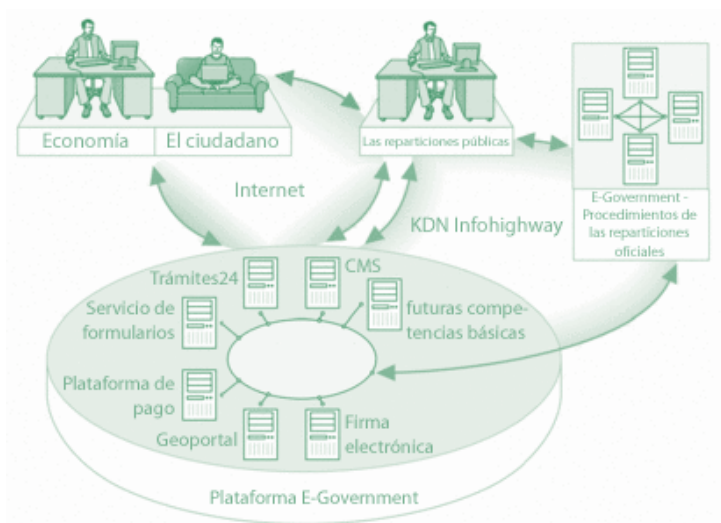


Figura: Esquema básico de administración electrónica

## Elementos

El concepto de gobierno electrónico engloba por lo menos los siguientes elementos, según Aliaga (et.al):

- Está relacionado con la aplicación de las TIC
- Implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno con:
  - Otras agencias gubernamentales
  - Sus propios empleados
  - Las empresas
  - El ciudadano
- Afecta la organización y función de gobierno en lo relativo a:
  - Acceso a la información
  - Prestación de servicios
  - Realización de trámites
  - Participación ciudadana
- Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales
- Su implementación implica el paso por una serie de estados, no necesariamente consecutivos
- Es un medio, no un fin en sí mismo.



## Tipos de Gobierno Electrónico

Al respecto OPTIC (2012) puede ser por las siguientes:

- Relación Gobierno a Ciudadano (G2C) –Government to Citizen
- Relación Gobierno a Empresa (G2B) –Government to Business
- Relación Gobierno a Empleado (G2E) –Government to Employee
- Relación Gobierno a Gobierno (G2G) –Government to Government



Según Muñoz (et. al) también contempla los mismos tipos de gobierno electrónico los cuales amplían mucho el tema a saber lo que se transcribe a continuación:

### Gobierno a Ciudadano, G2C.

**Descripción:** en este tipo de Gobierno Electrónico se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios administrativos, de información y/o transacción a los ciudadanos por parte del Estado. Algunos ejemplos de este tipo de iniciativa son las siguientes:

- Impuesto sobre rentas: declaración, notificación, pago
- Servicios públicos de búsqueda de empleo
- Postulación o entrega de prestaciones sociales
- Otorgamiento de documentos personales (pasaporte, permiso de conducir, etc.)

- Registro de vehículos (vehículos nuevos, usados, importados)
- Solicitudes de licencias de construcción
- Declaraciones a la policía (por ejemplo en caso de robo, pérdida de documentos)
- Acceso a catálogos de Bibliotecas públicas (acceso a catálogos, herramientas de búsqueda)
- Solicitud y/o entrega de certificados de nacimiento, matrimonio, defunción

**Beneficios:** en general los beneficios de este tipo de iniciativas para los ciudadanos tienen relación con los potenciales ahorros en tiempo y dinero, medidos por los desplazamientos a las oficinas públicas y esperas en la atención que dejan de realizarse debido a estos nuevos canales de comunicación. A ello podemos agregar la mayor flexibilidad, comodidad y ventajas del acceso a información más actualizada.

Una tendencia mundialmente reconocida en este tipo de iniciativas de Gobierno Electrónico está dirigida a desarrollar sistemas de atención a través de modelos de “Ventanilla Única”, es decir la implementación de accesos virtuales a todos los servicios que ofrece el Estado a los ciudadanos desde un único punto de acceso.

### **Gobierno a Empresa, G2B.**

**Descripción:** En este tipo de Gobierno Electrónico se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios administrativos, de información y/o transacción a las empresas, por parte del Estado. Algunos ejemplos de este tipo de iniciativa son las siguientes:

- Pago de cuotas de la Seguridad Social de los trabajadores
- Actividades relacionadas con los derechos laborales
- Declaración y/o notificación de impuestos propios de la actividad empresarial
- Inscripción de una nueva empresa
- Envío de datos a las oficinas estadísticas
- Declaraciones asociadas a actividades de comercio exterior
- Permisos e informes relacionados con el medio ambiente
- Compras públicas

**Beneficios:** los beneficios relacionados con este tipo de iniciativas son parecidas a las que se obtienen con las actividades del tipo G2C, en relación con el ahorro de tiempo, dinero y flexibilidad en la obtención de información. Pero en este caso es necesario destacar que el desarrollo de proyectos del tipo G2B, puede ser especialmente relevante para el Estado, pues podría permitirle, por un lado obtener ahorros importantes en sus costos administrativos, agilizar los procesos de creación de empresas y licitaciones y dar una imagen de transparencia en la gestión.

De igual forma que existe la tendencia de implementar portales de “Ventanilla Única” para los ciudadanos, en el caso de las empresas existen iniciativas más incipientes.

### **Gobierno a Empleado, G2E.**

**Descripción:** En este tipo de Gobierno Electrónico se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios de desarrollo profesional y atención de demandas al recurso humano del gobierno, por parte del Estado. En otras

palabras es la conexión del Gobierno con sus empleados. Algunos ejemplos de este tipo de iniciativa son las siguientes:

- Capacitación a empleados públicos
- Difusión de beneficios, listas de directorios, reglamentos internos y servicios informativos
- Gestiones y flujos de trabajo internos
- Información de leyes, circulares, etc.
- Ofertas de empleos

**Beneficios:** los beneficios relacionados con este tipo de iniciativas están relacionados con la mayor rapidez y eficiencia, así como con la disminución en los costos de operación para la realización de labores de difusión de información a funcionarios. También existen beneficios relacionados con la posibilidad de desarrollar procesos de capacitación a distancia, realizando un mejor aprovechamiento de las inversiones tecnológicas realizadas.

### **Gobierno a Gobierno, G2G.**

**Descripción:** En este tipo de Gobierno Electrónico se encuentran contempladas las iniciativas destinadas satisfacer los crecientes y dinámicos requerimientos de coordinación entre las distintas instituciones. Estas iniciativas implican muchas veces definir un marco de políticas, especificaciones y directrices a las reparticiones públicas, de forma que pueda garantizarse la compatibilidad entre sistemas, plataformas y medios de almacenamiento. Algunos ejemplos de este tipo de iniciativas con las siguientes:

- Traspaso de información y servicios electrónicos, a través de bases de datos compartidas y/o procesos transaccionales
- Formulación y seguimiento de presupuestos y/o actividades financieras
- Adquisiciones gubernamentales
- Planificación de actividades y metas

**Beneficios:** los beneficios relacionados con este tipo de iniciativas son producto de la estandarización en sus diferentes dimensiones. Entre ellas cabe destacar al menos las siguientes:

- Acceso a datos e información que las instituciones han acumulado y que en la actualidad su acceso a quienes la requieren significa superar barreras de trámites y burocracia.
- Ampliar y garantizar a la comunidad la oferta y disponibilidad de servicios vía Internet.

### **Características**

Tomaremos las siguientes referencias que existen al respecto.

Según Aliaga (et. al) se tiene:

- Fácil de usar, conectando a la gente a los distintos niveles de gobierno nacional e internacional, de acuerdo a sus preferencias y necesidades.
- Disponible y de acceso universal, en la casa, el trabajo, los centros educativos, las bibliotecas y otras localidades apropiadas a cada comunidad.

- Privacidad y seguridad, además de autenticación, que generen confianza.
- Innovador y enfocado a resultados, enfatizando velocidad y capacidad de absorber y/o adaptar avances tecnológicos.
- Colaboración, con soluciones desarrolladas entre aliados públicos, privados, no-gubernamentales y centros de investigación.
- Optimo en costos y beneficios, a través de una estrategia de inversión que produzca ahorros, ganancias, y beneficios a largo plazo.
- Transformacional, fomentando tecnología a través de liderazgo personal y organizacional para cambiar la forma de hacer gobierno, y no solo automatizando las prácticas y procesos existentes.

### **Beneficios**

- Menos corrupción
- Incremento de la transparencia
- Mayor conveniencia
- Crecimiento de las utilidades
- Reducción de costos.

A lo que Barzola añade:

- Hacer más productivo el gasto público.
- Facilitar el acceso del ciudadano a los servicios públicos.
- Aumentar la competitividad.
- Mejorar la eficiencia y la transparencia de la gestión.
- Combatir la corrupción.
- Crear vínculos hacia el proceso de democratización y participación ciudadana.
- Fortalecer la interacción entre los ciudadanos y sus representantes públicos.
- Generar confianza.

Así también OPTIC (2012) contempla los beneficios desde las perspectivas de:

#### **A Ciudadanos:**

- El ciudadano puede acceder a los servicios públicos sin necesidad de desplazamiento, a través de diversos canales.
- Brinda al ciudadano oportunidad de participar de manera activa en la toma de decisiones sobre aspectos de impacto nacional, en procura de propiciar mayor democracia.
- Acerca más el gobierno a los ciudadanos.
- Agilidad y eficiencia en el aprovisionamiento de trámites y servicios públicos centrados en el ciudadano.
- Ahorro de tiempo y costos en transacciones.
- Permite la inclusión en la discusión de política y ejecutores de gobierno

#### **A Empresas:**

- Promueve el desarrollo económico.
- Permite la participación en redes con gobierno.

- Contribuye a aumentar la competitividad del país.
- Facilita la participación en los procesos de compras de gobierno.
- Acelera el desarrollo de negocios o comercio electrónico.

#### **A Gobierno:**

- Incrementa su eficiencia y reduce burocracia.
- Mejora la relación intergubernamental.
- Acelera el proceso de modernización de la gestión pública a través de las TIC.
- Ayuda a fomentar la transparencia en la gestión pública.
- Incrementa la productividad en los servidores públicos.
- Acelera el proceso hacia la competitividad gubernamental.

#### **Amenazas para el Estado**

- Presiones del entorno y de las empresas domésticas
- Restricciones de tipo presupuestaria
- Avances tecnológicos
- Cambios en las expectativas de los clientes
- Disponibilidad del factor humano idóneo.

#### **Barreras para el Gobierno Electrónico**

Al respecto Barzola contempla:

- No existe suficiente uso de las TIC, y en particular, de Internet.
- Cultura incipiente del uso de Internet.
- Idiosincrasia del ciudadano.
- Las organizaciones operan sus servicios bajo un concepto individual.
- No se cuenta con la integración de sistemas ni en el desarrollo de aplicaciones.
- Egoísmo institucional en la compartición de recursos tecnológicos.
- La integración entre instituciones públicas.

#### **Ventajas**

Trataremos lo de Gonzales (et. al) (2010)

- La desburocratización de la administración pública, lo que se concretiza en el desarrollo de portales que permiten acceder de manera amigable a todas las áreas de la administración pública, los cuales están “abiertos” las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Eficiencia: vinculado a la rapidez en la entrega de servicios y a un constante mejoramiento de los TI, tal que el usuario no tenga que hacer “colas” virtuales debido a la “caída del sistema”. Si la gestión del Estado es eficiente el aumento de los recursos electrónicos aumenta, lo que se traduce en una confianza en la gestión del gobierno.



- Se desarrolla una constante transformación del sector público hacia la automatización de la gestión que desarrolla, ofreciendo servicios electrónicos, surge la firma electrónica y la encriptación de datos.
- La gestión automatizada genera una reducción en los costos de la administración.
- Se eliminan barreras en el acceso a los servicios, los portales deben estar adaptados a un lenguaje o código común, tal que puedan ser utilizados por distintos tipos de personas. Para acceder a los servicios no hay barreras de desplazamiento ni hay que transitar de un departamento a otro (por lo general la gestión se va a desarrollar con el despliegue de páginas sucesivas).
- Puede convertirse en una herramienta para combatir la corrupción.
- Estímulo para el desarrollo de la cultura local y el fortalecimiento de la democracia.
- Mejor y mayor contacto con los ciudadanos, especialmente con aquellos que viven en lugares apartados o escasamente poblados.



## Desventajas

Trataremos lo de Gonzales (et. al) (2010), que manifiestan que aún hay que superar ciertas dificultades como:

- Aminorar la distancia entre los Estados en relación a la Brecha Digital.
- Falta de capacitación de las personas en cuanto al manejo de las tecnologías, y es por ello que los Estados deben preocuparse de favorecer el acceso a Internet, capacitando a las personas en el manejo de diversas TI.
- Los altos costos para la utilización de Internet.
- La falta de sistemas con una estabilidad que lo haga confiable, que tenga un servicio constante y sin “ruido” (información o contenido innecesario), con un buen soporte técnico.

## Estrategias

Según Aliaga (et. al) se tiene:

- Equidad en el acceso: Asegurando a todos los ciudadanos el acceso a la información o a los servicios provistos en forma electrónica por el Estado, no importando de donde, quien y a que hora lo requiere.
- Amigabilidad: Fácil de usar, simple y sencillas para los ciudadanos.

- **Seguridad:** Disponer de adecuados niveles de seguridad que garanticen el derecho a la privacidad de las personas en el acceso a información y las transacciones que realice.
- **Renovador:** Estableciendo en el Estado una nueva forma de operar, rediseñando, creando y modificando procedimientos y relaciones con los ciudadanos, incorporando y usando tecnologías de la información y comunicaciones.
- **Conveniente:** Que el beneficio que obtenga el ciudadano al obtener información o un servicio a través de los nuevos medios, sean superiores a los que recibirían en forma presencial.
- **Cobertura nacional:** Es decir que las transacciones puedan realizarse desde cualquier parte del país, por lo que los servicios deben diseñarse teniendo presente esta consideración. – **Participación del sector privado:** Este sector debe participar en el desarrollo e implementación de servicios, formación y capacitación de funcionarios y ciudadanos. Reservándose la propiedad y el uso de la información al Estado o al ciudadano a la cual pertenece.

### Ámbitos de desarrollo

Al respecto Aliaga (et. al) contempla lo siguiente:

- **Servicios al ciudadano:** Mejorando la relación de servicio del gobierno al ciudadano, empresa e inversionista, prestar un servicio eficiente y eficaz. Un gobierno sin paredes, puertas ni horarios.
- **Gestión pública:** Mejorando la gestión integral de los servicios, con el uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicaciones, mejorando la productividad del servicio. En un ambiente de trabajo integrado y colaborativo.
- **Participación ciudadana:** Permitiendo desarrollar mecanismos apoyado en las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, que capaciten al ciudadano a ejercer un rol activo en la toma de decisiones en los distintos niveles de la administración pública. Permitiendo abrir nuevos espacios y formas de participación, profundizando las prácticas democráticas.

Así también OPTIC (2012) contempla adicionalmente:

- Eficiencia, productividad para la competitividad gubernamental
- Transparencia

### Evolución

En la evolución del e-gobierno Aliaga (et. al) tratan los niveles:

1. **Nivel Informativo.** Es la primera fase de gobernabilidad electrónica y significa estar presente en las redes telemáticas, proporcionando al público externo (Gobierno-Ciudadano y Gobierno-Empresa) información relevante.  
El formato del primer sitio web de gobierno es similar a los de un folleto u hoja impresa. En primera instancia, se encuentra la etapa de presentación de información, en la cual, las diferentes agencias gubernamentales ofrecen información sobre sí mismas a través de la red al público en general.
2. **Nivel de interactividad.** En una segunda etapa la comunicación se torna bidireccional, permitiendo al público usuario remitir vía electrónica información propia.

La idea es que en los tres tipos de interacción esenciales a la gobernabilidad (Gobierno-Comunidad, Gobierno-Empresas y Gobierno-Gobierno), el gobierno podrá hacer más con menos y, al mismo tiempo, fortalecerá la comunicación directa con los ciudadanos, eliminando la intermediación que normalmente efectuaban las burocráticas oficinas gubernamentales. Para el caso del gobierno electrónico, el término "interactividad" representa el rescate de los productos y servicios del gobierno, intercambio de información, comunicación.

3. **Nivel de transacción** • La completación de transacciones puede ser hecha sin tener que acudir a una oficina. • El gobierno necesita crear nuevas leyes y legislación que validen la transacción de papeles con certificación legal.

En esta etapa completar los procesos en línea, incluye pagos, firma digital, etc. Esto ahorra tiempo, papel y dinero. En la tercera etapa se permite un intercambio más efectivo entre el gobierno y los administrados, permitiendo por ejemplo, el pago de una tasa administrativa o la obtención de un certificado vía electrónica.

4. **Nivel de transformación** En esta fase es en la cual todo sistema de información estará integrado y el público (Ciudadanía y Sector privado) puede utilizar los servicios en una oficina de atención virtual desde cualquier lugar de conexión.

Un sitio único de ingreso para todos los servicios es la última meta.

5. **Etapas de participación ciudadana** En esta etapa se utilizan las TIC, para permitir y promover la participación de los ciudadanos en la formación, discusión y evaluación de políticas públicas de los gobiernos nacionales, regionales o locales.

### Fases de desarrollo del Gobierno Electrónico

Al respecto OPTIC (2012) contempla que el desarrollo del Gobierno Electrónico debe asumirse como un proceso evolutivo, que comprende al menos cinco fases: Presencia, Interacción, Transacción, Transformación y Presencia Integrada.

1. **Presencia**

Fase en la que los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos.

2. **Interacción**

En esta fase se generan las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno. Les involucra en los procesos gubernamentales, abriendo ciertos canales de comunicación para estos.

3. **Transacción**

Permite completar trámites y el pago de impuestos mediante la implementación de iniciativas equivalentes al comercio electrónico, mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos.

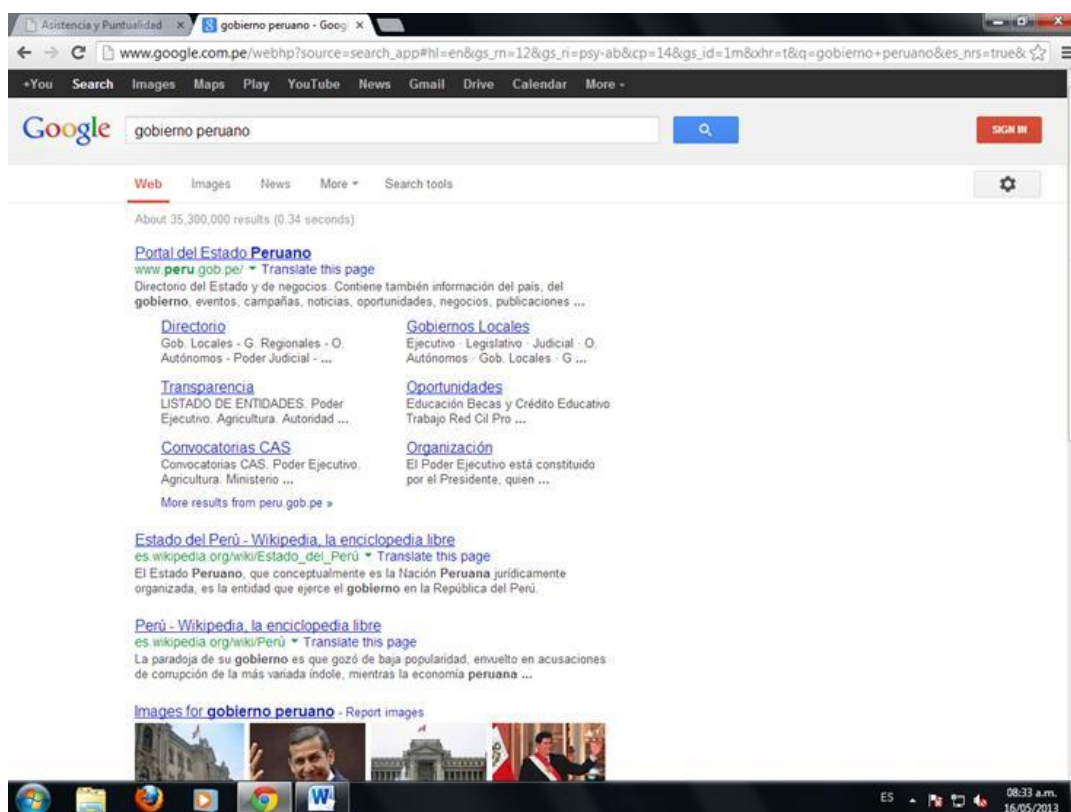
4. **Transformación**

En esta fase cambian las relaciones entre el gobernante y el gobernado. Se realizan cambios a la forma de operar del gobierno y los beneficios originados son recibidos y utilizados, en gran medida por los ciudadanos y empresas usuarias de estas iniciativas.

5. **Presencia Integrada o Conectada**

En esta etapa el portal ofrece un servicio de ventanilla única de trámite. (Transparente a los demás pasos a ejecutar en otras instituciones). Permite interactuar con otros servicios y/o instituciones relacionadas con el servicio que presta. Realiza y publica encuestas sobre la atención al ciudadano. Permite acoger y publicar opiniones del ciudadano. Fomenta las políticas democráticas y públicas.

### Ejemplos de e-government - E Government –Estado Peruano



## Directorio – ver las dependencias

Portal del Estado Peruano

16 Mayo 2013 UIT=S/.3700 T.C: S/. 2.599 V: S/. 2.600

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

Presidencia de la República | Presidencia Consejo de Ministros - PCM | Congreso de la República | Poder Judicial | Directorio del Estado | Portal de Transparencia | Normas Legales

Poder Ejecutivo  
Directorio Estatal

Búsqueda Directa Ver Listado de entidades por:

Ejecutivo | Legislativo | Judicial | O. Autónomos | Gob. Locales | G. Regionales

Total de Entidades: 144  
La información presentada es administrada por cada entidad

LISTADO DE ENTIDADES

**Agricultura**

- > Autoridad Nacional del Agua (ANA)
- > Instituto Nacional de Innovación Agraria (INIA)
- > Ministerio de Agricultura (MINAG)
- > Servicio Nacional de Sanidad Agraria del Perú (SENASA)

**Ambiente**

- > Instituto Geofísico del Perú (IGP)
- > Ministerio del Ambiente (MIDAM)
- > Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA)
- > Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP)
- > Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú (SENAMHI)

**Comercio Exterior y Turismo**

- > Centro de Formación en Turismo (CEFOTUR)
- > Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERU)

## Directorio - ver las dependencias - datos

Portal del Estado Peruano

16 Mayo 2013 UIT=S/.3700 T.C: S/. 2.599 V: S/. 2.600

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

Presidencia de la República | Presidencia Consejo de Ministros - PCM | Congreso de la República | Poder Judicial | Directorio del Estado | Portal de Transparencia | Normas Legales

Poder Ejecutivo  
Directorio Estatal

Búsqueda Directa Ver Listado de entidades por:

Ejecutivo | Legislativo | Judicial | O. Autónomos | Gob. Locales | G. Regionales

**Poder Ejecutivo**

La información presentada es administrada por:

Nombres	Cargo	Correo	Teléfono
Díaz Ayala Betty Raquel	Webmaster del Portal del MINAG	bdiaz@minag.gob.pe	2098600 anexo 2077

**MINISTERIO DE AGRICULTURA**

**Abreviatura:** MINAG  
**Dirección:** Av. La Universidad N° 200 ; La Molina -- Jr. Yauyos N° 258; Lima  
**Departamento:** LIMA  
**Provincia:** LA MOLINA  
**Distrito:** La Molina 2098600 - Lima 2098800  
**Teléfono:** 2098800  
**Fax:** 2098800  
**Página Web:** www.minag.gob.pe

**Misión:** Conducir el desarrollo agrario, promoviendo el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, la competitividad y la equidad, en el marco



## Presidencia de la Republica



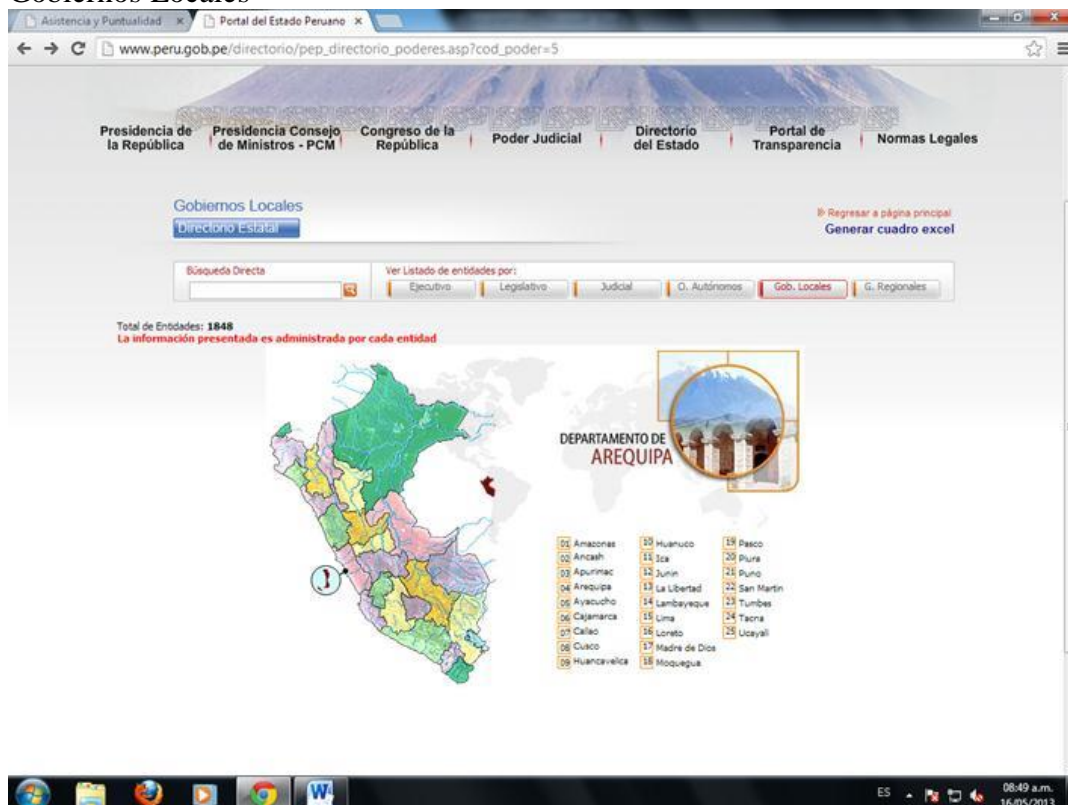
## Presidencia del Consejo de Ministros



Luego: Congreso, Poder Judicial, Directorio del Estado, Portal de Transparencia, Normas Legales

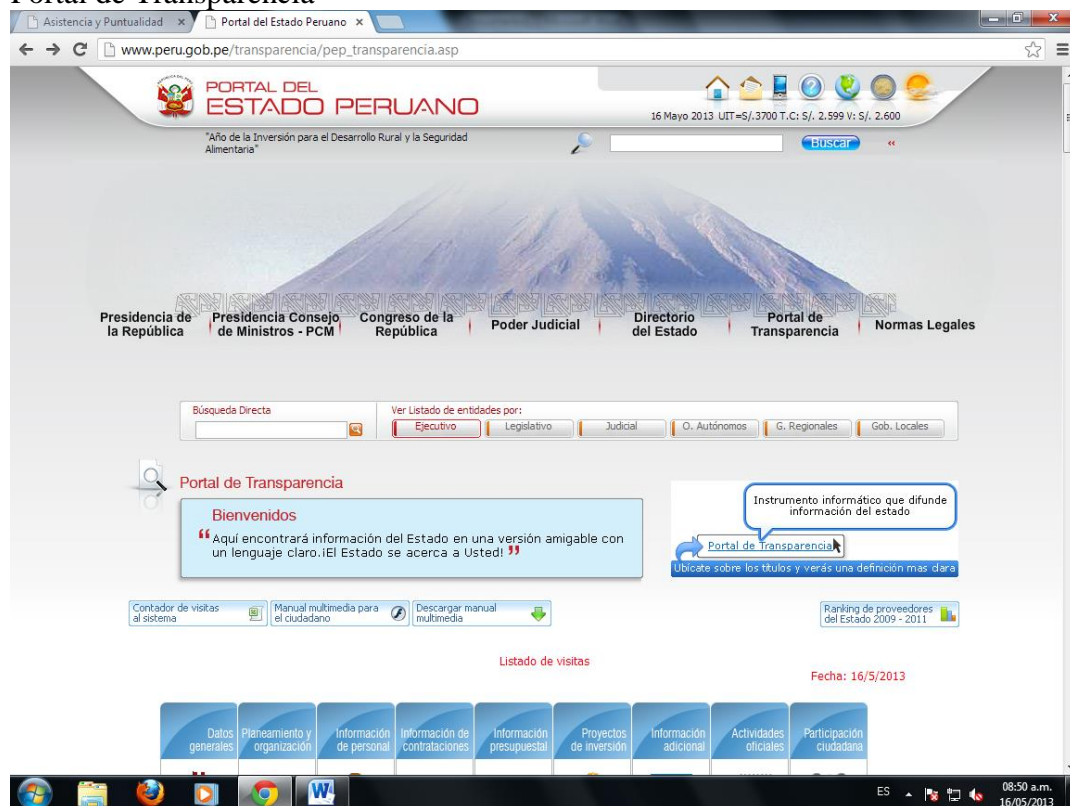


## Gobiernos Locales

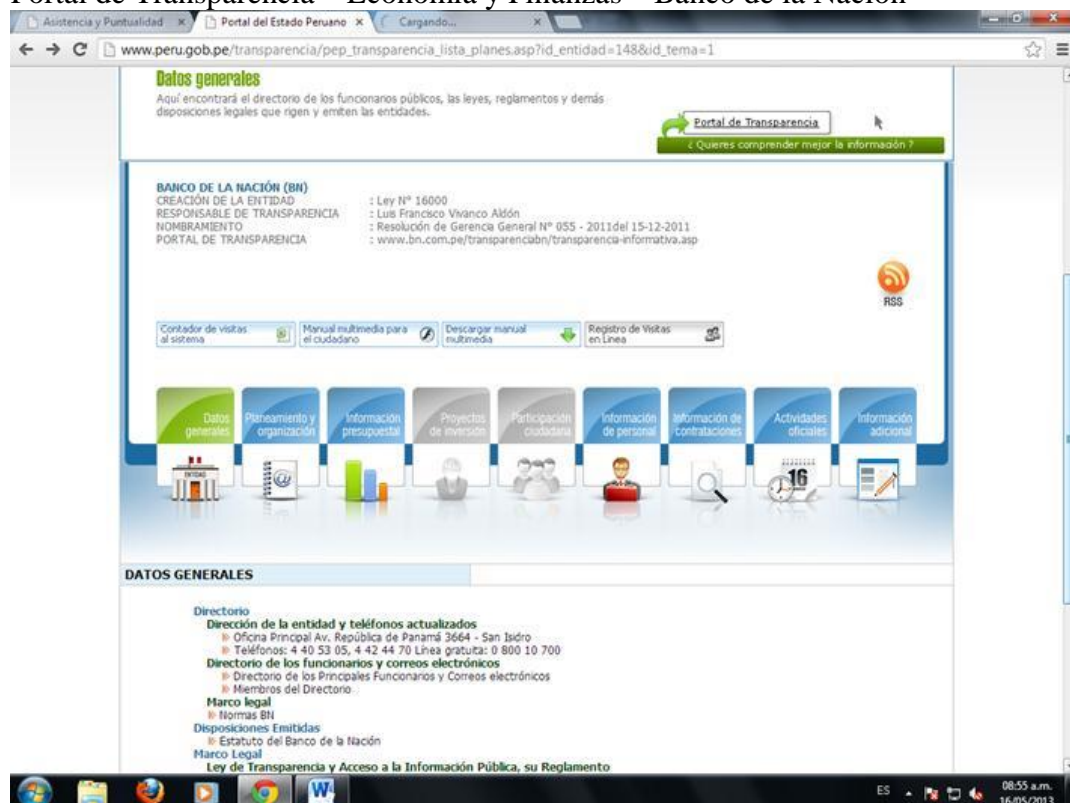




## Portal de Transparencia

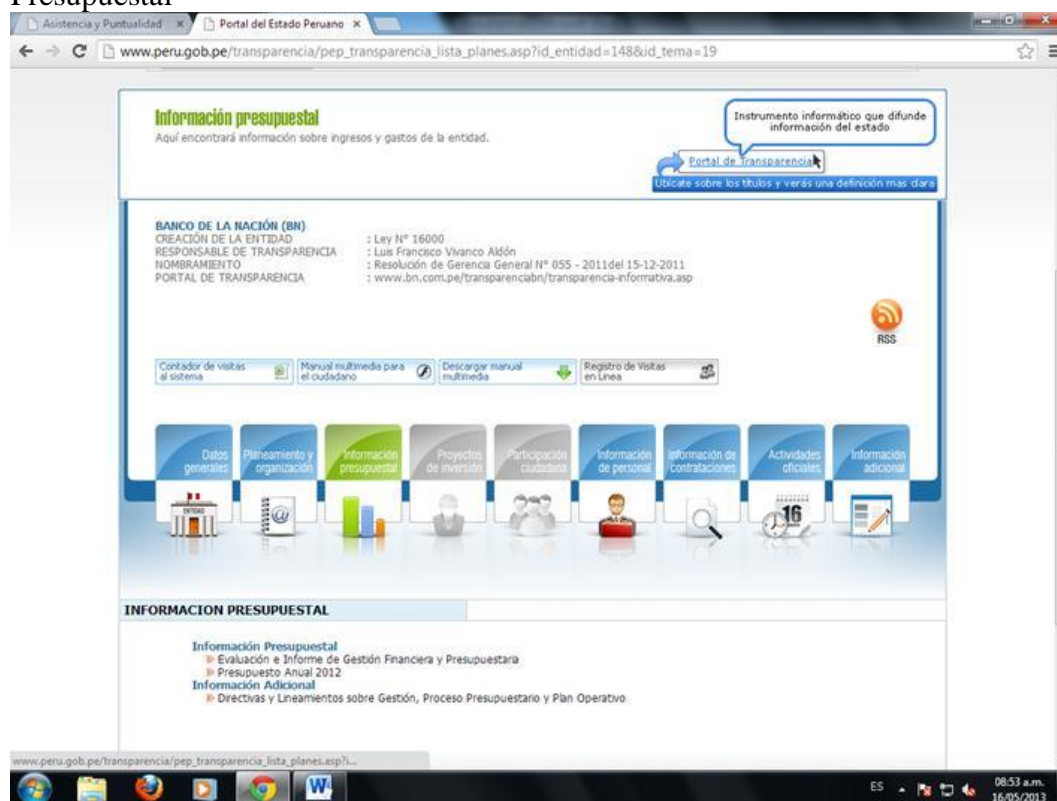


## Portal de Transparencia – Economía y Finanzas – Banco de la Nación





## Portal de Transparencia – Economía y Finanzas – Banco de la Nación – Información Presupuestal



## Portal de Transparencia – Economía y Finanzas – Banco de la Nación – Presupuesto Anual 2012

## Bibliografía y Referencias

- Gobierno electrónico  
<http://es.scribd.com/doc/51939319/3/%C2%BFCuales-son-los-objetivos-del-Gobierno-Electronico>
- Marcelo Aliaga, Jorge Gutierrez,Maximo Poblete,FabianRuminot;E-Gobierno;  
Universidad de Talca  
<http://www.slideshare.net/maliaga/egovernment>
- Wikipedia; e-government; 2013 05 26  
<http://es.wikipedia.org/wiki/E-government>
- Optic (Oficina Presidencial de TIC), Sobre E-Gob, ¿Sabes que es gobierno electrónico?, 2012  
<http://www.optic.gob.do/eGobierno/SobreeGob/tabid/76/Default.aspx?PageContentID=13>
- Luisa KarolinaGonzalez Morillo y Ana Virginia Villegas Atencio, Gobierno electrónico; Informática jurídica, mayo 2010  
<http://informaticajuridicaurbe2010.blogspot.com/2010/05/ventajas-del-gobierno-electronico.html>
- Rodolfo BARZOLA V., Gobierno electrónico, Open Source  
[www.softwarelibreandino.com](http://www.softwarelibreandino.com)
- Darwin Muñoz, José Armando Tarárez, Miguel Cid, Feliz Farias;  
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA(E-Government): Evolución Histórica y Tendencias Actuales; Departamento de Informática, Universidad de Oviedo