

DIGITALIZACIÓN PARA EL DESARROLLO. UN EQUIPO
DE HERRAMIENTAS PARA LOS PROFESIONALES DE LA
COOPERACIÓN AL DESARROLLO
ASOCIACIONES INTERNACIONALES (INTPA)

Gobernanza electrónica

Hoja informativa nº4

Esta hoja informativa forma parte de una serie sobre digitalización y relevancia para las asociaciones internacionales de la UE y los programas de cooperación al desarrollo. El conjunto de herramientas está diseñado para proporcionar definiciones clave, principales oportunidades y desafíos para el desarrollo global presentados por la transformación digital, estudios de casos y lecturas adicionales sugeridas. Más información en [Cap4Dev](#)

Un componente clave del papel de las tecnologías digitales en la aceleración del progreso hacia cada uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) es el de contribuir al avance y la transformación de las instituciones públicas y su prestación de servicios.

El concepto de e-Gobernanza (Gobernanza electrónica¹) hace referencia a la integración de las TIC y las tecnologías digitales en la administración de un país. Su objetivo es apoyar y simplificar la gobernanza para todas las partes: gobierno, ciudadanos y empresas, contribuyendo en última instancia a lograr una buena gobernanza. Implica una planificación, gestión, coordinación y supervisión eficaces de todo el proceso de transformación digital de las instituciones públicas. La gobernanza electrónica puede mejorar la gestión y la presentación de informes de información financiera, aumentar la velocidad de gestión de varios procesos, reducir costos, mejorar la comunicación con los ciudadanos y potencialmente servir como un catalizador para una mayor rendición de cuentas y una mayor participación ciudadana en los procesos públicos². Estos pueden incluir, por ejemplo, obtener un certificado de nacimiento, gestionar impuestos, postularse a la universidad u obtener información sobre políticas y actividades públicas.

Gracias a su liderazgo en cuestiones de gobernanza electrónica, el enfoque de la UE puede ser una referencia importante en el contexto de las asociaciones internacionales. Los siguientes principios están en la base del enfoque de la UE hacia la gobernanza electrónica: enfoque centrado en el ser humano y centralidad ciudadana, el principio de una sola vez³, privacidad y protección de datos, respeto de los derechos humanos en línea y fuera de línea, ciberseguridad, inclusión y el enfoque del Mercado Único Digital (DSM). Estos temas se encuentran actualmente en el centro de un tira y afloja global estratégico con respecto a la dirección futura y los principios que subyacen a la digitalización.

Muchos países se encuentran solo en las fases iniciales de adopción de las TIC para agilizar la prestación de servicios gubernamentales. Esto es aún más cierto en los países socios con instituciones menos desarrolladas. La adopción de la gobernanza electrónica es tanto un proceso administrativo como tecnológico que requiere un fuerte compromiso y propiedad política. La gobernanza electrónica es una herramienta para la buena gobernanza, pero no siempre es un motor. Es un proceso dinámico que es susceptible a una variedad de fuerzas culturales, legales y políticas dentro de diferentes entornos institucionales⁴.

Esta hoja informativa contiene una serie de referencias a políticas, bloques de construcción de la UE, planes de acción, fuentes de medios, etc., así como algunos estudios de casos, que pueden ayudar a los profesionales del desarrollo a mejorar su comprensión y preparar las actividades relevantes.

Facilitadores y desafíos

La gobernanza electrónica ha sido desarrollada y promovida activamente por la UE durante muchos años y la UE tiene un papel de liderazgo en este asunto. Por ejemplo, el [Plan de Acción Europeo sobre Gobernanza Electrónica 2016-2020 «Aceleración de la transformación digital del gobierno»](#) tiene como objetivo ayudar a eliminar las barreras digitales existentes, **reducir las cargas administrativas y mejorar la calidad de las interacciones con el gobierno**. Además, es un elemento clave para el éxito del Mercado Único, que en sí mismo es una referencia importante para los debates sobre las asociaciones internacionales de la UE, por ejemplo, a la hora de desarrollar las bases del **comercio** transfronterizo. Los bloques de construcción técnicos⁵ a los que apunta el Plan de Acción incluyen la identificación electrónica, la firma electrónica y la entrega electrónica. La sección de recursos de este documento también se refiere a estudios y políticas de uso para asociaciones internacionales.

¹ Téngase en cuenta que la gobernanza electrónica debe distinguirse de la «gobernanza de Internet».

² ADB, Gobernanza electrónica en la región de Asia y el Pacífico, 2001

³ El principio de una sola vez significa que los ciudadanos y las empresas proporcionan datos diversos solo una vez en contacto con las administraciones públicas, mientras que los organismos de la administración pública toman medidas para compartir y reutilizar internamente estos datos, incluso a través de las fronteras, siempre con respecto hacia las legislaciones sobre protección de datos y otras restricciones. Fuente: [toop.eu](#)

⁴ Warf B., Geographies of E-Government in Latin America and the Caribbean, 2014

⁵ Se firmó una declaración conjunta sobre cooperación entre la UIT, Estonia, Alemania y DIAL para desarrollar una «Plataforma de Gobierno Digital de Referencia» como un «Bien Público Digital» para permitir a los gobiernos construir e implementar servicios y aplicaciones digitales de una manera rentable, acelerada e integrada. Esta está destinada a acelerar la digitalización de los servicios gubernamentales, especialmente en entornos de bajos recursos. Los bloques de construcción son componentes de software definidos genéricamente que en combinación proporcionan funcionalidades clave para facilitar flujos de trabajo genéricos comunes en múltiples sectores. Pueden incluir: identificación y autenticación, registros, seguridad, intercambio de información, servicios de pago, etc.

En general, está claro que las tecnologías digitales pueden ser facilitadoras del desarrollo en lugar de soluciones a problemas políticos estructurales, ya que ayudan a los gobiernos que están dispuestos a servir mejor a sus ciudadanos y son capaces de ello, pero no pueden hacer que los gobiernos reticentes a ello sean más responsables. De hecho, se ha observado una correlación entre la promoción de la Gobernanza Electrónica y la censura en Internet. **La concienciación del potencial de la Gobernanza Electrónica para la promoción de la buena gobernanza**, sin embargo, ha ido en aumento⁶.

La disponibilidad de **infraestructura** básica como la electricidad y la conectividad digital y la existencia de servicios gubernamentales son importantes facilitadores de las iniciativas de Gobernanza Electrónica. Incluso cuando se carece de infraestructura digital, se puede realizar un trabajo preparatorio para garantizar un entorno propicio para las estrategias y programas de Gobernanza Electrónica, por ejemplo, a través de **políticas y normativas** con respecto al entorno empresarial, la competencia, las habilidades, la ciberseguridad o el uso de datos, incluso mientras se desarrollan la conectividad y la infraestructura. Esto es importante, por ejemplo, para garantizar la soberanía tecnológica y de la información mucho antes del despliegue de la infraestructura.

El uso de tecnologías digitales en áreas urbanas puede ser útil para abordar algunas de las presiones a que se enfrentan las ciudades en los países socios. Dichas tecnologías también pueden mejorar los resultados en todos los aspectos de las operaciones de la ciudad y mejorar los servicios que la ciudad ofrece a sus residentes. El desarrollo de soluciones de ciudad inteligente tiene el potencial de satisfacer la creciente demanda de servicios e infraestructura. La gran necesidad de recursos financieros de infraestructura, el tamaño de las economías informales y los desafíos de gobernanza en los diferentes niveles de gobierno deben tenerse en cuenta a la hora de decidir acciones dirigidas a la transformación digital en las ciudades.

 *Las ciudades inteligentes será el tema a tratar en una de las siguientes hojas informativas*

Con respecto a la inclusión, los desafíos en el acceso y el uso de los servicios de Gobernanza Electrónica por parte de los ciudadanos también deben abordarse a través de estrategias desarrolladas por los gobiernos, potencialmente respaldadas a través de la cooperación internacional. A pesar de las impresionantes inversiones en la prestación de servicios públicos digitales en muchos países, persisten grandes brechas tanto dentro de los países como a nivel internacional, lo que pone de relieve las **disparidades socioeconómicas** y la **falta de inclusión**. A nivel nacional, el mayor uso de la Gobernanza Electrónica está asociado con niveles de educación individual superior, tener un empleo, una residencia urbana, ser hombre y tener acceso a banda ancha.

Los estudios sugieren que solo alrededor del 20 % de los proyectos públicos de las TIC implementados hasta 2015 tuvieron éxito. Existen numerosas opiniones y explicaciones para estos incontestables números. Muchas de ellas culpan a la gran brecha existente entre las realidades regulatorias, políticas, administrativas y capacidades en el

gobierno y las ambiciones de los proyectos de Gobernanza Electrónica. Otros señalan las rigideces de las normas de contratación pública, la falta de comprensión de los proveedores de TIC ante los procesos gubernamentales y el fracaso en la comprensión del contexto del país. **La participación del usuario, el apoyo al liderazgo, y una descripción clara de los requisitos del proyecto** en última instancia, se consideran factores críticos para el éxito⁷.

Por tanto, los esfuerzos de cooperación internacional deberían promover tanto la creación de servicios de Gobernanza Electrónica como el apoyo a sus facilitadores, así como abordar los desafíos subyacentes. Los ejemplos prácticos incluyen el desarrollo de esquemas sólidos de identificación electrónica, eID, basados en estándares internacionales que permitan a los ciudadanos realizar transacciones seguras en línea y utilizar servicios electrónicos⁸. Este documento contiene una tabla de recursos adicionales, incluido el plan de acción de Gobernanza Electrónica de la UE y de la UIT, así como otras directrices y hojas de ruta. Otras acciones financiadas e implementadas por la UE en los países socios pueden centrarse en otros factores que permitan una Gobernanza Electrónica exitosa. Estas incluyen: buena gobernanza (incluida la transparencia y la rendición de cuentas), políticas y regulaciones sobre la facilidad para hacer negocios para las empresas digitales, educación y habilidades para usar y desarrollar servicios de Gobernanza Electrónica, desarrollo de capacidades institucionales (por ejemplo, para el sistema estadístico nacional y el sistema fiscal, justicia, Parlamentarios), gobernanza de datos y protección de datos.

Independientemente del objetivo específico de las intervenciones, la digitalización debe estar **integrada en todas las acciones relevantes** en cuyo punto de mira esté la gobernanza. Se proporciona más información en otros documentos publicados como parte de esta serie de «Introducción a la digitalización para el desarrollo», por ejemplo, sobre política y normativa.

Hay tres tipos predominantes de servicios de Gobernanza Electrónica, correspondientes a tres pasos que conducen a la digitalización de los servicios públicos:

1. Servicios de gobierno a gobierno (G2G): las agencias gubernamentales comparten información entre ellas.
2. Servicios de gobierno a empresa (G2B): el gobierno proporciona servicios a las empresas, ya que su preparación es mejor que la de los ciudadanos. Las empresas privadas generalmente están mejor equipadas con TIC y llevan su contabilidad con ordenadores; por esta razón, los primeros servicios prestados por los gobiernos están relacionados con las transacciones financieras y fiscales (por ejemplo, informes de IVA, despacho de aduanas de exportación-importación, declaración de los salarios de los empleados a la seguridad social, pensiones, impuestos, etc.).
3. Servicios de gobierno a ciudadanos (G2C): generalmente comienzan con servicios de información de «difusión», facilitando que los ciudadanos sean capaces de verificar sus datos en varias bases de datos, avanzando con el tiempo hacia servicios más sofisticados.

ELEMENTOS ANALÓGICOS Y DIGITALES DE LA GOBERNANZA ELECTRÓNICA

Analógicos Digitales

- Legislación y regulaciones
- Servicios gubernamentales (servicios de identificación, registros)
- Organización sostenible
- Marco presupuestario
- Gestión de cambio
- Voluntad política

Digital

- Bases de datos digitales
- Interoperabilidad
- Identidad digital
- Portal de servicios
- Ciberseguridad
- Intercambio de documentos
- Soluciones sectoriales

Fuente: Digital Dividends. Informe del Banco Mundial 2016

⁶ World Bank, World Development Report 2016: Digital Dividends, 2016

⁷ Ibid

⁸ Reglamento (UE) núm. 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre identificación electrónica y servicios de confianza para transacciones electrónicas en el mercado interior, por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE – Véase también [Trust Services and Electronic Identification \(eID\) webpage](#)



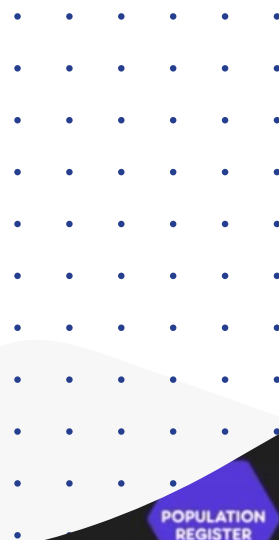
Recursos seleccionados sobre e-Gobernanza

Organización	Recurso	Descripción
UE	Plan de Acción de e-Gobernanza (2016- 2020)	La estrategia del Mercado Único Digital (DSM) y la nueva estrategia digital de la UE son principales estrategias que definen una visión de la UE para la integración de tecnologías digitales en la administración pública y más allá de esta. Se pueden encontrar más detalles en la hoja informativa anterior de esta serie sobre política y normativa. El Plan de Acción de Gobernanza Electrónica se ha establecido en el DSM para promover la adopción de la Gobernanza Electrónica en Europa y puede servir como un plan de acción de referencia para la acción exterior de la UE.
	Directrices de la UE sobre Derechos Humanos para la Libertad de Expresión en línea y fuera de línea	Las Directrices orientan las acciones de cooperación al desarrollo dirigidas a la Gobernanza Electrónica, asegurando que garantizan la libertad de expresión y promueven los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, las personas con discapacidad y los niños.
	Directrices y hoja de ruta para el despliegue completo de los sistemas de Gobernanza Electrónica en África	El informe fue encargado por la unidad C5 (Ciudades, Autoridades Locales, Digitalización, Infraestructuras) de la Dirección General de Cooperación Internacional y Desarrollo para proporcionar una visión detallada de los sistemas de Gobernanza Electrónica en África. Está disponible bajo pedido o en Cap4Dev.
Grupo de trabajo sobre economía digital UE-AU (DETF)	Informe DETF	El Grupo de Trabajo de Economía Digital de múltiples partes interesadas (DETF) incluye a los representantes europeos y africanos de diferentes gobiernos, organizaciones internacionales, el sector privado y la sociedad civil. El informe DETF incluye recomendaciones de políticas clave y acciones propuestas, incluida la Gobernanza Electrónica, que abordan la necesidad de building blocks (componentes básicos), como registros de identidad digital (eID), registros públicos digitales, gobierno sin dinero en efectivo, datos abiertos y protección de datos. Aunque el informe se basa en la experiencia africana y europea, su orientación es aplicable en otros países socios.
Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)	Serie e-Estrategias	<p>La serie incluye publicaciones clave que ofrecen pautas y kit de herramientas sobre e-Gobernanza, que a su vez incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kit de herramientas de implementación de e-Gobernanza: Marco preparatorio de evaluación para la Gobernanza Electrónica • M-Gobierno: tecnologías móviles para gobiernos receptivos y sociedades conectadas • Guía de hoja de ruta de identidad digital • Guía para el desarrollo de una estrategia nacional de ciberseguridad - Estratégica de compromiso con la ciberseguridad

Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UN DAES)	Encuesta 2020 para la e-Gobernanza de las Naciones Unidas	La encuesta de las Naciones Unidas sobre Gobernanza electrónica se publica cada dos años. Esta última edición se publicó durante la pandemia de Covid-19, y destaca el papel de las tecnologías para ayudar a los gobiernos a brindar servicios públicos efectivos y oportunos a su población.
Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)	Biblioteca digital gubernamental	La biblioteca alberga informes técnicos, documentos de trabajo, documentos de políticas y estudios de países. También incluye notas de autoevaluación para ayudar a los responsables de las políticas y de la toma de decisiones a que entiendan las posibles políticas y prácticas que pueden implementar. de acuerdo con los diferentes niveles de madurez en el uso de las TIC, en línea con las Estrategias de recomendación para el gobierno digital .
Foro para la Gobernanza de Internet (IGF)	Resultados de los Foros de las Mejores Prácticas (BPF)	El IGF es una plataforma de múltiples partes interesadas que facilita los debates anuales sobre la interacción entre las cuestiones de política pública en el ámbito de Internet y su interacción con las cuestiones de política pública en general. Dentro del IGF, se crearon una serie de Foros de las Mejores Prácticas (BPF, Best Practice Forum, en inglés) para recoger aportaciones y proporcionar una guía detallada para la acción sobre cómo abordar los desafíos relacionados con la Gobernanza Electrónica. Los temas abordados incluyen ciberseguridad, Big Data e Inteligencia Artificial (IA), fake news (noticias falsas) y desinformación, género y acceso.
Naciones Unidas (ONU)	Base de Conocimientos de e-Gobernanza en la UE	El recurso incluye publicaciones clave seleccionadas sobre gobierno digital y permite navegar y comparar datos a nivel supranacional, nacional y de ciudad.

Multimedia

- ▶ Qué debería hacer Ud. para construir una e-Gobernanza funcional - Estonia | Margus Mägi | TEDxBatavia (What You Should Do To Build a Functional EGovernment)
- ▶ Gobierno de Seychelles: explicación sobre cómo utilizar su sitio web de e-Gobernanza
- ▶ Revisión del gobierno digital de Colombia de la OCDE
- ▶ Mejores prácticas de e-Gobernanza en Corea
- ▶ Una conferencia sobre la transformación digital de Ruanda de la Excm. Ministra Paula Ingabire
- ▶ Introducción a las plataformas de gobierno electrónico en Kenia, de iHub
- ▶ Programa de Gobierno Digital de Taiwán



ESTUDIO DE CASO

Plataforma Digital Irembo: el lugar de referencia para los servicios de Gobernanza Electrónica en Ruanda



El gobierno de Ruanda estableció una asociación público-privada con la Plataforma Online de Ruanda, una empresa privada local, para crear la Plataforma Digital Irembo.



Irembo significa «puerta de entrada» en el idioma Kinyarwanda.



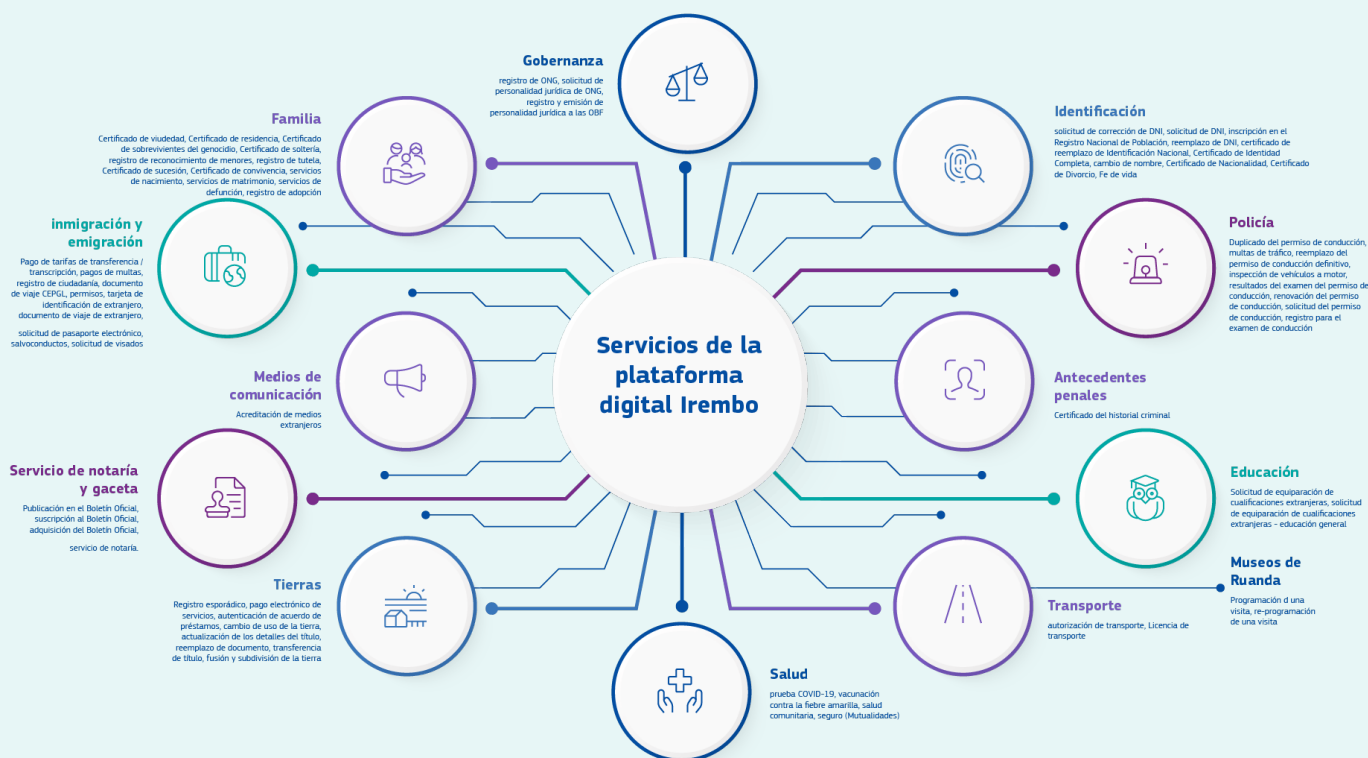
La Plataforma digital Irembo se lanzó en 2015 y ofrece 67 servicios electrónicos diferentes a ciudadanos ruandeses y extranjeros a través de la web

Ejemplos: inscripción en la prueba Covid-19, certificado de nacimiento, identificación nacional, certificados de uso de la tierra, renovación de permiso de conducción, registro de ONG

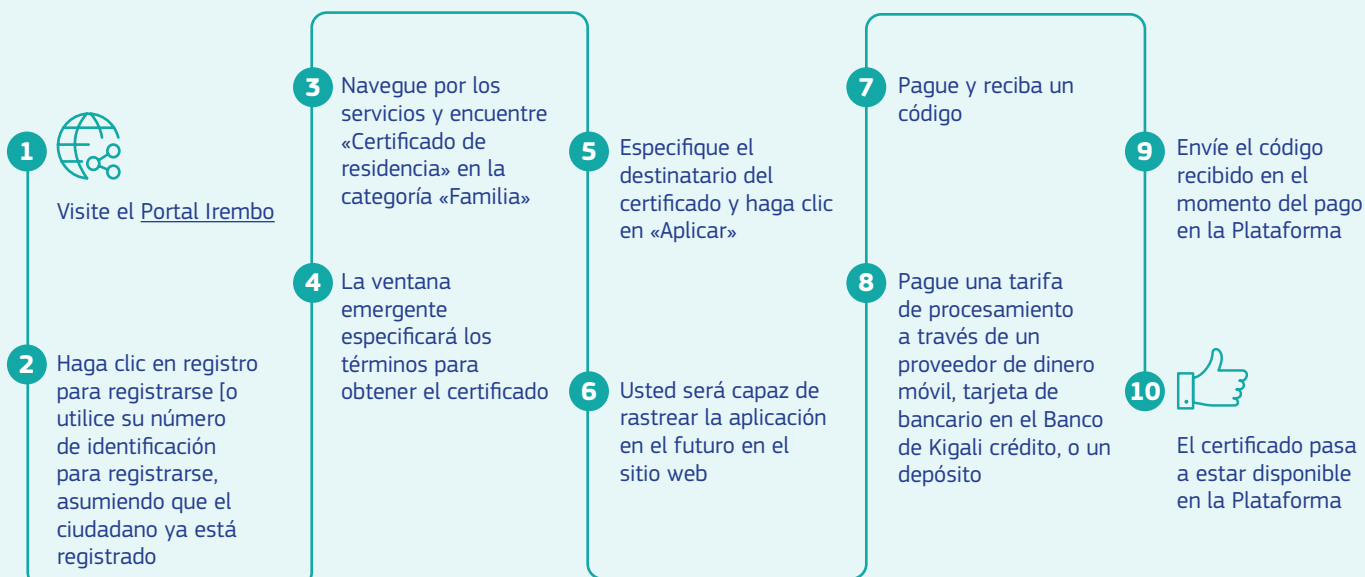


A partir de 2018, la plataforma había procesado más de 2,7 millones de transacciones de 2,4 millones de usuarios únicos (aproximadamente el 20 % de la población)

Servicios ofrecidos por la Plataforma



Los 10 pasos para recibir un certificado de residencia





ESTUDIO DE CASO

Urna de Cristal de Colombia

Este estudio de caso trata sobre el gobierno abierto¹⁰ en primer lugar, y en menor medida sobre la gobernanza electrónica. Sin embargo, en interés general de los profesionales de la cooperación para el desarrollo, se ha añadido aquí para enriquecer el debate y subrayar cómo la gobernanza electrónica puede apoyar la buena gobernanza.

«Urna de Cristal» es una iniciativa de participación y de gobierno abierto del Gobierno de Colombia [1, 9, 10]. Fue diseñada en 2010 por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la Presidencia de la República, destacando la importancia de estar cerca de los centros de poder institucional para impulsar con éxito el cambio. El diseño se realizó en colaboración con la Alta Consejera de Comunicaciones, la Alta Consejera de Asuntos Regionales y Participación Ciudadana y la Secretaría de Transparencia. Esta gran colaboración institucional permitió la alineación de la iniciativa con las estrategias públicas regionales, otras iniciativas nacionales de transparencia y la lucha contra la corrupción.

La iniciativa tenía como objetivo promover la participación ciudadana y la transparencia del gobierno mediante el establecimiento de una plataforma multicanal que integraba los medios tradicionales, como la radio y la televisión, con los digitales, como sitios web y redes sociales. Urna de cristal brinda a los ciudadanos la posibilidad de interactuar directamente con el gobierno nacional, haciendo preguntas a los empleados públicos, lanzando propuestas específicas para mejorar los proyectos y recibiendo actualizaciones sobre los proyectos públicos en los que se está interesado.

Actualmente la iniciativa es la principal plataforma de participación ciudadana en Colombia. La apertura de canales y el desarrollo de ejercicios de participación han traído resultados de alto impacto que han contribuido a un cambio en la construcción de relaciones ciudadanas con el gobierno nacional. La iniciativa ha dado paso a una serie de áreas de participación, incluidas áreas populares como el deporte y el ocio: se incluyó, por ejemplo, una consulta abierta para que las personas pudieran contribuir a la elaboración de una nueva ley en el sector del deporte en colaboración con el Departamento Administrativo de Deportes, Recreación, Actividad Física y Uso del Tiempo Libre (Coldeportes).

La participación ciudadana ha sido documentada y está disponible en este sitio web. Desde 2018, esta información se comparte en forma de conjuntos de datos abiertos a través del Portal de datos del Gobierno de Colombia.

¹⁰ OCDE: Gobierno Abierto: una cultura de gobernanza que promueve los principios de transparencia, integridad, responsabilidad y participación de las partes interesadas en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo

ÍNDICE DE DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO (EGDI) 2020

Cabo Verde

ascendido **de medio a alto**

Cabo Verde se encuentra entre los líderes en desarrollo del gobierno digital entre los 47 países menos desarrollados (PMD). Este es el resultado de la implementación de la Agenda Digital nacional, como parte del Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible (2018-2030). El Plan ha contribuido a la diversificación económica y la promoción de tecnologías digitales a través de una infraestructura digital de calidad, una mayor demanda de servicios y habilidades digitales para mejorar la competitividad. La agenda está cofinanciada por el Banco Mundial, con un monto de 30 millones de dólares estadounidenses (USD) durante cinco años.

Guinea

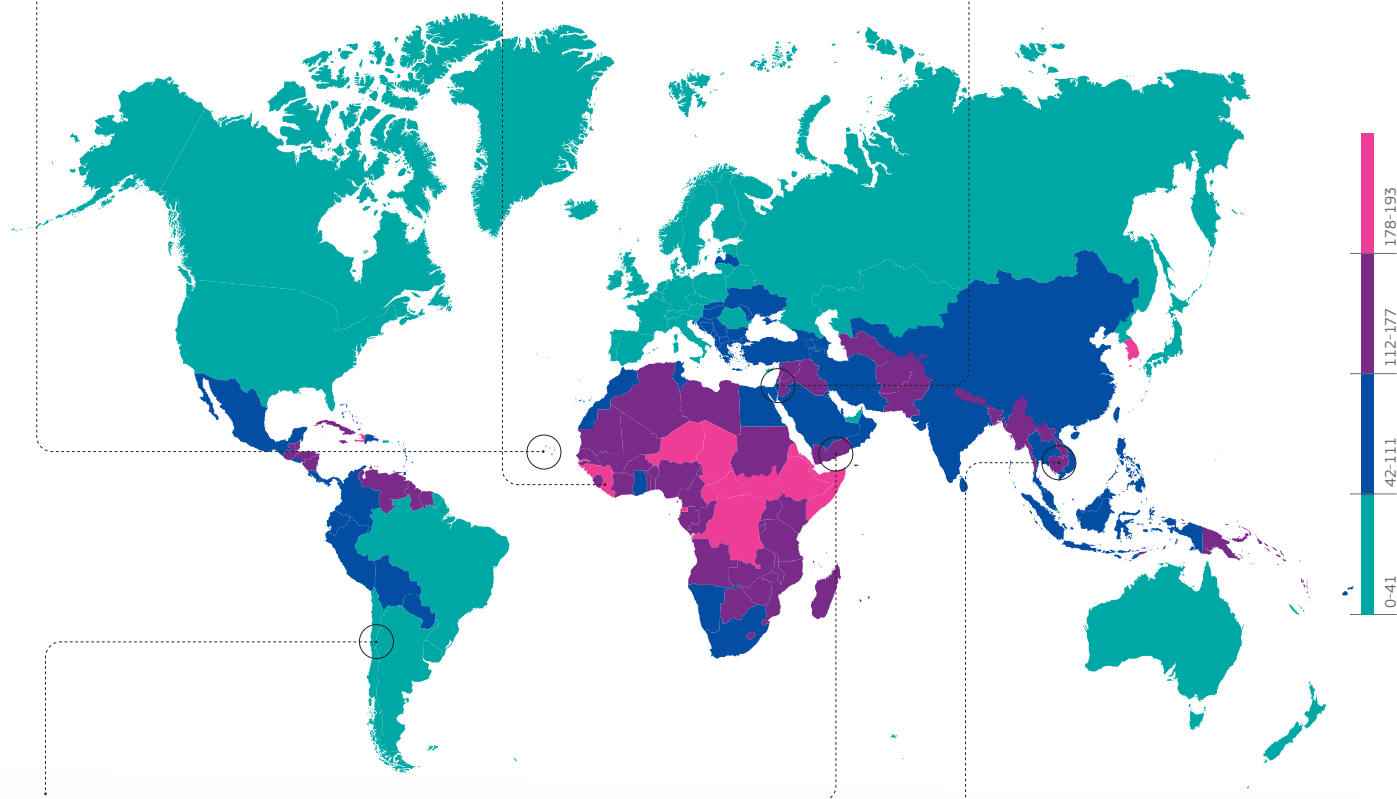
ascendido **de medio a alto**

El país tiene un nivel (medio) creciente de desarrollo de capital humano, así como un nivel medio de desarrollo de infraestructura. No obstante, sigue teniendo un rendimiento inferior en la prestación de servicios públicos en línea

Líbano

degradado **de medio a alto**

A pesar de una crisis prolongada en el país, esta caída es más un reflejo de los cambios metodológicos introducidos en la medición de EGDI 2020 (particularmente para determinar el Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones y el Índice de Capital Humano) que la consecuencia de cualquier desinversión real en gobierno digital.



Chile

ascendido **de medio a alto**

La infraestructura de telecomunicaciones mejorada, incluso en áreas rurales y remotas del país, y el alto nivel de penetración de dispositivos móviles e Internet móvil han estado contribuyendo al desarrollo del gobierno electrónico en el país. Chile también ha desempeñado un papel de liderazgo internacional apoyando la cooperación internacional y regional en el desarrollo del gobierno electrónico, por ejemplo, participando en la Red de Líderes Electrónicos de la OCDE y contribuyendo a la Agenda Digital para América Latina y el Caribe (eLAC).

Yemen

ascendido **de medio a alto**

A pesar del conflicto en curso, Yemen ha progresado centrándose principalmente en ampliar la infraestructura de las TIC y mejorar el acceso de sus ciudadanos a los servicios gubernamentales básicos. El país pudo mejorar la prestación de servicios en línea a pesar de los niveles relativamente bajos de desarrollo de infraestructura y de capital humano.

Camboya

ascendido **de medio a alto**

La mejora de la infraestructura de telecomunicaciones y las altas tasas de penetración de la telefonía móvil han jugado un papel importante en impulsar el movimiento del país del grupo EGDI de medio a alto. Más específicamente, el país desarrolló un Plan Estratégico de Gobierno Electrónico ad hoc (2018-2023) como parte del Plan Maestro de 2020 para las TIC, más amplio, y la Política de Telecomunicaciones para las TIC de 2020. Más recientemente, el gobierno declaró que la gobernanza electrónica es una prioridad para garantizar la prestación de servicios durante la pandemia de COVID-19.



El desarrollo del **Gobierno electrónico sigue avanzando**, con el valor promedio mundial de Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) aumentando de 0,55 en 2018 a 0,60 en 2020.



Entre 2018 y 2020, hubo una **mejora general** en los diferentes grupos de países:

- Aumento de **países menos desarrollados** (PMD), **países en desarrollo sin litoral** (PDSL) y **pequeños Estados insulares en desarrollo** (SIDS, en sus siglas en inglés) con valores EGDI altos y muy altos en un 29 %.
- Aumento de **países de ingresos medianos bajos** con altos niveles de desarrollo electrónico en un 57 % y un aumento de sus puntuaciones promedio de EGDI en más del 15 % (las puntuaciones promedio de EGDI aumentan de 0,43 a 0,50).



Factores clave críticos para el desarrollo del gobierno electrónico:

- Recursos financieros (¡no es el único factor!)
- Fuerte voluntad política
- Liderazgo estratégico
- Compromiso con la expansión de la prestación de servicios digitales

Referencias

- Subhajit Basu (2004) [*EGovernment and developing countries: An Overview*](#).
- Moulin (2014). *EGovernment for Good Governance in Developing Countries*. IDRC.
- Garson, D.G. (2006). *Public Information Technology and E-Governance*. Sudbury, MA: Jones and Bartlett Publishers.
- Gobierno de Ruanda, Ministerio de Gobierno Local, (2017). *Informe de resultados 2016-2017. Programa de apoyo a la descentralización de Ruanda. Support to district development plans (DDP)*.
- GSMA, (2016). *Digital Inclusion and Mobile Sector Taxation*.
- Jeong Chun Hai, and Ibrahim, (2007). *Fundamental of Development Administration*. Selangor: Scholar Press. ISBN 978-967-5-04508-0
- Malhotra, C. (2015). *A Design Framework for Evolving a Citizen-Centric Information Society*. In P. Thomas, M. Srihari, & S. Kaur (Eds.), *Handbook of Research on Cultural and Economic Impacts of the Information Society* (pp. 25-41). Hershey, PA: IGI Global. doi:10.4018/978-1-4666-8598-7.ch002
- OECD, (2018). [*Digital Government Strategies: Good Practices. Colombia: Urna de Cristal. In: Digital government toolkit*](#).
- Saugata, B., and Masud, R.R. (2007). [*Implementing E-Governance Using OECD Model \(Modified\) and Gartner Model \(Modified\) Upon Agriculture of Bangladesh*](#). IEEE. 1-4244-1551-9/07.
- van Dijk, J., Ebbers, W., & van de Wijngaert, L. (2015). *eGovernment. The International Encyclopedia of Digital Communication and Society*, 9999, 1-10.
- Grupo del Banco Mundial, (2016). *World development report 2016: digital dividends*. World Bank Publications.
- EU, (2019). *Guidelines and Roadmap for full deployment of e-governance systems in Africa. Informe final 2019. El informe fue encargado por la unidad C5 (Ciudades, Autoridades Locales, Digitalización, Infraestructuras) de la Dirección General de Cooperación Internacional y Desarrollo*.
- Si Ying Tan and Araz Taeilhagh, (2020). *Smart City Governance in Developing Countries: A Systematic Literature Review*, MDPI, 2020

