https://revistas.uh.cu/revflacso

Aplicación de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico en Brasil, Chile, Portugal, España y su adaptación en la normativa ecuatoriana

Application of the Ibero-American Charter of Electronic Government in Brazil, Chile, Portugal, Spain and its Adaptation in Ecuadorian Regulations

Guido Javier Silva Andrade
Universidad Regional Autónoma de Los Andes
Ecuador
ur.guidosa38@uniandes.edu.ec

Paúl Orlando Piray Rodríguez
Universidad Regional Autónoma de Los Andes
Ecuador
ur.paulpr13@uniandes.edu.ec

Valeria Estefanía Vicuña Pozo
Universidad Regional Autónoma de Los Andes
Ecuador
ur.valeriavp84@uniandes.edu.ec

Daniela Alejandra Silva Andrade
Universidad Regional Autónoma de Los Andes
Ecuador
danny_silva03@hotmail.com

Fecha de enviado: 22/05/2023
Fecha de aprobado: 03/06/2023

RESUMEN: La Administración Pública es la parte trasversal de las relaciones jurídicas entre los ciudadanos y el Gobierno, y actualmente las nuevas tecnologías se han convertido en pieza fundamental para acercar la administración con los ciudadanos, siendo el principal instrumento para lograr una Administración Pública óptima, transparente y eficiente. Tomando en consideración la importancia de la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación a partir de la promulgación de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, el Ecuador en su normativa interna ha venido desarrollando una continua variabilidad en sus instrumentos normativos internos. En este contexto, en este artículo se analiza la incidencia que ha tenido la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico en algunas Administraciones Publicas latinoamericanas y su cumplimiento en la normativa interna del Ecuador.

PALABRAS CLAVE: Administración Pública; nuevas tecnologías; instrumentos normativos.

ABSTRACT: The Public Administration is the transversal part of the legal relations between the citizens and the Government, and currently the new technologies have become a fundamental piece to bring the administration closer to the citizens, being the main instrument to achieve an optimal, transparent and effervescent Taking into consideration the importance of the application of information and communication technologies from the promulgation of the Ibero-American Charter of Electronic Government, Ecuador in its internal regulations has been developing a continuous shortage in its internal regulatory instruments. In this context, this article analyzes the incidence that the Ibero-American Charter of Electronic Government has had in some Latin American Public Administrations and its compliance with the internal regulations of Ecuador.

KEYWORDS: Public Administration; new technologies; regulatory instruments.

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico fue aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, celebrada en Chile entre el 31 de mayo y el 1 de junio de 2007 y adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, en Santiago de Chile, el 10 de noviembre de 2007. En lo principal, este instrumento establece que:

> *A los efectos de la presente Carta Iberoamericana se entienden las expresiones de "Gobierno Electrónico" y de "Administración Electrónica" como sinónimas, ambas consideradas como el uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos.* (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2007)

En esta normativa se encuentran detallados aspectos sumamente necesarios en la actividad y actuación administrativa. Entre ellas se destacan los principios, el derecho a relacionarse electrónicamente, instrumentos del Gobierno Electrónico, seguridad del Gobierno electrónico, direcciones electrónicas de las administraciones públicas, sitios electrónicos de las administraciones públicas, registros electrónicos, régimen de los documentos y archivos electrónicos, consecuencias del gobierno electrónico sobre el procedimiento administrativo, protección de datos personales, medidas complementarias, preparación de las administraciones públicas, planificación del gobierno electrónico, las transformaciones de las Administraciones Públicas, interoperabilidad de servicios, usabilidad de sistemas y programas, inclusión digital e infoalfabetización, integración de procesos y servicios, el despliegue de las infraestructuras, entre otros.

En este contexto, la Carta Iberoamericana establece criterios puntuales en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TICS), en la cual insta a los Estados a que

> *en la construcción de la Sociedad de la Información y el Conocimiento eviten adoptar medidas y decisiones unilaterales contrarias al Derecho Internacional, realizando acciones tendentes a contribuir a la plena consecución del desarrollo económico y social de la población de los países afectados y al bienestar de sus ciudadanos.* (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2007)

Precisamente por ello, muchos Estados ratificaron dicho compromiso en asumir la responsabilidad de impulsar una mejor administración con el uso de la tecnología, entre ellos: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, República Dominicana, Uruguay, Venezuela y CLAD.

En virtud de la escalada digital en esta nueva era, con avances tecnológicos que sobrepasan muchas veces la realidad y van mucho más a prisa en relación a la vida cotidiana, creando mayores necesidades entre los individuos, consecuentemente surge la imperiosa necesidad de ser parte de esta corriente y no apartarnos de esta realidad sino más bien anclarnos a ella.

En este sentido, el presente trabajo aborda dos términos esenciales como son Gobierno Electrónico y Administración Electrónica para que no exista confusión entre las diferentes administraciones iberoamericanas; además,

identifica al Gobierno Electrónico como aquella denominación que se refiere a la utilización y enfoque de las tecnologías de la información y comunicación en la Administración Publica, encargada de satisfacer las necesidades de sus ciudadanos con métodos y estrategias que van más allá de una tradicional forma de gobernar y administrar.

Métodos

En la presente investigación se utilizó la metodología cualitativa, ya que se analizó la normativa vigente sobre la aplicación de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico en el Ecuador referente a la utilización de las tecnologías de la información y comunicación, mediante un soporte normativo y doctrinario.

Se utilizaron, además, diferentes métodos como el analítico-sintético que permitió realizar un estudio sobre la aplicación de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico en Brasil, Chile, Portugal y España, y su adaptación en la normativa ecuatoriana, así como también las particularidades de cada variable de estudio y los criterios doctrinarios de los conceptos que conlleva el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la Administración Pública Global.

En base al análisis de documentos, teorías y opiniones doctrinarias, se establecieron los fundamentos teóricos, partiendo de fuentes del derecho en relación con el tema de estudio como la Constitución, el Código Orgánico Administrativo, instrumentos de planificación de uso del Gobierno Electrónico de Brasil, Chile, Portugal y España, y el Plan Nacional de Desarrollo del Ecuador, por lo cual se generó mayor conocimiento jurídico y doctrinario en relación al tema de investigación planeado.

Referente al diseño de investigación fue de tipo exploratorio, bibliográfico y documental, mediante la utilización de documentos, artículos científicos, textos, etc., los cuales fueron el sustento principal para de una manera secuencial y estructurada comprender de una mejor manera la discusión en relación a las características del Gobierno Electrónico en Iberoamérica.

Resultados

A la par de la implementación tecnológica, en la heterogénea actividad administrativa cada día es más imperativo poder modernizar los sistemas caducos que poco influyen en el correcto desenvolvimiento administrativo, con el fin de provocar una mayor fluidez de trámites que cotidianamente usuarios lo requieran, es así que

> *Los sitios telemáticos de modernización de la Gestión Pública tienen el propósito de informar y facilitar el control ciudadano sobre las estrategias, líneas de acción y procesos de MGP de las respectivas administraciones del Estado. Su rango de prestaciones abarca desde la provisión de información básica relativa a los organismos coordinadores de los procesos de MGP, hasta espacios para trámites, sugerencias, quejas, reclamos y foros de opinión de los usuarios.* (Naser & Colcha, 2011)

Partiendo de lo anterior, se debe tomar como premisa que la utilización de las nuevas tecnologías en la gestión pública debe llevar una planificación referente a la aplicación de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Para ello, es necesario que se organice y estructure un área relacionada con el mejoramiento de los procesos del Gobierno y de los funcionamientos internos del sector público a través de nuevos

procesos, interconexión de estos sistemas de apoyo y seguimiento, como también el control de las decisiones del Gobierno (Naser & Colcha, 2011).

Por otra parte, se debe desarrollar la infraestructura para implementar servicios electrónicos (e-servicios). Es decir, la entrega de mejores servicios a los ciudadanos, como los trámites interactivos (peticiones de documentos, emisión de certificados, pagos hacia y desde los organismos públicos) (Naser & Colcha, 2011).

Sin embargo, se ha podido comprobar que existe una brecha entre la sociedad y las Administraciones, aunque a partir de la pandemia de COVID-19 a nivel mundial se implementaron estrategias para aprovechar al máximo las tecnologías de la información y la comunicación, particularmente en la gestión de gobierno.

Incidencia de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico en las Administraciones Publicas

En los últimos años, las Administraciones latinoamericanas han requerido cambios relevantes frente a su gestión de impulsar mejores canales de atención a los usuarios con el fin de ofrecer una oportuna y eficiente actividad administrativa. Es por ello que ha aumentado la actividad de los gobiernos de la región para así lograr una mayor cooperación en el desarrollo del gobierno electrónico (e-gobierno). De hecho, el desarrollo en el ámbito tecnológico de las administraciones públicas ha traído como resultado la necesidad de promover la colaboración entre los diferentes países de América Latina (Criado, 2009).

Ahora bien, dentro de toda la actividad administrativa existen dificultades de uniformidad de actuaciones, sin embargo, es preciso destacar que los gobiernos latinoamericanos en función del principio de colaboración; y, de interoperabilidad, adoptaron la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, con el propósito de

> *identificar y remover las potenciales barreras, incluyendo las legislativas, culturales y otras para agregar los servicios públicos y compartir información en contextos intergubernamentales. Un escenario para ejemplificar lo anterior sería aquel en el que varias instituciones públicas desean colaborar con el objetivo de agregar sus servicios telemáticos para mejorar la atención de las necesidades de la ciudadanía (…)* (Criado, 2009, p. 16)

Consecuentemente, hay que agregar que este fenómeno de la interoperabilidad es de vital importancia ya que «el eGobierno va accediendo con fuerza a la agenda de modernización administrativa dentro de los países latinoamericanos y que la interoperabilidad se considera una manera de lograr una cierta convergencia en las actuaciones formuladas» (Criado, 2009, p. 19).

En la actualidad, el progreso de los países latinoamericanos en relación al desarrollo del gobierno electrónico se ha mantenido estable, con un incremento del 3 % desde el 2020 (ONU, 2022).

En el caso particular de Ecuador

> *el compromiso político de reducir las desigualdades a través de la inversión en transformación se articula en el Plan de Oportunidades 2021-2025. Se presta especial atención para cerrar las brechas existentes en el acceso a Internet. El país ha firmado un acuerdo*

con la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), avanzará con los planes para expandir el 4G red y garantizar la conectividad de las escuelas y los establecimientos de salud que han sido excluidos hasta ahora, incluso en las zonas rurales. (ONU, 2022)

En la siguiente tabla se establecen los países de las América con los valores más altos de Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI).

Tabla 1. Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI).

Country	Rating class	EGDI rank	Subregion	OSI value	HCI value	TII value	EGDI (2022)	EGDI (2020)
United States of America	VH	10	Northern America	0.9304	0.9276	0.8874	0.9151	0.9297
Canada	V2	32	Northern America	0.8504	0.9260	0.7770	0.8511	0.8420
Uruguay	V2	35	South America	0.7641	0.8980	0.8543	0.8388	0.8500
Chile	V2	36	South America	0.8280	0.8853	0.7999	0.8377	0.8259
Argentina	V2	41	South America	0.8089	0.9173	0.7332	0.8198	0.8279
Brazil	V1	49	South America	0.8964	0.7953	0.6814	0.7910	0.7677
Costa Rica	V1	56	Central America	0.6812	0.8593	0.7572	0.7659	0.7576
Peru*	V1	59	South America	0.8099	0.8207	0.6267	0.7524	0.7083
Mexico	HV	62	Central America	0.8245	0.7874	0.6300	0.7473	0.7291
Grenada	HV	66	Caribbean	0.5507	0.8977	0.7348	0.7277	0.5812
Bahamas	HV	66	Caribbean	0.6214	0.7641	0.7976	0.7277	0.7017
Colombia	HV	70	South America	0.7418	0.7867	0.6498	0.7261	0.7164

Fuente: United Nations e- Government Survey 2022.
https://desapublications.un.org/publications/un e-government-survey-2022

El principio de transparencia y accesibilidad señalado en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico es una estrategia política que en nada soluciona el problema de fondo, es más bien el principio que garantiza la eficiencia, la correcta moral, ética y desenvolvimiento libre de corrupción en funcionarios públicos, a lo que suman los denominados Gobiernos Abiertos en aplicación a este principio que facilitan su acceso, participación y correcto funcionamiento.

Gobierno electrónico emblemático en Brasil, Chile, España y Portugal

Brasil es miembro fundador de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), la cual busca transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana y la innovación tecnológica en sus actividades administrativas. Es por ello que al formar parte de dicha alianza, Brasil al ser una potencia sudamericana, ha incluido 52 compromisos, donde en 24 de ellos promueven la participación pública, entre ellos con la creación y utilización del Sistema de Administración de Tierras (SIGEF), la cual es en una herramienta tecnológica que facilita el desarrollo de los procesos de la gestión financiera pública del Presupuesto General del Estado. Es así que la implementación, manejo y acercamiento de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, han

reinventado en ese país una manera de gobernar mucho más eficiente.

Por su parte, en Chile se puede identificar en su plan de acción 2014-2016 que, desde su ingreso en la AGA en 2011, se incluyen 12 compromisos, donde 4 de ellos promueven la participación pública. En el Informe de Avance 2014-2015, se identificaron 3 compromisos estelares:

- Modelo de Gestión de Transparencia Municipal (MGTM): A través de sus 13 herramientas, mejora el cumplimiento municipal de las obligaciones contenidas en la Ley de Acceso a la Información.
- Ley de Lobby: Su desarrollo y seguimiento transformó la práctica de la política pública. Revolucionó el sistema de control anticorrupción en el cual tomó un alto interés en sancionar delitos contra la eficiencia de la Administración Pública como el delito de cohecho, por ejemplo.
- Fortalecimiento de la democracia ambiental: Aunque el MRI no consideró clara la redacción del compromiso, lo ha reconocido como transformador, especialmente sí a finales de 2016 logra formalizar un convenio de carácter vinculante respecto al acceso a la información, la participación y la justicia, dado que, obligaría a los signatarios a realizar cambios legislativos y a seguir los estándares del convenio, aunado a ello, el MRI recomendó fortalecer el compromiso incluyendo la participación ciudadana en la gestión pública (Munive, 2016, pp. 8-9).

En cuanto a España, desde su ingreso en la AGA en 2011, se identifican 10 compromisos, los cuales 3 de ellos promueven la participación pública. La puesta en marcha del Portal de la Transparencia es el compromiso más importante, ya que centraliza y define la política de transparencia gubernamental, sin embargo, no es un compromiso estelar.

No obstante, gracias a la encuesta desarrollada por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), y al Boletín de Indicadores de Administración Electrónica, se logró vislumbrar que, en 2015, el 75 % de los ciudadanos españoles se encontraban satisfechos o muy satisfechos con los servicios electrónicos. Además, el informe de percepción social de los servicios públicos indica que: «Los elementos que influyen con mayor intensidad en la satisfacción con la e-administración son, la facilidad de manejo, la información que contenía sobre otros aspectos o trámites y la fácil comprensión del contenido» (Munive, 2016, pp. 9-10).

Por último, se encuentra Portugal, donde en el 2014 se diseñó la Estrategia Nacional para la Modernización Administrativa (PGETIC) y la Agenda Portugal Digital las que están directamente relacionadas con las tecnologías de la información y conocimiento en el Gobierno, donde se aplica un Plan de Acción de Administración Abierta como parte de su política de transparencia y participación ciudadana, en el que se impulsará el uso de datos abiertos, el código abierto, las licencias abiertas y la participación pública. Además, el país coadyuvó en la elaboración de un documento Guía de buenas prácticas para la prevención y combate de la corrupción de los Órganos Administrativos, a partir de una estructura tecnológica abierta de control de contratos públicos en línea; y, la interacción de los servidores públicos con

personas jurídicas como naturales a través del portal Simplex que se mantiene hasta la actualidad como herramienta de la política de modernización administrativa en dicho país.

Cumplimiento de la Carta Iberoamericana de Gobierno en la normativa interna ecuatoriana

En Ecuador, a partir de la adopción de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónica en 2007, se ha requerido aplicar el fenómeno de las tecnologías de la información y comunicación. No obstante, ha sido una aplicación gradual que hoy por hoy se ha ido consolidando, en virtud de la exigencia de la sociedad civil, y también a partir de causas externas como fue la pandemia del COVID-19. En este sentido, el Estado ecuatoriano ha implementado el Gobierno Electrónico para el mejoramiento de los servicios públicos hacia los ciudadanos como la organización administrativa interna conforme los planes de gobierno que se han ido instaurando.

De acuerdo al Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017 y conforme a la nueva Constitución de la República aprobada en el año 2008, en concordancia con la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, se construye un nuevo paradigma y fenomenología de utilización de las tecnologías de la información y comunicación, que se generó previamente desde el plan nacional 2009-2013. Por otro lado, el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2017 plasma la estrategia para la reducción de la pobreza, para soportar y viabilizar estos dos grandes intereses nacionales, donde el Estado debe mejorar su gestión y la calidad en la prestación de sus servicios, para lo cual el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) se convierte en un factor clave (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, 2014).

En el Plan Nacional de Gobierno Electrónico se establecen los principios que se promulgan en la Carta Iberoamericana: principio de igualdad, legalidad, conservación, transparencia y accesibilidad, proporcionalidad, responsabilidad, adecuación tecnológica, continuidad, reciprocidad, seguridad y confianza, y excelencia.

En este contexto, en el Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021, Ecuador una vez más propicia el Gobierno Electrónico como la herramienta de comunicación eficiente con los ciudadanos, de tal manera que como parte de la eficiencia en la gestión pública se impulsó la simplificación de trámites como aporte a la mejora de los servicios, así como a reducir los costos para la ciudadanía. En este sentido, se simplificaron un total de 407 trámites, ahorrando a la ciudadanía alrededor de USD 20 millones (Plan Nacional de Simplificación de Trámites - SNAP, 2016). Sin embargo, aún queda pendiente la modernización y automatización de herramientas de gobierno electrónico; la ampliación del modelo de gestión por resultados; y la ampliación del proceso de simplificación de trámites para gobiernos autónomos descentralizados y otras entidades.

En el año 2018, entra en vigor el Código Orgánico Administrativo en donde se estipula en el Artículo 90 lo siguiente:

> *Gobierno electrónico. Las actividades a cargo de las administraciones pueden ser ejecutadas mediante el uso de nuevas tecnologías y medios electrónicos, en la medida en que se respeten los principios señalados en este Código, se precautelen la inalterabilidad e integridad de las*

actuaciones y se garanticen los derechos de las personas. (Asamblea Nacional, 2017)

Ahora bien, en el Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025, se señala que la aplicación de las TICS es necesaria para una adecuada y eficiente labor administrativa con el fin de brindar un mejor servicio público a la ciudadanía, dar respuesta al clamor de transparencia de la ciudadanía y la suma de voluntades de la ciudadanía y participación ciudadana a través de la rendición de cuentas. Según señala este documento, para el 2020, Ecuador se encuentra en el puesto 74 de 193 países con una puntuación de 0,7015, que lo ubica por encima de la media mundial (0,5988) y regional (0,6341). Esto indica una mejora constante desde el año 2003 en el cual el valor del índice fue de 0,378 (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, 2021).

Precisamente por ello, es que en Ecuador la aplicación de las TICS en la gestión de gobierno debe ser un tema prioritario, porque no solamente se trata de agilizar los trámites y que estos sean eficientes, con el fin de dar una respuesta oportuna, sino que va más allá de los servicios burocráticos y engorrosos que lleva cualquier administración del país. Es decir, se debe tratar que estos lleguen a todos los niveles, salud, educación, seguridad, entre otros, que hoy por hoy son algunos de los problemas más evidentes y preocupantes y que la sociedad exige sean garantizados por el Estado.

Es importante destacar que Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025 tiene como meta aumentar de 0,7 a 0,76 el Índice de Gobierno Electrónico, lo cual representa una tasa de crecimiento demasiado baja, partiendo de la premisa de que en tiempos de pandemia los trámites fueron en línea y de manera digital, por lo que se incrementó su uso, por ejemplo con la firma electrónica, plataformas como Quipux, el uso del portal de compras públicas para los procedimientos de contratación pública y para los requerimientos de la ciudadanía de manera general como de la adquisición de bienes y servicios de parte de la Administración.

Cabe mencionar además que en el país se ha regulado la aplicación del Gobierno Electrónico a través del Decreto No. 981, denominado la Implementación del Gobierno Electrónico y rectoría al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Como se ha podido evidenciar, el cumplimiento de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico se ha venido adecuando en la normativa interna ecuatoriana a través de los planes de gobierno desde el año 2009, así como también bajo los principios de desarrollo. No obstante, cabe preguntarnos ¿La aplicación del Gobierno Electrónico ha sido eficiente y ha brindado una respuesta eficiente a los requerimientos de la sociedad civil? La respuesta a ello está en cada ciudadano, cada individuo que ha tenido que padecer para poder culminar un trámite, un procedimiento ordinario, un procedimiento sancionatorio, la prestación de un servicio como el de salud, que obviamente no ha obtenido una repuesta oportuna, eficaz, ágil, propendiendo siempre a trámites engorrosos, debiendo considerar se aplique como principal herramienta las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Conclusiones

El fenómeno del Gobierno Electrónico se refiere a la utilización y enfoque de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la Administración Pública, que se encarga de

satisfacer las necesidades de sus ciudadanos con *métodos* y estrategias que garanticen su eficiencia y eficacia.

Además, este instrumento normativo establece criterios puntuales en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TICS), en la cual insta a los Estados a la estructuración de sociedades de información y conocimiento mayormente fructíferas en la que se propenda el adecuar condiciones favorables a los ciudadanos y se emitan decisiones y acciones conforme el Derecho Internacional para el propiciar el desarrollo ciudadano.

Se puede destacar que en países como Brasil, Chile, España y Portugal, la observancia de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico ha sido propulsora para la implementación de herramientas útiles para mejorar el acercamiento con los ciudadanos, destacando que en el caso de España maneja un Portal de la Transparencia, que ha sido muy bien vista por los ciudadanos españoles con un alto grado de aprobación y satisfacción referente a los servicios electrónicos de su país.

Finalmente, se puede mencionar que, en Ecuador, el cumplimiento de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, se ha implementado en sus planes de Gobierno desde el año 2009 hasta la actualidad a través del uso de diferentes herramientas tecnológicas para brindar un mejor servicio público, transparencia en su gestión y participación ciudadana.

Referencias bibliográficas

Asamblea Nacional (2017). *Código Orgánico Administrativo. Registro Oficial Suplemento 31*. Quito https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/COA.pdf

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.* Santiago de Chile. https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf

Criado Grande, J. (2009). Gobierno electrónico en Latinoamérica. Aproximación desde una perspectiva intergubernamental. *Estado, Gobierno, Gestión Pública*, 14, 9-35. https://revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/13457

Munive Cortéz, E. (2016). El Gobierno Electrónico: Impulso Confianza y Legitimidad. *Hacia una Justicia 2.0: Actas del XX Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática*, 8-10.

Naser, A. & Colcha, G. (2011). El Gobierno Electrónico en la Administración Pública. *Gestión Pública*. https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7330

Organización de Naciones Unidas (ONU). (2022). *The Future of Digital Government.* New York.

Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2014). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017.* Quito. https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Plan-Gobierno-Electronico-2014-2017.pdf

Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2021). *Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025.* Quito.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Guido Javier Silva Andrade: conceptualización, metodología, redacción-revisión y edición, y aprobación de la versión final.

Paul Orlando Piray Rodríguez: Investigación, metodología y redacción.
Valeria Estefanía Vicuña Pozo: Análisis formal, visualización y aprobación de la versión final.
Daniela Alejandra Silva Andrade: Análisis formal, visualización y aprobación de la versión final