

**ACUERDO MINISTERIAL No. xxxxxxx**

**MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA  
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

**CONSIDERANDO:**

- Que,** el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República dispone que: "*A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde:*  
*1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiere su gestión (...)*";
- Que,** el artículo 226 ibídem dispone: "*Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución*";
- Que,** el artículo 227 ibídem dispone: "*La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación*";
- Que,** mediante Decreto Ejecutivo No. 149 de 20 de noviembre de 2013, publicado en el Registro Oficial No. 146 de 18 de diciembre de 2013, se dispuso la implementación de gobierno electrónico en la *Administración Pública Central, Institucional y que depende de la Función Ejecutiva*;
- Que,** mediante Decreto Ejecutivo No. 163 de 18 de septiembre de 2017, se expide las directrices para la aplicación del gobierno electrónico y simplificación de trámites, siendo el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información "*la institución encargada de implementar, en conjunto con las entidades correspondientes, el proceso de simplificación de trámites entre las instituciones del sector público y las empresas, establecimientos comerciales o personas jurídicas con el fin de optimizar la tramitología, con base en los lineamientos, políticas y normas que en la materia emita la Presidencia de la República*"
- Que,** mediante Decreto Ejecutivo Nro. 372, de 19 de abril del 2018, publicado en el Registro Oficial Nro. 234, del 4 de mayo de 2018, se declaró como política de Estado la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites a fin de asegurar una adecuada gestión gubernamental, mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad y el emprendimiento, propender a la eficiencia en la economía y garantizar la seguridad jurídica;
- Que,**
- En ejercicio de sus atribuciones y facultades,

## ACUERDAN

### EMITIR LA NORMA TÉCNICA PARA ESTADARIZACIÓN DE CANALES ELECTRONICOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA CENTRAL

#### CAPÍTULO I DE LAS GENERALIDADES DE LA NORMA

**Artículo 1. Objeto.** La presente Norma Técnica tiene por objeto facilitar la interacción que realizan los ciudadanos con la Administración Pública Central a través de los canales electrónicos, con el fin de informarse, acceder a trámites, o participar en el quehacer del Estado; mediante la implementación de criterios técnicos homologados que permita cumplir los siguientes principios:

**Eficacia.** - Es el principio que busca la eficiencia en la entrega de los servicios públicos mejorando la gestión pública.

**Inclusión.** - Permitir que los servicios a través de canales electrónicos tengan un acceso igualitario, permitiendo la participación y compromiso de todos los sectores fomentando la inclusión social.

**Responsabilidad.** - Permitir que los servicios a través de canales electrónicos estén siempre disponibles fomentando un gobierno abierto con la responsabilidad compartida en dar servicios sostenibles a los ciudadanos.

**Integridad y Transparencia-** Permitir que los servicios a través de canales electrónicos tengan una divulgación proactiva de información, fomentando la transparencia presupuestaria y los datos gubernamentales abiertos.

**Artículo 2. Ámbito de aplicación.** La presente Norma Técnica es de aplicación obligatoria para todas las entidades de la Administración Pública Central:

**Artículo 3. Términos y definiciones.** Para efectos de aplicación de la presente Norma Técnica, se considerará las siguientes definiciones:

**Canal Electrónico:** Son las opciones de acceso, a través de Internet, que disponen las entidades de la APC a atención a los ciudadanos.

**Trámite:** es cualquier acción que realiza una persona ante una dependencia o entidad; sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio, o en general, cualquier acto que requiera atención o respuesta de la entidad.

#### CAPÍTULO II CRITERIOS PARA IMPLEMENTARSE EN LOS CANALES ELECTRÓNICOS DE LA APC

**Artículo 4.** Consideraciones para la aplicación de los criterios establecidos para implementar en los canales electrónicos.

Las entidades de la Administración Pública Central deberán implementar los criterios técnicos establecidos en la presente norma en todos los canales electrónicos actuales y los que se implementen posteriormente.

Los sistemas web y sitios web deberán ser desarrollados o implementados de manera tal que garanticen la disponibilidad y la accesibilidad de la información, así como el debido resguardo a los derechos de los titulares de datos personales, y asegurando la interoperabilidad de los contenidos, funciones y prestaciones ofrecidas por las instituciones de la APC, sin que dependa del tipo de plataformas, hardware y software que sean utilizados.

Se ha determinado criterios establecidos por las Naciones Unidas y son divididos por temáticas que se presenten en los canales electrónicos que tengan las instituciones de la Administración Pública Central.

**Transparencia:**

- Información sobre el uso de conjuntos de datos abiertos
- Los reportes o conjuntos de datos que se publiquen en los sitios web de las instituciones de la APC deberán emplear estándares y formatos abiertos que permitan su reutilización y procesamiento automatizado por parte de los ciudadanos. En este caso se deberá regir a los lineamientos establecidos por el MINTEL en relación a datos abiertos.
- 
- Las instituciones de la APC deberán adoptar, mantener y declarar una sección donde se informe a los ciudadanos sobre su derecho de acceso a la información pública, haciendo referencia a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Establecer en los portales web de las instituciones elementos de difusión que permitan a los ciudadanos conocer sobre la agenda de actividades, eventos, que realiza la institución en relación con participación electrónica, co-creación de políticas, esta difusión de las actividades deberá estar continuamente actualizada.
- Existencia de funcionalidades de redes sociales gubernamental. Deberá regirse a los lineamientos establecidos por el ente que gestiona la comunicación e imagen gubernamental.
- Habilitación de una encuesta web que permita medir la percepción de los usuarios respecto al servicio que se presta por medio del servicio web que está usando. En este caso se deberá regir a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Trabajo para medir la calidad de los servicios públicos.

- Se deberán adoptar, mantener y declarar una política de privacidad de sus respectivos sistemas web y sitios web, la que deberá encontrarse accesible desde su primera página e incluir las menciones que indique la guía de privacidad que se dicte especialmente al efecto. Para este caso las instituciones implementarán la Guía de protección de datos personales emitida por MINTEL.
- Los portales web de las instituciones relacionados con la educación, el empleo, la salud, la protección social, las condiciones climáticas o la tecnología agrícola deberán tener la capacidad de emitir actualizaciones o alertas de las acciones realizadas, para lo cual las instituciones deberán implementar herramientas como RSS (**Really Simple Syndication**; en español, "sindicación realmente simple"), News letter.

#### Usabilidad:

- Existencia de un mapa del sitio este criterio deberá ser aplicado para portales informativos.
- Tener un motor de búsqueda efectivo este criterio deberá ser aplicado para portales informativos.
- Existencia de ayuda, preguntas frecuentes, contáctenos en sistemas web y sitios web.
- Existencia de funcionalidad para brindar soporte para el ciudadano en línea en sistemas web.
- Existencia de compatibilidad entre navegadores del sitio web, tengan características adaptables a través de acceso en dispositivos móviles en sistemas web y sitios web, , para lo cual deberá aplicar la Norma NTE INEN-ISO/IEC 40500.
- Existencia de tutoriales y / o guías para el uso del portal en sistemas web y sitios web. Solo en caso de que los mismo requieran de una especialización para su operación por parte de los usuarios.
- Capacidad de los canales electrónicos para presentar denuncias de los servicios públicos en sitios web, mediante el uso del Sistema Contacto Ciudadano.
- Posibilidad de los canales electrónicos para que los usuarios puedan solicitar el acceso y/o rectificación a sus datos personales de los sistemas web, mediante el uso del Sistema Contacto Ciudadano.
- Existencia de herramientas de autoservicio para que los usuarios de los sistemas web puedan reiniciar sus claves, y modificar sus datos de contacto. Esto no aplica para sistema de consulta de información en línea.

- Capacidad de los sistemas web para realizar pagos en línea, esto en caso de que un trámite requiera de un pago.
- Uso de un sistema único de autenticación para el acceso a los sistemas web, esto no aplica para sistema de consulta de información en línea. En este caso se trabajará en base a la plataforma que disponga la DINARDAP.

#### **Accesibilidad:**

- Existencia de características relacionadas con accesibilidad para los portales informativos y transaccionales:

Para el desarrollo o implementación de los sistemas web y sitios web deberán aplicarse estándares de desarrollo, compatibilidad y las principales directrices de las normas internacionales y nacionales sobre accesibilidad universal, de manera de permitir su acceso, en igualdad de oportunidades, a personas en situación de discapacidad. Para dichos efectos, se deberá considerar las normas sobre accesibilidad establecidas en la norma INEC 40500, y los estándares internacionales definidos por la W3C.

#### **Seguridad:**

- Los portales y sistemas web instituciones deberán tener implementado el Protocolo Seguro de Transferencia Hipertexto HTTPS válido.

Para el desarrollo o implementación de los sistemas web y sitios web deberán aplicarse los estándares de la normativa internacional o lo estipulado en el Esquema Gubernamental de Información EGSI.

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Las entidades de la Administración Pública Central tendrán un plazo de 90 días para implementar los criterios relacionados a transparencia y seguridad en los sistemas y servicios web ya existentes.

Las entidades de la Administración Pública Central tendrán un plazo de 180 días para implementar los criterios relacionados a usabilidad y accesibilidad en los sistemas y servicios web ya existentes.

## DISPOSICION FINAL

Las entidades de la Administración Pública Central deberán incluir de manera obligatoria los criterios señalados en la presente norma para los nuevos sistemas y servicios web.

Encárguese del control y seguimiento de la aplicación de esta norma técnica a la Subsecretaría de Estado Gobierno Electrónico del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

BORRADOR