



**Gobierno
Electrónico**
Simplifica tu vida.

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LA SOLICITUD

DE PROCESOS DE PARTICIPACIÓN ELECTRÓNICA



Contenido

Firmas de revisión y aprobación.....	2
Control de historial de cambios	2
Nombre del gestor de participación electrónica	5
Título del proceso de participación electrónica	5
Objetivo.....	5
Alcance.....	5
Antecedentes	5
Situación actual	6
Contenido a publicar	6
Segmento poblacional que participará en el proceso	6
Nivel de participación electrónica	7
Medios electrónicos para participación ciudadana	7
1.1 Medios para participación electrónica informativa:	7
1.2 Medios para participación electrónica consultiva	8
1.3 Medios para participación electrónica decisoria	10
Medios de difusión.....	12
Cronograma	13
Firma de responsabilidad	13
Metodología de registro de procesos de participación electrónica	13

Guía para la elaboración de la solicitud de procesos de participación electrónica

Introducción

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 61, establece que las ecuatorianas y ecuatorianos gozan del derecho de participar en los asuntos de interés público. En este sentido, varios de sus artículos están orientados a fomentar la participación ciudadana, como parte fundamental de un Estado democrático.

En este contexto, cada vez es más común la utilización de medios electrónicos para participación ciudadana, lo que actualmente se conoce como E-participación.

Según el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, la E-Participación o participación electrónica se refiere al fomento de la participación cívica y la gobernanza participativa abierta a través de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

En el Ecuador, se han registrado importantes avances en cuanto a participación electrónica informativa, sin embargo, todavía se requiere un mayor involucramiento de los ciudadanos en las decisiones de interés público, a través de sus propuestas, comentarios, sugerencias y su participación directa en la creación de

instrumentos normativos, así como planes, programas y proyectos de interés nacional.

La co-creación entre el Estado y el ciudadano, en la actualidad puede realizarse fácilmente a través de medios electrónicos, lo que facilita el proceso participativo, a la vez que permite optimizar tiempo y recursos tanto del Estado como de la ciudadanía.

El presente documento proporciona lineamientos generales para que las Unidades Requirentes de Participación puedan elaborar la Solicitud de Proceso de Participación Electrónica, con lo que se facilita a las entidades dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo Ministerial 015-2020, publicado en Registro Oficial 231 de 24 de junio de 2020, que contiene la Norma Técnica que Regula los Medios Electrónicos para Procesos de Participación Ciudadana en la Función Ejecutiva.

El Formato para Solicitud de Procesos de Participación electrónica se encuentra disponible en el Portal de Gobierno Electrónico:
www.gobiernoelectronico.gob.ec

Formato para la elaboración de la solicitud del proceso de participación electrónica

Entidad: Nombre de la Entidad

Área: Nombre de la Unidad Requirente de Participación Electrónica:

Fecha: día/mes/año

Nombre del gestor de participación electrónica

La “Unidad Requirente de Participación” debe indicar el nombre y cargo de la persona que llevará a cabo las funciones de gestor de participación electrónica, para lo cual se deberá considerar al personal que sea parte de la unidad y que tenga conocimiento respecto al proceso de

participación, es decir no se requiere contratar recurso humano adicional.

Se deberá indicar si el proceso requiere que el gestor realice el rol de moderador, lo cual depende de los medios electrónicos a utilizar.

Título del proceso de participación electrónica

El título del proceso de participación electrónica debe ser claro y directamente relacionado a los fines del mismo.

Objetivo

El objetivo del proceso de participación electrónica debe cumplir con los requisitos

SMART, es decir específico, medible, realista y limitado en el tiempo.

Alcance

En esta sección se requiere indicar claramente todos los productos que se alcanzarán al finalizar el proceso de participación electrónica, así como el tiempo previsto para la obtención de los productos y las restricciones que se pueda tener.

También se puede incluir el número de ciudadanos hacia quienes va dirigido el proceso participativo, localización geográfica y otros datos relevantes.

Antecedentes

En esta sección usted debe incluir la base legal que respalda la realización del proceso u otros antecedentes que consideren

necesarios, una breve descripción de la temática que se realizará el proceso de participación electrónica, planes

nacionales, sectoriales o institucionales a los cuales se contribuirá.

Situación actual

En esta sección se requiere una descripción de la situación actual acerca del tema que se presentará a consulta con la ciudadanía, lo cual incluye un breve diagnóstico, datos de línea base en caso de estar disponibles, descripción de la problemática que se piensa afrontar a través del proceso participativo o la oportunidad que se espera aprovechar. Es importante evidenciar en esta sección si la población a quien va dirigido el proceso participativo cuenta con

acceso y habilidades de uso de tecnologías de la información y comunicación, para asegurar su participación.

También se deberá indicar si se han realizado anteriormente procesos participativos relacionados a la temática, sean estos presenciales o a través de los medios electrónicos.

Contenido a publicar

El contenido del proceso de participación electrónica debe ser claro, conciso, específico, debidamente organizado y separado en secciones en caso de ser necesario, de tal manera que se asegure su fácil comprensión por parte de la ciudadanía.

Se requiere especial atención en la ortografía, redacción y presentación del contenido. Se podrá incluir también material de apoyo como enlaces a videos, páginas web o documentos apoyen la participación ciudadana.

Si el contenido es extenso, se debe indicar el nombre del archivo, realizar una breve descripción o resumen dentro del formulario y anexar el contenido completo al formulario.

En cualquier proceso participativo que se solicite a los ciudadanos información de tipo personal, la entidad deberá publicar la política institucional para el tratamiento de datos personales, basado en el ***Acuerdo Ministerial 012-2019 del Ministerio de Telecomunicaciones***.

Segmento poblacional que participará en el proceso

En esta sección se describen las características del segmento poblacional a quien va dirigido el proceso participativo, lo cual incluye, por ejemplo: rango de edad, nivel de educación, conocimientos específicos o generales, habilidades en manejo de Tecnologías de la Información y

Comunicaciones, acceso a internet, y otros datos relevantes.

Se debe indicar el número aproximado de ciudadanos que participarán en el proceso.

Nivel de participación electrónica

En esta sección se debe indicar el nivel de participación electrónica al que corresponde el proceso, basado en los criterios de participación **consultiva** y **decisoria** establecidos en la “**Norma**

Técnica que Regula los Medios Electrónicos para Procesos de Participación Ciudadana en la Función Ejecutiva” Artículo 18.

Niveles de participación



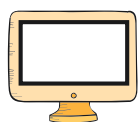
Medios electrónicos para participación ciudadana

En esta sección la entidad deberá indicar el o los medios electrónicos para participación ciudadana que utilizará para realizar el proceso.

A continuación se realiza una descripción de los diferentes medios electrónicos, según el nivel de participación electrónica.

1.1 Medios para participación electrónica informativa:

Para los procesos de participación electrónica informativa (Nivel 1), no se requiere cumplir con el procedimiento establecido en el capítulo V de la norma; la información de esta sección es referencial para facilitar el cumplimiento del artículo 8, cuando las entidades así lo requieran.



a. Publicación en portal web homologado institucional

(Cualquier portal web oficial de la institución)

Nombre del portal institucional, y url.

(Portal web institucional que utiliza una plantilla predefinida adecuada a los lineamientos comunicacionales y técnicos gubernamentales)

b. Publicación en portal web oficial de la institución



c. Publicación en Portal de Datos Abiertos

En este portal se pone a disposición de la ciudadanía, datos accesibles, liberados, publicados o expuestos sin naturaleza reservada o confidencial y que pueden ser utilizados, reutilizados y redistribuidos por

cualquier persona,
<http://www.datosabiertos.gob.ec/>

d. Publicación en Portal Único de Trámites Ciudadanos (Gob.ec)

Este portal permite consultar y realizar trámites de manera rápida y eficiente, desde el computador, móvil o tableta. Es la Guía oficial de Trámites y Servicios del Ecuador, <https://www.gob.ec>.



e. Publicación en redes sociales institucionales

Consiste en la publicación del proceso a través de redes sociales oficiales de la entidad, es necesario que las entidades coordinen con el Área de Comunicación, para cumplir con los requerimientos comunicacionales de la institución.

f. Servicios de RSS (Really Simple Syndication)

Se trata de una tecnología que permite distribuir contenido en la web, principalmente para difundir información actualizada

frecuentemente a los usuarios suscritos a cierta fuente. A través del este servicio los usuarios pueden recibir noticias directamente en su computadores o acceder a través de navegadores web.

g. Servicio de envío de SMS (Short Message Service)

Consiste en el envío de mensajes de texto a los usuarios, informando al ciudadano del proceso de participación electrónica.



h. Envío de correos electrónicos

Consiste en el envío de correos electrónicos a los usuarios, informando al ciudadano del proceso de participación electrónica.



i. Servicios Push en aplicaciones móviles

Se trata de notificaciones en formato texto que se envían de forma directa a dispositivos móviles, para mantener informados a los ciudadanos.

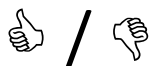
1.2 Medios para participación electrónica consultiva

a. Valoración

Consiste en la calificación de contenidos publicados por las entidades a través de diferentes medios electrónicos, como redes sociales y portales institucionales.

Según sus necesidades, la entidad definirá las escalas de valoración, acorde con los contenidos, a continuación, se presentan algunos ejemplos:

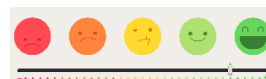
Me gusta/ No me gusta



Calificación por estrellas



Grado de satisfacción



b. Votaciones

Consiste en proponer varias opciones a los ciudadanos para que puedan realizar una votación a través de medios electrónicos y elegir la opción que más consideren más adecuada respecto a la temática propuesta, con lo que la

entidad puede orientar mejor sus acciones.

c. Comentarios

Consiste en poner a disposición de la ciudadanía, medios electrónicos que permitan registrar sus comentarios u expresar su opinión acerca de los contenidos publicados por las entidades.

Para fomentar el diálogo y el intercambio de ideas, puede ser necesario la participación de un moderador institucional que responda los comentarios y realice el seguimiento del proceso.

d. Sondeo de opinión pública

Consiste en plantear a través de medios electrónicos, preguntas cortas acerca de temas de interés público hacia la ciudadanía, con opciones de respuesta dicotómica o múltiple.

La entidad definirá si los resultados de la pregunta se publicarán inmediatamente después de que el ciudadano responda o al final del período de tiempo que dure el sondeo.

e. Encuestas

Las entidades pueden recopilar información de interés público a través de la realización de encuestas a través de internet.

Se sugiere realizar el diseño del cuestionario dividido en las siguientes secciones:

- Instrucciones para los participantes
- Consentimiento informado
- Datos de contacto para recepción de inquietudes
- Preguntas demográficas

- Preguntas principales (respuestas abiertas, cerradas, opción múltiple)
- Agradecimiento

Las entidades deberán seleccionar la herramienta para realización de encuestas, en función del grado de confidencialidad de la información a recopilar.

En caso de tratarse de información poco sensible, existen herramientas gratuitas para formularios de encuesta, que se encuentran disponibles en la web, como las siguientes:



Google Forms

Google Forms

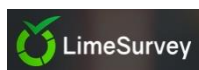
<https://www.google.com/intl/es/forms/about/>



Survey Monkey

<https://es.surveymonkey.com/>

Se recomienda la instalación de software de código abierto para la realización de encuestas en línea, de esta forma, la entidad puede tener el control de la información recopilada a través de los formularios, disminuyendo los riesgos de seguridad de dicha información. A continuación, se presentan algunos ejemplos:



Lime Survey

<https://www.limesurvey.org/>



TypeForm

<https://www.typeform.com/>

f. Propuesta de iniciativas ciudadanas

Consiste en la creación de propuestas ciudadanas enfocadas a la solución de problemáticas de interés público, mejoramiento de servicios públicos, optimización de recursos, innovación en gobierno, con la finalidad de obtener apoyo por parte de la ciudadanía y que

dichas propuestas sean consideradas por las entidades dentro de sus planes de acciones.

La ciudadanía puede adjuntar documentos, imágenes, enlaces, videos, etc., para poder respaldar su propuesta.

Las entidades deberán definir el número mínimo de apoyos que requiere una propuesta para pasar a la etapa de revisión.

Se pueden crear incluso propuestas colaborativas.

g. Formularios de contacto

Se trata de formularios a través de los cuales los ciudadanos envían su información de contacto a las entidades y sus inquietudes específicas, con la finalidad de que la entidad se comuniquen

con el ciudadano y proporcione una respuesta oportuna.

h. Portal Contacto Ciudadano

En este portal, los ciudadanos pueden presentar preguntas, quejas, solicitudes, sugerencias, felicitaciones y solicitud de información a las entidades públicas.

El link de este portal es el siguiente: <https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/>

Actualmente el Ministerio de Trabajo recibe el requerimiento del ciudadano y lo direcciona a la entidad competente. El ciudadano puede ingresar anónimamente o puede proporcionar sus datos.

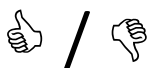
El sistema también permite hacer seguimiento a los requerimientos ciudadanos.

1.3 Medios para participación electrónica decisoria

a. Valoración

Consiste en la calificación de contenidos publicados por las entidades a través de diferentes medios electrónicos, como redes sociales o portales institucionales. Según sus necesidades, la entidad definirá las escalas de valoración, acorde con los contenidos, a continuación, se presentan algunos ejemplos:

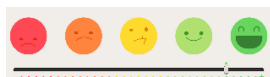
Me gusta/ No me gusta



Calificación por estrellas



Grado de satisfacción



El resultado de la valoración permitirá a las entidades respaldar sus acciones en función del pronunciamiento de la ciudadanía.

b. Votaciones

Consiste en proponer varias opciones a los ciudadanos para que puedan realizar una votación a través de medios electrónicos y elegir la opción que más consideren más adecuada respecto a la temática propuesta, con lo que la entidad puede orientar mejor sus acciones. Para el nivel de participación electrónica decisoria, se puede utilizar esta herramienta cuando le corresponde a la ciudadanía pronunciarse respecto a la temática y la votación es vinculante para toma de decisiones.

Las votaciones electrónicas comprenden tanto los medios electrónicos como los medios electrónicos de contar los votos.

C. Herramientas de co-creación

Las herramientas de co-creación son uno de los principales medio de comunicación entre la entidad y los ciudadanos, dentro del proceso participativo, ya que proveen del canal de comunicación directa, brindando una nueva experiencia de colaboración, en la cual los ciudadanos pueden proporcionar sus observaciones e ideas de forma inmediata, así como ser parte activa en la creación de políticas, planes, programas, normativa u otros asuntos de interés público, lo cual proporciona al ciudadano la certeza de que su opinión es escuchada y es tomada en cuenta por las entidades.

Dentro de las herramientas de co-creación, se pueden mencionar las siguientes:

Legislación colaborativa

Consiste en un punto de encuentro virtual donde diferentes actores de la sociedad participan, colaboran, aportan con soluciones para el mejoramiento de los servicios públicos y temas de interés público.

A través de esta herramienta, las entidades pueden llevar a cabo sus procesos co-creación de normativa de interés público a través de la publicación de documentos relacionados con política pública, leyes, reglamentos, ordenanzas, normas, guías, etc.

Cada proceso se enmarca en un cronograma definido por la entidad, en el cual se detallan las diferentes etapas del proceso.

Los ciudadanos tienen acceso a los diferentes documentos en construcción,

los cuales son publicados por las entidades dentro de plataformas informáticas, y pueden resaltar el texto correspondiente para realizar comentarios, opiniones, sugerencias y observaciones acerca del mismo.

Los comentarios pueden ser respondidos ya sea por otros ciudadanos como por el moderador institucional y también pueden ser valorados, para medir el apoyo ciudadano.

Debates

Las entidades pueden crear espacios electrónicos para que la ciudadanía plantee temas de discusión, y se produzca un debate acerca del mismo.

Para dar mayor dinamismo a la discusión, se requiere de un moderador institucional cuya tarea es intervenir en los debates, encontrar coincidencias, dar respuesta a las inquietudes, priorizar los temas de discusión según la acogida ciudadana, en general guiar a la ciudadanía durante el proceso participativo.

Murales digitales

Se trata de herramientas online que permiten la creación de murales digitales que pueden integrar contenido multimedia como texto, presentaciones, videos, imágenes, enlaces, y otros, con la finalidad de realizar un trabajo colaborativo.

Estas herramientas permiten realizar de forma digital, los tradicionales murales de papel en los cuales se puede levantar los aportes de los ciudadanos. Algunas herramientas de este tipo permiten pegar post-its digitales, y luego priorizar las diferentes propuestas.

La conveniencia de la utilización de murales digitales radica en su similitud con los talleres presenciales, lo cual

facilita la interacción con los ciudadanos y el levantamiento de sus aportes, adicionalmente permite incluir en el

taller a personas desde diferentes ubicaciones geográficas, lo que contribuye a enriquecer el taller.

Medios de difusión

En esta sección se requiere especificar los medios comunicacionales que se emplearán para difundir el proceso participativo antes, durante y después del mismo. Entre los medios de difusión se puede mencionar los siguientes:

- Publicación en portal web oficial de la institución
- Publicación en redes sociales oficiales
- Boletín de prensa
- Envío masivo de correos electrónicos
- Envío de SMS
- Videoconferencia, reuniones virtuales. Se pueden utilizar plataformas como por ejemplo Webex, Google Meet, Zoom, y otras para difundir el proceso con los ciudadanos.
- Televisión
- Radio
- Otros que defina la entidad

Para la definición de los medios de difusión, es la Unidad Requirente de Participación Electrónica debe coordinar con el Área de Comunicación Social o quien haga sus veces, para cumplir con los lineamientos correspondientes a la imagen institucional y protocolos para uso de medios.

Es importante que las entidades tomen en cuenta la situación actual de austeridad a nivel nacional, en el momento de la definición de los medios de difusión.

En cualquier proceso participativo en el cual se solicite a los ciudadanos información de

tipo personal, la entidad deberá publicar la política institucional para el tratamiento de datos personales, basado en el Acuerdo Ministerial 012-2019 del Ministerio de Telecomunicaciones.

Es importante que la entidad identifique quienes participarán en el proceso y cuáles son sus principales motivaciones, de tal forma que se pueda establecer beneficios tanto para el Estado como para los participantes, sean estos ciudadanos, usuarios, entidades, organizaciones civiles, academia, industria, etc.

Los beneficios de los participantes del proceso también deben difundirse, para promover la participación de los ciudadanos. Algunos ejemplos de beneficios pueden ser los siguientes:

- Recibir reconocimiento público de su participación dentro del proceso
- Ser parte de la implementación de ideas ciudadanas
- Ser beneficiarios directos según la temática del proceso participativo
- Incentivos como premios, certificados u otros



Cronograma

El cronograma del proceso debe reflejar las fechas importantes del proceso de participación, entre las cuales se incluye las siguientes:

- Fecha de publicación del proceso a través de medios electrónicos.
- Fecha de inicio de la participación electrónica
- Fecha de fin de la participación electrónica
- Fecha de publicación y difusión de resultados

Firma de responsabilidad

- Firma de responsabilidad
- Nombre: (Nombre del titular de la unidad requirente de participación electrónica)
- Cargo: (Cargo del titular de la unidad requirente de participación electrónica)

Metodología de registro de procesos de participación electrónica

Conforme lo establece el Artículo 20 de la norma, el Responsable Institucional de Participación Electrónica deberá informar al ente rector de gobierno electrónico acerca de la aprobación del proceso de participación electrónica.

Para este fin se encuentra disponible en el portal web de Gobierno Electrónico www.gobiernoelectronico.gob.ec, el “Formulario de Registro de Aprobación de Proceso de Participación Electrónica”, mismo que deberá ser completado en un plazo de 5 días a partir de la fecha de aprobación.

En cuanto al cumplimiento del Artículo 24 de la norma, una vez finalizado el proceso de participación electrónica, el Responsable Institucional de Participación Electrónica

deberá informar al ente rector de gobierno electrónico, los resultados del proceso participativo, para lo cual se encuentra disponible en el portal web de Gobierno Electrónico

www.gobiernoelectronico.gob.ec, el “Formulario de Registro de Resultados de Proceso de Participación Electrónica”, mismo que deberá ser completado en un plazo de 5 días a partir de la fecha de finalización del proceso.

Para mayor facilidad, en el portal web de Gobierno Electrónico www.gobiernoelectronico.gob.ec, se encuentra disponible el archivo con el detalle de la información que las instituciones deben completar en cada formulario.



**Gobierno
Electrónico**

Simplifica tu vida.

Dirección de Gobernanza y Registro Civil

2020-Subsecretaría de Estado-Gobierno Electrónico

www.gobiernoelectronico.gob.ec