

# Gobernanza electrónica

Miércoles 25 de mayo de 2005.

## Historia del concepto

La evolución del término 'gobernanza electrónica' tiene que verse en la intersección de dos grandes movimientos - gobernanza y revolución de la información. Hace algún tiempo se viene hablando del tema de la 'gobernanza'. Según el *Concise Oxford Dictionary* (9na Edición), la palabra 'gobernanza' proviene de la voz griega 'kuberna', que significa "dirigir". Los primeros ensayos de las ciencias políticas clásicas sobre el tema hacían referencia al concepto de 'gobernabilidad' que convirtió al estado de derecho en la piedra angular del desarrollo [Johnson, 1997].

Sin embargo, el concepto comenzó a tomar otro significado con la interacción de tres actores -el Estado, el mercado y la sociedad civil- en el período posterior a la Segunda Guerra Mundial. Un cuarto de siglo después de la Guerra Fría, era muy evidente que el mercado, por sí solo, no podría asegurar el crecimiento, y que en realidad el Estado tenía una función que cumplir. En Occidente, John Maynard Keynes justificó teóricamente el hecho de que el Estado manipulara los precios y combatiera el desempleo y las crisis comerciales. Los Estados socialistas adoptaron y consolidaron sistemas de planificación centralizada. En el Tercer Mundo, el Estado también asumió la función de proyectista, fomentador, promotor y director del esfuerzo de desarrollo acelerado. Por consiguiente, los Estados no solo tenían que asumir un papel central, sino también habían creado sus propias empresas. Pero el hecho de tratar las entidades comerciales con objetivos sociales dificultaba la competencia en igualdad de condiciones dentro la economía. Por consiguiente, se expandieron la corrupción y las pérdidas de las empresas. En muchos Estados donde el régimen tributario era regresivo, las pérdidas fueron asumidas principalmente por los pobres. Esto condujo al descontento y a la desilusión por las políticas intervencionistas y a una demanda de privatización que alejó al Estado de su papel central. Sin embargo, el sector privado, por sí solo, no podría tener en cuenta los aspectos de la distribución que llevaron a replantearse el desarrollo como crecimiento económico en primer lugar. La imposibilidad de que las ganancias económicas produjeran niveles aceptables de redistribución, reducción de la pobreza y libertades políticas despertó a la sociedad civil [Cariño].

El término 'gobernanza' se introdujo en el discurso sobre el desarrollo alrededor del período de finales de los años ochenta. El Informe de Desarrollo Humano de 1991 [1] acepta el hecho de que la libertad y la democracia, aunque no sean una condición necesaria, son completamente consecuentes con el crecimiento y el desarrollo. El 'desarrollo internacional' cambió su enfoque del 'crecimiento económico' de los años cincuenta (décadas de desarrollo de la ONU) al 'desarrollo humano sostenible', que incluye que las preocupaciones por las personas y la naturaleza sean aceptadas ampliamente por el Estado, el mercado y la sociedad civil. El movimiento medioambiental ha planteado que la 'gobernanza' es una urgencia para llevar a cabo las agendas de desarrollo de manera holística: Incluye no solo al sector en cuestión y las partes involucradas obvias, sino también a los demás afectados en otras áreas. Ha forzado una redefinición del interés público en la que se reconoce a la propia naturaleza como participante [Cariño].

La intensa globalización del mercado y el comercio, después del derrumbe de la Unión Soviética en 1989, no dejó otra alternativa a muchos países que unirse a la Organización Mundial de Comercio (OMC), que se preocupó por la apertura de los mercados a productos y fuerzas de trabajo más baratos. Esto trajo como resultado la creación de redes de seguridad y la incorporación de las burocracias al mecanismo regulador de la gobernanza. Pero, al mismo tiempo, debido a la globalización del comercio y la economía en red, los países no pueden evitar crear condiciones iguales para todos con un modo de gobernanza transparente [Cariño]. Esta transparencia y previsibilidad del funcionamiento de los gobiernos se refleja, además, en la gobernanza electrónica.

Con la emergencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), la globalización tuvo un impacto profundo en el desarrollo de la idea de gobernanza electrónica. Por primera vez en los últimos dos siglos, las TIC reemplazaron dos elementos básicos de la producción, el 'obrero' y el 'capital', por 'información' y 'conocimiento' [2]. Internet significó un avance tan importante como el de la imprenta en el siglo XV. Ofrece la posibilidad de comunicar, compartir, distribuir, intercambiar, formalizar, usar y poner en red la información a una velocidad nunca antes experimentada. La ley de Moore [3] señaló que el poder de procesamiento de los microchips se duplica cada 18 meses con una tendencia de 20-30% de declive en los precios de ajuste a la calidad de las computadoras. Esto significa que las computadoras son cada vez más baratas, potentes y ubicuas, lo que posibilita gobernar la red y la automatización de servicios. Por otro lado, el activismo político también está utilizando el espacio con un creciente número de grupos de interés público, organizaciones comunitarias o voluntarias que están propagando sus demandas y actividades en la red electrónica.

Los principios weberianos [4] de gobernanza burocrática se están reemplazando por las tendencias de gobernanza horizontal, más sencilla, dinámica y en red. La reforma administrativa y el desarrollo experimentaron la gestión de la calidad total (TQM por sus siglas en inglés) [5] en los años ochenta, y la 'reingeniería y reinención del gobierno' en los años noventa. La gobernanza electrónica refleja este proceso de reinención y reingeniería en la gobernanza y 'apunta a adaptar la administración al flujo cada vez más creciente de información: acelerando el proceso de toma de decisiones con una optimización de los recursos, y haciendo que el mecanismo de toma de decisiones se autorregule' [Baev, 2003]. Esto ha llevado a que la 'gobernanza' se defina independientemente desde 'la acción de gobernar' hasta la práctica de obtener el consentimiento y la cooperación de los gobernados. El objetivo concreto de la gobernanza electrónica es apoyar y simplificar la gobernanza para todas las partes - gobierno, ciudadanos y empresas. En otras palabras, la gobernanza electrónica emplea los medios electrónicos para apoyar y estimular la buena gobernanza [Backus, 2001].

### **Definiciones actuales: Nuevos conceptos**

Como la gobernanza electrónica apoya y facilita la buena gobernanza para todas las partes implicadas, es necesario que entendamos que la gobernanza electrónica no es solo un sitio Web o simplemente una digitalización de la prestación de servicios. Realmente consiste en una definición más amplia del compromiso y la profundidad de las relaciones entre los ciudadanos y el gobierno [Fang, 2002]. Existe una ligera diferencia de significado entre gobernanza electrónica y gobierno electrónico. La gobernanza es la manera o el proceso de guiar a una sociedad a lograr mejor sus metas

e intereses, mientras el gobierno es la institución o el instrumento para realizar ese trabajo. Esto significa que el gobierno es uno (de los muchos) ejemplos de la gobernanza.

Resulta interesante que diferentes organismos internacionales planteen que la gobernanza electrónica, por su enfoque, enmarca a la gobernanza en general.

Por ejemplo, la preocupación del Banco Mundial con respecto a la gobernanza se relaciona exclusivamente con la contribución que hace al desarrollo social y económico mediante la liberalización económica y estructural. Por consiguiente, para ellos, la gobernanza electrónica implica el uso de los canales de TIC para cambiar la forma en que los ciudadanos y las empresas interactúan con el gobierno para posibilitar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones, un mayor acceso a la información, más transparencia y el fortalecimiento de la sociedad civil [Deane, 2003].

El PNUD [6] relaciona el concepto de gobernanza con el de desarrollo humano sostenible. Considera que la gobernanza electrónica es un proceso de 'creación de valor público con el empleo de las modernas TIC'. El valor público está definido como una noción 'arraigada en las preferencias de las personas'. La gobernanza electrónica se justifica si amplía la capacidad de la administración pública de aumentar la entrega de valor público - el resultado de una alta calidad de vida. Más enfocado en las posibilidades de la "gobernanza", considera que la gobernanza electrónica puede "equipar a las personas para una participación genuina en un proceso político inclusivo que puede producir un consentimiento público bien informado, la base cada vez más prevaleciente para la legitimidad de los gobiernos".

Los Cinco Principios Rectores de la ONU con respecto a los objetivos de la gobernanza electrónica son (Estudio de la ONU 2002):

1. Crear servicios relacionados con las decisiones de los ciudadanos.
2. Hacer que el gobierno y sus servicios sean más accesibles.
3. Promover la inclusión social.
4. Proporcionar información de manera responsable.
5. Emplear las TI y los recursos humanos de manera efectiva y eficiente.

El Grupo de Administración Pública (PUMA por sus siglas en inglés) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) se centra en tres elementos principales de la gobernanza electrónica en línea y participativa: 'la información, la participación activa y la consulta' (Riley 2003).

El gobierno de la India se basó en SMART para plantear su punto de vista sobre la gobernanza electrónica. Este se refiere a "la aplicación de las TI al proceso de funcionamiento del gobierno para lograr una gobernanza simple, moral, responsable, sensata y transparente (SMART [7] por sus siglas en inglés)". Esta visión ayudó a la India a trazar otros objetivos e iniciativas estratégicas sobre la gobernanza electrónica.

Rogers W'O Okot-Uma, de la Secretaría de la Mancomunidad Británica de Naciones en Londres, considera que la gobernanza electrónica tiene el objetivo de materializar *procesos y estructuras* para aprovechar las potencialidades de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en varios niveles de gobierno y del sector público y más allá, con el propósito de reforzar la buena gobernanza.

A pesar de existir diferentes definiciones, es cierto que la gobernanza electrónica tiene el potencial para asegurar que los ciudadanos dejen de ser un consumidor pasivo de los servicios que se les ofrecen, al permitirles desempeñar un papel más proactivo en la decisión de qué tipos de servicios desean y a través de qué estructura puede proporcionarse mejor este servicio.

### **Debates actuales**

El debate conceptual de la 'gobernanza electrónica' puede desarrollarse en torno a los desafíos de su puesta en práctica según sus objetivos.

La gobernanza electrónica, en los casos en que se refiere a una 'ciudadanía más comprometida e interactiva', crea un espacio para la discusión. ¿Qué significa cuando se lleva a la práctica? Puede ser que a los gobiernos u órganos legislativos, que por lo general se resisten al 'cambio', les resulte difícil la transición. El compromiso, el cambio de actitud o el liderazgo que requiere estimula el debate acerca de cómo el gobierno puede manejar esta situación. El mayor obstáculo que tendrán que resolver los gobiernos para enfrentar este nuevo desafío será de desarrollar medios administrativos y un servicio de gestión, consistentes en recursos, fondos y personal suficientes para lograrlo [Riley, 2004]. La falta de compromiso político puede aumentar, particularmente en los casos en que la gobernanza electrónica no está al servicio de los intereses políticos propios de los principales participantes, aun cuando estén presentes otros factores.

Si la gobernanza electrónica se refiere a una mayor participación de los ciudadanos a través de los medios digitales, entonces la propia 'división digital' es un área importante a tener en cuenta. Las causas de la 'división digital' no son técnicas, sino socioeconómicas. Por consiguiente, existen aspectos relacionados con el acceso, la conectividad, la educación, la habilidad, la capacidad de financiamiento, etc., que continúan siendo los elementos esenciales subyacentes de la gobernanza electrónica. El Informe Mundial del Sector Público 2003 de la ONU, (*E-Government at the Crossroads*) sugiere tres requisitos previos para la gobernanza electrónica: un mínimo de infraestructura tecnológica, capital humano y conectividad, para todos. Por tanto, 'el desafío primario del gobierno electrónico para el desarrollo es cómo lograrlo', plantea el informe.

Otra consideración importante es que la gobernanza electrónica es un proceso, no un fin decisivo de la evolución de su significado. Tampoco implica una trayectoria estándar de progresión. Por consiguiente, los países necesitan encontrar la manera que mejor se ajuste a ellos y deben participar en un proceso de 'diálogo, aprendizaje, creación de capacidades y facilitación' [Heeks, 2001], que es un enfoque de 'aprender haciéndolo'.

Por otro lado, la gobernanza electrónica, cuya base radica fundamentalmente en las TIC, a menudo se aleja de la gobernanza real. Como planteara Richard Heeks, 'la gobernanza electrónica puede ser poco útil si sugiere, erróneamente, que la aplicación de las TIC es un fin en sí misma. Puede ser que resulte más apropiado hablar de gobernanza integrada o, quizás, de gobernanza inteligente que prioriza los objetivos de la gobernanza y considera las TIC como una parte de los medios para lograr esos objetivos conjuntamente con las personas, los procesos y la información'.

Muchos plantean que la misión de la gobernanza electrónica es acercar las

administraciones nacional, regional y local a las personas comunes para ofrecer servicios eficaces y eficientes. Esto significa que el gobierno brinda servicios a los ciudadanos, pero se pone menos énfasis en cómo los ciudadanos participan y toman decisiones en el proceso democrático. El concepto de gobernanza electrónica hace pensar en una interacción en ambos sentidos y promete una interacción más amplia con los ciudadanos. Pero en la literatura sobre la gobernanza electrónica sigue siendo incierto el cuándo y cómo se haría. En realidad, los gobiernos se centran principalmente en la prestación electrónica de servicios y puede evitar los polémicos problemas de la buena gobernanza (tales como democracia, participación, igualdad, etcétera). Algunos también piensan que el desarrollo de la gobernanza electrónica conducirá inevitablemente a la democracia electrónica. Clift considera que a medida que los gobiernos presten más servicios en línea se producirá un cambio extraordinario en la voluntad de los ciudadanos de usar las diferentes herramientas de la democracia electrónica. Pero el simple hecho de que el gobierno participe en actividades en línea con los ciudadanos no significa necesariamente que se producirá un mecanismo de democracia electrónica [Riley, 2003]. Hay muchos factores involucrados un esto. El Grupo de Administración Pública (PUMA) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ha articulado tres elementos principales requeridos para las transacciones en línea entre el gobierno y los ciudadanos: la información, la participación activa y la consulta (OCDE 2002).

La dimensión de 'comercio electrónico' o de 'mercado' de la gobernanza electrónica se distingue claramente de su dimensión 'económico-política'. Por ejemplo, el Banco Mundial hace un llamado a los gobiernos a 'crear un marco legal e institucional para la transparencia, previsibilidad y la competencia, así como la gestión del desarrollo económico' [8]. El argumento es que, teniendo en cuenta que el mercado es el equilibrio fundamental, este rectificará con el tiempo las preocupaciones de la distribución desigual, mientras que el gobierno es quien debe proporcionar condiciones iguales para todos en el mercado, liberalizando el marco económico e institucional. Los ejemplos apuntan a medios electrónicos anteriores (tales como la radio, la televisión, etcétera) y otras formas de infraestructura, tales como la distribución de electricidad, el tratamiento de aguas residuales, la educación pública, el servicio telefónico, etc., que benefician a toda la sociedad.

Por otro lado, la dimensión 'económico-política' de la gobernanza electrónica se refiere al desarrollo humano sostenible que no puede ser solo un subproducto o una decantación de los logros económicos. Como plantea el PNUD, la gobernanza legítima constituye 'un marco de la administración pública basado en el estado de derecho, un sistema de justicia imparcial y eficiente, y una amplia participación popular en el proceso de gobernar y ser gobernado [PNUD, 1995]. Por consiguiente, este es un punto de vista totalitario y busca integrar las estructuras y actividades organizativas de los gobiernos central, regional y local, el parlamento, la magistratura y las instituciones, organizaciones e individuos que constituyen la sociedad civil, el sector privado y, por último, las formas en que todas sus acciones influyen en la política pública para el bienestar público.

### **Conceptos relacionados / Variantes**

La propia 'gobernanza' es un término relevante. Rebasa el significado colectivo de algunos conceptos relacionados, como Estado, sociedad, gobierno, mercado, burocracia, etc. 'La gobernanza incluye al Estado, pero lo trasciende al incorporar al sector privado y la sociedad civil. El Estado crea un ambiente político y legal

favorable. El sector privado genera trabajos e ingresos. La sociedad civil facilita la interacción política y social, movilizand o a los grupos para que participen en las actividades económicas, sociales y políticas.' [9] El objetivo estratégico de la gobernanza electrónica es apoyar y simplificar la 'buena gobernanza' para todas las partes, con el empleo de las TIC.

Richard Heeks identificó tres cambios básicos que las TIC pueden traer a la gobernanza. Estos son: la *automatización* (reemplaza los procesos que actualmente son ejecutados por humanos), la *informatización* (proporciona apoyo informativo a los procesos que actualmente son ejecutados por humanos) y la *transformación* (crea nuevos procesos de información ejecutados por las TCI) [Heeks, 2001].

Ciertamente, la gobernanza electrónica tiene algunos términos relacionados y variantes. A continuación aparecen algunas explicaciones de esos términos.

La **democracia electrónica** figura entre los procesos y estructuras de la interacción electrónica entre el gobierno que se elige y el ciudadano que es el electorado. Steve Clift, estratega de la democracia en línea, describe democracia electrónica como la "forma en que se puede utilizar Internet para mejorar nuestros procesos democráticos y proporcionar mejores oportunidades a los individuos y comunidades para interactuar con el gobierno y al gobierno para buscar la participación de la comunidad" [Hockenberry, 2004]. Cathia Gilbert Riley, del Centro de la Mancomunidad Británica de Naciones para la Gobernanza Electrónica, hizo algunas otras aclaraciones. Por ejemplo, el Centro Internacional de Teledemocracia de Escocia se centra en el uso de las nuevas TIC para llevar a cabo procesos mejorados de toma de decisiones democráticas, lo que aumenta la participación ciudadana específicamente a través de la consulta electrónica y las peticiones electrónicas. Ake Gronlund, de la Universidad de Umea, en Suecia, está preocupado porque las definiciones de democracia electrónica se centran a menudo en el uso y los proyectos de las TIC, y no en los procesos democráticos y la innovación institucional. Plantea que la democracia electrónica debe evaluarse en términos de sus procesos definitorios, no por la medida en que se emplean las TIC [Riley, 2003].

El **gobierno electrónico** es una 'forma de comercio electrónico en la gobernanza' referido a la prestación de servicios gubernamentales a los ciudadanos (G2C), a los negocios (G2B), a los empleados (G2E) y a otros gobiernos (G2G) con el empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Según un informe de la ONU [10], el gobierno electrónico se caracteriza por las relaciones entre las organizaciones -incluyendo la coordinación y aplicación de la política- y por la prestación de servicios en línea o a través de otros medios electrónicos a los ciudadanos. Desarrolla programas centrados en los ciudadanos, promueve y amplía la participación ciudadana, perfecciona la prestación de servicios en línea mediante el análisis y la evaluación, mide la eficiencia, compara con respecto a otras formas de prestación de servicios e indexa el análisis por país, por portal y por sitio Web.

La **administración electrónica** es la solución administrativa para los gobiernos a través de la cual se mejoran los servicios mediante la disminución de sus costos, la gestión y control del desempeño, el establecimiento de conexiones estratégicas dentro del gobierno, y la transparencia. Un informe de la ONU [11] plantea: la administración electrónica *define* las relaciones entre las organizaciones o el componente de la administración interna y del sector público. Incluye la planificación estratégica en transición a la prestación electrónica de servicios, la cuantificación de la efectividad

del costo de la prestación electrónica de servicios, la evaluación por comparación y la medición del desempeño, así como aspectos de la gestión de los recursos humanos, tales como el adiestramiento y la contratación, la distribución del personal y el aprovechamiento máximo de los recursos existentes.

Los **ciudadanos electrónicos** son aquellos que están relacionados con el gobierno. Son tenidos en cuenta al hablarles y escucharlos, al apoyar la democracia y mejorar los servicios públicos.

La *sociedad electrónica* se construye con las interacciones de diferentes participantes más allá de los límites del gobierno y mediante un mejor trabajo con las empresas, el desarrollo de las comunidades y la creación de coaliciones de gobierno y sociedades civiles.

La **votación electrónica** es un procedimiento posibilitado por las TIC que facilita la participación en elecciones u otras votaciones bajo el control estatutario. Esta especialidad también incluye el registro de los votantes en línea y la solicitud en línea para ser un votante ausente.

#### **Fuentes:**

1. 'Understanding e-Governance for Development' by Richard Heeks, Paper no. 11, i-Government Working Paper Series, Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, UK; 2001
2. 'Redefining the Concept of Governance' by Isabelle Johnson, Consultant for the Political and Social Policies Division Policy Branch Canadian International Development Agency (CIDA), July 1997
3. 'THE CONCEPT OF GOVERNANCE' by Ledivina V. Cariño, University Professor and Dean, National College of Public Administration and Governance University of the Philippines
4. 'Social and Philosophical aspects of E-governance Paradigm Formation for Public Administration' by Vitaliy Baev; 2003
5. 'E-Governance and Developing Countries Introduction and Examples' by Michiel Bakus, April 2001
6. 'E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development' by Zhiyuan Fang, Ph.D. School of Public Administration, National Institute of Development Administration (NIDA), Thailand ; 2002
7. 'Increasing Voice and Transparency Using ICT Tools: (E-Government, E-Governance)' by Arsala Deane, World Bank E-Government Websites, March 2003
8. Report of the Ad Hoc Expert Group Meeting on E-Governance and Changes in Administrative Structures and Processes; The United Nations 2003 World Public Sector Report (WPSR); July 2004
9. United Nations, A Global Survey of E-government, 2002, Online <http://www.unpan.org/e-government2.asp>
10. 'The Changing Role of the Citizen in the E-governance and E-democracy Equation' by Cathia Gilbert Riley (<http://www.electronicgov.net>), Sept, 2003
11. 'eGovernance to eDemocracy: Examining the Evolution' by Thomas B Riley, Executive Director and Chair, Commonwealth Centre for Electronic Governance and Cathia Gilbert, Chief Operating Officer, Commonwealth Centre for Electronic Governance, January, 2004
12. 'i-Government Working Paper Series Building e-Governance for Development: A

- Framework for National and Donor Action' by Richard Heeks, 2001
13. UNDP, Public Sector Management, Governance, and Sustainable Human Development, New York, January 1995
  14. 'i-Government Working Paper Series Building e-Governance for Development: A Framework for National and Donor Action' by Richard Heeks, 2001
  15. Reforming the Ancient Citizen: The Synthesis of Distributed and Deliberative Democracies By Matthew Hockenberry (April, 2004)

### **Enlaces externos/Referencias:**

E-government and Democracy: Representation and citizen engagement in the information age BY Steven L. Clift <http://www.publicus.net/e-government/>

E-Government: The Digital Divide and Information Sharing: EXAMINING THE ISSUES By Thomas B. Riley, Commonwealth Centre for E-Governance <http://www.electronicgov.net>

GOOD GOVERNANCE OR E-GOVERNANCE - by Shri Sunil Soni, Director Municipal Administration, Maharashtra State

e-Governance and Developing Countries: Introduction and Examples by Michiel Backus, Research Report, April 2001

i-Government Working Paper Series; Understanding e-Governance for Development by Dr. Richard Heeks, Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, 2001

'Cultural Dimensions of e-Governance' (Talk delivered in the IIIT&M, Gwalior, Oct, 2001) by N Vittal, Central Vigilance Commissioner, India

'e-Government: the Digital Divide and Information Sharing: Examining the Issues' by Thomas B. Riley, Commonwealth Center for e-Governance (<http://www.electronicgov.net>), July 2004

i-Government Working Paper Series; Paper no. 15, e-Government as a Carrier of Context by Dr. Richard Heeks, Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, 2004

Enabling e-Governance: Integrated Citizen Relationship Management Framework - the Indian Perspective by Vineet Agrawal, Manish Mittal, Lavanya Rastogi

ELECTRONIC GOVERNANCE: Re-inventing Good Governance by Rogers W'O Okot-Uma, Commonwealth Secretariat London

'e-Government and the Transitional Countries' by Theodore Tsekos, Paper Presented at 10th NISPAcee Annual Conference, Cracow, 25-27 April 2002

Benchmarking e-Government: A Global Perspective: Assessing the Progress of UN Member States; <http://pti.nw.dc.us/links/docs/ASPA...>

'eGovernance to eDemocracy: Examining the Evolution' by Thomas B Riley, Executive Director and Chair, Commonwealth Centre for Electronic Governance, January 2004;



<http://www.egovmonitor.com/features...>

e-Government and e-governance resources and articles at Development Gateway  
[www.egovmonitor.com/features/riley1...](http://www.egovmonitor.com/features/riley1...)

e-Governance in India: Implementation Issues;  
<http://www.i4donline.net/issue/nov0...>

'ICT and Governance; E-governance vs. E-government' by Thomas B Riley, Executive Director and Chair, Commonwealth Centre for Electronic Governance,  
<http://www.i4donline.net/issue/nov0...>

E-Governance: The Key for The Successful Governing System by Rajendra Prasad Poudel Program Coordinator Of ENRD Kantipath, Kathmandu, Nepal, 2004

**Autor:**

Partha Pratim Sarker  
Consultor de TIC para el Desarrollo  
Cofundador, Bytes for All  
<http://www.bytesforall.net>

---

[1] El Informe del Desarrollo Humano de 1991 se encuentra disponible en:  
[http://hdr.undp.org/reports/detail\\_reports.cfm?view=541](http://hdr.undp.org/reports/detail_reports.cfm?view=541)

[2] Sitio Web de Enterprise Development: The Knowledge Economy <http://www.enterweb.org/know.htm>)

[3] Fundador de la corporación Intel, Gordon Moore, realizó su famosa observación en 1965, justo cuatro años antes de que se descubriera el primer circuito integrado plano. La prensa la llamó "Ley de Moore" y el nombre se ha mantenido. Puede encontrar más información en:  
<http://www.intel.com/research/silicon/mooreslaw.htm>

[4] Max Weber presentó el modelo típico ideal de la burocracia. El modelo weberiano se centra categóricamente en dos dimensiones (i) la estructural, referida al ordenamiento jerárquico de las posiciones, la base legal racional de la autoridad, con sistema de compensación, y (ii) la conductual, referida a las selecciones de los funcionarios sobre la base de los méritos con énfasis en el adiestramiento.

[5] Total Quality Management (TQM) <http://www.google.com/search?hl=en&lr=&oi=defmore&q=define:TQM>

[6] Informe Mundial del Sector Público (WPSR) de las Naciones Unidas, 2003

[7] The Pacific Institute of Management: <http://www.pimmanagement.org>

[8] Banco Mundial, Managing Development - The Governance Dimension, 1994, Washington D.C.

[9] PNUD, Forum de la Conferencia en Internet sobre la "Interfase Pública-Privada en la Gestión Ambiental Urbana".

[10] Benchmarking E-governance: A Global Perspective (Assessing the progress of UN Member States): (por la División de las Naciones Unidas para la Economía y la Administración Públicas, 2001)

[11] Benchmarking E-governance: A Global Perspective (Assessing the progress of UN Member States): (por la División de las Naciones Unidas para la Economía y la Administración Públicas, 2001)