

**Versión 2.0**  
**2016 - 2017**

# **Plan Nacional de Gobierno Electrónico**



Secretaría Nacional  
de la **Administración Pública**

**GE** **Gobierno  
Electrónico**  
E C U A D O R

**República del Ecuador**  
**Secretaría Nacional de la Administración Pública**  
**Subsecretaría de Gobierno Electrónico**  
**Plan de Gobierno Electrónico 2016-2017. Versión 2.0**

Este documento se encuentra sujeto a licencia  
Creative Commons Atribución-No Comercial 3.0 Ecuador.

Usted es libre para:

- **Compartir:** Copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato.
- **Adaptar:** Combinar, transformar y crear a partir del material.
- El licenciante no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia.

Bajo los siguientes términos:

**Atribución:** Usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.

**No Comercial:** Usted no puede hacer uso del material con fines comerciales.

Usted no puede aplicar términos legales ni medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros hacer cualquier uso permitido por la licencia. No hay restricciones adicionales.

**Para mayor información:**

Secretaría Nacional de la Administración Pública  
García Moreno N10-43 entre Chile y Espejo  
Quito - Ecuador

[www.gobiernoelectronico.gob.ec](http://www.gobiernoelectronico.gob.ec)  
[sosporte@gobiernoelectronico.gob.ec](mailto:sosporte@gobiernoelectronico.gob.ec)

El documento está disponible en formato digital en:

[www.gobiernoelectronico.gob.ec](http://www.gobiernoelectronico.gob.ec)

# Plan Nacional de Gobierno Electrónico

## Versión 2.0

### Contenido

	Mensaje del Secretario Nacional de la Administración Pública .....	5
1.	<b>Introducción</b> .....	7
2.	<b>Gobierno Electrónico</b> .....	9
2.1	Gobierno Electrónico y la Constitución de la República del Ecuador .....	9
2.2	Gobierno Electrónico y Plan Nacional del Buen Vivir .....	9
2.3	Gobierno Electrónico y la Organización de las Naciones Unidas (ONU) .....	11
2.4	Gobierno Electrónico y el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) .....	13
2.5	Gobierno Electrónico y el Gobierno cercano, abierto, eficiente y eficaz .....	13
2.6	Gobierno Electrónico y la sociedad .....	14
3.	<b>Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2016-2017</b> .....	16
3.1	Misión .....	16
3.2	Visión .....	16
3.3	Principios .....	16
3.4	Objetivos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico .....	17
4.	<b>Modelo de Gobierno Electrónico en el Ecuador</b> .....	20
4.1	Pilar Estratégico .....	20
4.2	Pilar de Rectoría .....	20
4.3	Pilar de Organización y Arquitectura Gubernamental de Servicios Electrónicos .....	21
4.4	Pilar de Categorización de Servicios Electrónicos .....	24

<b>5.</b>	<b>Plan de Implementación del modelo .....</b>	<b>25</b>
5.1	Plan Operativo .....	26
5.2	Rol de la Secretaría Nacional de la Administración Pública .....	31
5.3	Equipo Ejecutor .....	31
5.4	Factores Clave de la Implementación del plan .....	32
5.5	Relación con los gobiernos autónomos descentralizados y otras funciones del estado .....	32
<b>6.</b>	<b>Anexos .....</b>	<b>33</b>
6.1	Indicador relacionado a la visión .....	34
6.2	Indicadores del objetivo 1: incrementar la disponibilidad, acceso y uso de servicios electrónicos. (gobierno cercano) .....	34
6.3	Incrementar el acceso a la información pública como medio para fomentar la transparencia, participación y colaboración ciudadana en el quehacer del gobierno. (gobierno abierto) .....	36
6.4	Indicadores del objetivo 3: incrementar la eficiencia, eficacia y desempeño de las entidades públicas. (gobierno eficiente y eficaz) .....	38

## Mensaje del Secretario Nacional de la Administración Pública

Han transcurrido nueve años desde el 2007, cuando la Revolución Ciudadana inició el proceso de reconstrucción del Ecuador, creando por primera vez una planificación nacional, dirigida a atender los grandes intereses nacionales de la diversificación de la matriz productiva y la reducción de la pobreza. Con un horizonte trazado e identificadas las necesidades nacionales, se consideró al gobierno electrónico como una herramienta a implementar a fin de mejorar la gestión pública en sus diversos aspectos. Uno de ellos aumentar los niveles de transparencia involucrando a los ecuatorianos en la toma de decisiones, a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Para conseguir el alcance a esas mejoras, se determinó la necesidad de coordinar las acciones estatales a través de un instrumento rector que establezca el marco de operación en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación, para todas las entidades de la Función Ejecutiva. Es así que de forma inclusiva y participativa esta Secretaría de Estado desarrolló y emitió la primera versión del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, como una herramienta viva y en continuo enriquecimiento debido a la evolución constante de las necesidades de los sectores sociales, como del desarrollo tecnológico. Durante su implementación, se identificaron espacios de mejora que dieron paso a la realización de talleres de trabajo que involucraron a actores de los sectores públicos, privado y de la academia, que como fruto dieron varias propuestas de mejora.

En este contexto y con los resultados obtenidos de ese trabajo en conjunto, se estableció la necesidad de una actualización, por lo cual se preparó el Plan Nacional de Gobierno Electrónico versión 2.0, que mantiene las bases sentadas en la primera versión. Sin embargo, esta vez se incorpora un modelo de gobierno electrónico que facilita a las instituciones del Estado construir, gestionar y gobernar los servicios electrónicos estatales, dirigidos a aumentar la eficacia y la eficiencia en la gestión pública, así como el incremento de la transparencia y participación ciudadana.

La Secretaría Nacional de la Administración Pública, continúa en la labor de coordinar las acciones con todos los actores involucrados para la implantación de gobierno electrónico en todo el país, lo que se traduce en una mejor calidad de vida para los ecuatorianos.

Ab. Pedro Solines Chacón

**Secretario Nacional de la Administración Pública**

Septiembre de 2016

# 1 Introducción



# 1. Introducción

El desarrollo alcanzado por las tecnologías de la información y la comunicación ha sido exponencial día a día, este proceso modifica la forma de establecer la interacción entre los distintos individuos que componen una sociedad, siendo un vínculo esencial de los Estados con sus ciudadanos, como mecanismo impulsador del comercio y de desarrollo, e instrumento de cumplimiento de necesidades sociales e individuales.

En estos últimos años, el Ecuador ha implementado servicios en línea dispersos como una modalidad adicional para la prestación de servicios públicos, sin ser estos suficientes. Por lo cual se ha revaluado el accionar del Estado en materia de gobierno electrónico frente al Plan Nacional del Buen Vivir, a las grandes estrategias nacionales de diversificación de la matriz productiva, y a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y principalmente con un enfoque para alcanzar los siguientes objetivos:

- Incrementar la disponibilidad, acceso y uso de servicios electrónicos.
- Incrementar el acceso a la información pública como medio para fomentar la transparencia, participación y colaboración ciudadana en el quehacer del gobierno.
- Incrementar la eficiencia, eficacia y desempeño de las entidades públicas.

Este Plan también acoge los principios, lineamientos y directrices dependientes de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, enmarcados en la gobernanza electrónica como aquel ejercicio reglado de autoridad pública, económica y administrativa, que genera participación democrática ciudadana, transparencia, eficacia y eficiencia en el cumplimiento de deberes y obligaciones de la administración pública.

Para la obtención de los objetivos del Plan se establecieron cuatro pilares, estos son:

- Pilar estratégico
- Pilar de rectoría de gobierno electrónico
- Pilar de organización y arquitectura gubernamental deservicios electrónicos.
- Pilar de categorización de los servicios electrónicos.

Siendo la construcción y ejecución de estos pilares, clave para el desarrollo y sostenibilidad del gobierno electrónico en Ecuador.

# 2 Antecedentes

---



## 2. Gobierno electrónico

Según la Organización de las Naciones Unidas, gobierno electrónico, es el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por parte de las instituciones de gobierno para: mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, así como incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

Gobierno electrónico en el Ecuador se vincula de manera directa con las leyes, planes, lineamientos y normativas nacionales e internacionales, siendo estos: La Constitución de la República del Ecuador; Plan Nacional del Buen Vivir; estrategias e indicadores de la Organización de las Naciones Unidas (ONU); principios de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CLAD); y las definiciones de gobierno abierto, gobierno cercano, gobierno eficaz y eficiente, contemplados en el presente Plan.

### 2.1 Gobierno electrónico y la Constitución de la República del Ecuador

Es prioridad del Estado ecuatoriano garantizar el ejercicio de los deberes y derechos determinados en los artículos 3 y 11 de la Constitución de la República, por lo tanto es imprescindible que el gobierno nacional provea los medios necesarios para el efectivo cumplimiento del mandato constitucional.

La importancia de las tecnologías de la información en la sociedad moderna y la forma como dichas tecnologías puedan ser el principal mecanismo o estrategia en las relaciones entre el gobierno y las ciudadanas y ciudadanos, permiten niveles cercanos y participativos necesarios para el fortalecimiento democrático y la construcción de un gobierno incluyente y equitativo.

Gobierno electrónico incentiva la gestión eficiente y eficaz; y, reconoce

desde la perspectiva de gobierno, el derecho ciudadano a relacionarse electrónicamente con la administración pública en todos sus niveles e incrementa sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.

El invocar términos como derechos, garantías, gobierno y tecnologías en un mismo territorio, busca mejorar la calidad de vida de los ciudadanos mediante el acceso a mejores condiciones y la necesidad de establecer un gobierno electrónico que tenga como fundamentos primarios el apoyo en el desarrollo de las garantías y derechos inquebrantables de todos; en tal razón, la obligación gubernamental de implementar un gobierno electrónico organizado con un enfoque a servicios electrónicos, que a su vez ofrezcan otro medio para que los ciudadanos ejerzan de manera efectiva el goce de garantías, el ejercicio de derechos, el cumplimiento de deberes sustentado en una gestión pública eficiente y eficaz.

### 2.2 Gobierno electrónico y Plan Nacional del Buen Vivir

El Plan Nacional del Buen Vivir sobrepasa los conceptos clásicos de desarrollo, como el crecimiento económico o el producto interno bruto (PIB), busca mejorar la calidad de vida a través de propuestas que conllevan desafíos técnicos e innovaciones instrumentales, en las que el gobierno electrónico desempeña su rol más importante, como herramienta y potenciador de la mejora en la calidad de vida.

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico tiene impacto en los objetivos números 1, 3, 8, 10 y 11 del Plan Nacional del Buen Vivir<sup>1</sup>, así tenemos:

**Objetivo 1.** Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular.

Gobierno electrónico por medio de la participación directa de la ciudadanía, sin que esta deba de forma imperiosa conocer la complejidad

<sup>1</sup><http://www.buenvivir.gob.ec/>

natural de la administración pública, con un relacionamiento sencillo y útil, estimulando la participación de todos y todas en las decisiones públicas con una interacción directa tanto del Estado a ciudadanos como de ellos a la Administración, reglado en marcos normativos, metodologías y herramientas.

**Objetivo 3.** Mejora la calidad de vida de la población.

Gobierno electrónico tiene influencia directa permitiendo al ciudadano acceder a servicios y atención pública de forma oportuna, ágil, transparente dependiente de un estado eficiente y eficaz. Gobierno electrónico tiene un impacto destacado en la organización y en la gestión interna de las administraciones públicas. La adaptación y modernización de los aparatos públicos, mediante el uso de tecnologías de la información con dinámicas transformadoras promoviendo el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios, tiene un impacto en la calidad de vida de la población, especialmente a favor de sectores prioritarios.

**Objetivo 8.** Consolida el sistema económico, social y solidario de forma sostenible.

Gobierno electrónico debe contemplar en su modelo, componentes como la interoperabilidad que permite intercambio de información entre los distintos actores de la sociedad, así como un componente que organice la apertura, acceso y gestión de los datos e información que permite el impulso y crecimiento de mercados.

**Objetivo 10.** Impulsar la transformación de la matriz productiva.

Gobierno electrónico diversifica un mayor valor agregado en los sectores prioritarios, que proveen servicios, aprovechando que el estado influye de forma directa, entre otras cosas, en el desarrollo de software nacional y de la automatización de procesos.

**Objetivo 11.** Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos, para la transformación industrial y tecnológica.

Gobierno electrónico a través de redes e infraestructura nacional y no dependiente, impulsará procesos transaccionales y participativos para que la ciudadanía acceda en línea a datos, información, trámites y servicios.

Las grandes estrategias nacionales buscan un cambio en la matriz productiva, la erradicación de la pobreza, la estrategia territorial nacional, y los programas nacionales. En relación al cambio de la matriz productiva, se debe implementar un Gobierno Electrónico que en su modelo contemple:

- El desarrollo del sector de las tecnologías de la información considerando al Estado como uno de los motores que mediante políticas y marco referenciales establezca las reglas de relación entre el Estado y el sector privado, por el cual se traspase a este sector, el desarrollo de las soluciones de software bajo parámetros de calidad y costos e inyecte ingresos a este sector al permitir el desarrollo de capacidades y fortalecer sus modelos de negocio que potencialicen la exportación.
- La democratización de las empresas en el sector de tecnologías de la información, de inversión y del gasto del Estado.
- Los datos abiertos para que el sector productivo del país tenga información que le permita definir estrategias de negocios, tomar decisiones y desarrollar la innovación.
- Métodos y herramientas que potencialicen el comercio electrónico.

En relación a la erradicación de la pobreza se debe implementar un gobierno electrónico, que en su modelo integre:

- Canales virtuales que permitan a los sectores más vulnerables de la sociedad tener acceso a los servicios que brindan las instituciones mediante herramientas tecnológicas.

- La interoperabilidad de la data del Estado, para poder obtener y cruzar información, que permita a las instituciones focalizar estrategias y acciones en los sectores más vulnerables para la erradicación de la pobreza.
- Considerar la construcción de servicios electrónicos, las debilidades de los sectores más vulnerables, la realidad nacional que contemple la brecha digital y el alistamiento digital.

En la estrategia territorial nacional, se debe implementar un gobierno electrónico que en su modelo contemple:

- Canales virtuales que permitan la prestación de servicios electrónicos, como herramientas que faciliten la prestación de los servicios a escala nacional, mediante cualquier tipo de canal.

En relación a los programas nacionales, se debe implementar un gobierno electrónico que en su modelo contemple:

- La organización de los servicios electrónicos.
- La disponibilidad de los servicios.

Gobierno electrónico se estructura en un modelo organizado, que se alinea a los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir y a las grandes estrategias nacionales.

## 2.3 Gobierno electrónico y la Organización de las Naciones Unidas (ONU)

Históricamente, los objetivos coordinados por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Secretaría de las Naciones Unidas, constituyen la herramienta con mayor éxito en la lucha contra la desigualdad e incentivo de desarrollo a nivel mundial. En septiembre de 2015, el Estado ecuatoriano participó en la adopción de la agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, cuyo compromiso es lograr un mundo más próspero, en paz, justo e incluyente durante los próximos quince años. A efecto de cumplir, el Ecuador apuesta al uso de las Tecnologías

de la Información y la Comunicación para establecer nuevos horizontes en la prestación de servicios públicos, así como nuevas estrategias para alcanzarlos.

Entre estas estrategias, gobierno electrónico se enmarca dentro de los parámetros del Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI - E-Government Development Index, por sus siglas en inglés) llevado por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas. (UNDESA – United Nations Department of Economic and Social Affairs por sus siglas en inglés).

El antecedente descrito corresponde a indicadores de carácter global que se enfocan a medir el nivel de interés y de capacidad por los países y sus administraciones, para utilizar la tecnología en su gestión, se alimentan de cuatro grandes fuentes de información que son:

- a) Difusión o divulgación de la información;
- b) Acceso y usabilidad;
- c) Capacidad de entrega de servicios; y,
- d) Participación ciudadana e interconexión.

Para alinear al Plan Nacional de Gobierno Electrónico, con estos indicadores internacionales el modelo debe contemplar como mínimo lo siguiente:

### Difusión o divulgación de la información

- **Páginas web de Ecuador:** sitios web de ministerios y la conexión de estas con una ventanilla única virtual, con la información necesaria para el uso de los ciudadanos, en varios lenguajes que permita el contacto con los usuarios.
- Ventanilla Única Virtual a nivel nacional que permita concentrar los servicios electrónicos, así como la información respecto a estos servicios.

- La existencia de una sección con la información de gobierno electrónico.
- La existencia de un punto de información sobre las noticias gubernamentales, audios y videos.
- La existencia de un oficial de información, que coordine su traspaso en medios virtuales.

## Acceso y usabilidad

- Estructurar el acceso único para los ciudadanos, con un modelo de autorización para el uso de los servicios electrónicos.
- Estructurar la seguridad en los servicios electrónicos.
- Organizar el uso de certificados electrónicos y el desarrollo de la firma electrónica.
- Establecer mecanismos para el pago electrónico.
- Implementar mecanismos para permitir el acceso de personas con discapacidades.

## Capacidad de entrega de servicios

- Una ventanilla única virtual nacional que permita concentrar los servicios electrónicos, así como la información de estos servicios, con capacidad de ofrecer formularios para que puedan ser descargados, impresos, o en línea.
- Servicios de publicación de oportunidades de trabajo.
- Interacción con los usuarios de servicios mediante mensajes de mail.

## Participación ciudadana e interconexión

- Medios electrónicos para la participación en línea, para construcción de política pública, así como los medios electrónicos de publicación

de los resultados.

- Calendarios interactivos con las distintas actividades establecidas para la participación ciudadana.
- Medios electrónicos para la retroalimentación de la prestación de servicios públicos y su mejora.

## Para medir y realizar la calificación la Organización de las Naciones Unidas se sustenta en:

### Índice servicios en línea

- Servicios de información emergentes.
- Servicios de información mejorada.
- Servicios transaccionales.
- Servicios integrados.

### Índice infraestructura telecomunicaciones

- Usuarios individuales de Internet (porcentaje de la población)
- Suscripciones de banda ancha fija (alámbrica) (por cada 100 habitantes)
- Suscripciones de banda ancha inalámbrica (por cada 100 habitantes)
- Suscripciones de telefonía fija (por cada 100 habitantes)
- Suscripciones de telefonía móvil (por cada 100 habitantes)

### Índice capital humano

- La alfabetización de adultos, se mide como el porcentaje de personas de quince años y más que pueden con entendimiento, leer y escribir una frase simple en su vida cotidiana.

– Tasa de matrícula bruta, que se mide como la tasa bruta de escolarización primaria, secundaria y terciaria, como el número total de estudiantes matriculados en el nivel primario, secundario y terciario, independiente de la edad, como porcentaje de la población en edad escolar para ese nivel.

– Años esperados de instrucción, se define como el número total de años de escolaridad que un niño de cierta edad puede esperar recibir en el futuro.

– La media de años de escolarización establece el número promedio de años de educación completada por la población adulta del país (veinticinco años y mayor).

El ranking mundial de gobierno electrónico, establecido por la Organización Naciones Unidas y el cual se mide cada dos años mediante el índice (EGDI), posesionó al Ecuador para al año 2012 en el puesto 102, para el año 2014 en el 83 y para el 2016 en el 74, lo cual significó para el país escalar 28 puestos. Gobierno electrónico debe velar porque la definición de estos aspectos en el modelo así como su correcta administración, disponibilidad y medición sea coordinada.

## 2.4 Gobierno electrónico y el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD)

El modelo para la administración de gobierno electrónico se sustenta en las Tecnologías de la Información y Comunicación, como una nueva forma de relacionamiento entre los sujetos participantes; el Estado y la ciudadanía. La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico de la CLAD contempla siete principios para la implantación, desarrollo y consolidación de gobierno electrónico, como herramienta de mejora y eficiencia de la gestión pública:

1. Principio de igualdad.
2. Principio de legalidad.

3. Principio de conservación.

4. Principio de transparencia y accesibilidad.

5. Principio de proporcionalidad.

6. Principio de responsabilidad.

7. Principio de adecuación tecnológica.

Gobierno Electrónico de Ecuador debe contemplar estos principios, para soportar el proceso de diseño y construcción de servicios electrónicos a la ciudadanía.

## 2.5 Gobierno electrónico y el gobierno cercano, abierto, eficiente y eficaz

Gobierno electrónico apalanca la relación con los receptores de servicios electrónicos a través de tres ejes: gobierno cercano, gobierno abierto y gobierno eficiente y eficaz.

A través del **gobierno cercano** se busca construir un diálogo abierto entre las dependencias, entidades y los diferentes actores de la sociedad para atender la demanda ciudadana; desde la perspectiva de gobierno electrónico se debe construir una estructura de canales virtuales para consumir los servicios electrónicos, entendiendo la brecha digital y lo segmentos a los cuales llega.

**Gobierno abierto** implica que la sociedad tenga acceso a la información de manera transparente para participar, emprender, innovar y colaborar en el desarrollo del país. Desde la óptica de gobierno electrónico se debe promover la apertura de los datos entre instituciones y con la sociedad, para fortalecer la transparencia, participación, emprendimiento, innovación y colaboración.

**Gobierno eficiente y eficaz** construye servicios que demanda la sociedad, que se basa en un modelo sostenible en costo, tiempo y recursos. Desde el punto de vista de gobierno electrónico también se

busca la eficiencia y eficacia, mediante una arquitectura gubernamental de servicios electrónicos y un modelo de gestión de gobernanza.

A través de estos tres ejes, el gobierno electrónico cumple con mejorar la calidad de vida de las personas, incrementar la transparencia de la información, fomentar la participación y colaboración ciudadana e mejorar la eficacia y eficiencia de la administración pública, utilizando Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

## 2.6 Gobierno electrónico y la sociedad

Gobierno electrónico hace referencia al concepto de sociedad y de la interacción de sus distintos actores, que se detallan a continuación:

**Las ciudadanas y ciudadanos** son la razón de ser de la gestión de gobierno y quienes de manera individual o colectiva se benefician de gobierno electrónico por ser este un medio de participación e interacción que permite el adecuado ejercicio de sus derechos y obligaciones conforme al marco Constitucional y normativo vigente.

El **gobierno** entendido como el responsable de administrar el aparato estatal, se beneficia de gobierno electrónico como una plataforma que fomenta el desarrollo de nuevas formas de relación entre los actores de la sociedad. Interacciona con otros Estados, con los cuales puede emprender estrategias comunes para consolidar el gobierno electrónico.

El **sector productivo** con sus esfuerzos individuales o colectivos, organiza y desarrolla procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento, consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos. Este actor desempeña un doble rol: el primero, en el que se beneficia de gobierno electrónico como una plataforma para interactuar con el gobierno a través de procesos ágiles, claros y transparentes; y el rol de aliado del gobierno para generar soluciones que contribuyan al desarrollo de gobierno electrónico.

**Las servidoras y servidores públicos** son el talento humano que presta sus servicios dentro de las instituciones del sector público. El beneficio que el gobierno electrónico permite a los servidores y servidoras al facilitar su trabajo y ofrecer servicios de mayor calidad.

Gobierno electrónico se relaciona con cada uno de estos actores de distintas maneras:

**Gobierno para ciudadanos** son iniciativas de gobierno electrónico encaminadas a satisfacer necesidades de servicios públicos y garantizar el goce de garantías y ejercicio de derechos a través de las Tecnologías de la Información. Se busca que las ciudadanas y los ciudadanos puedan interactuar con el Estado a través de cualquier medio que le provea acceso, en cualquier lugar y hora.

**Gobierno para gobierno** son las interacciones complementarias e interdependientes entre las distintas instituciones del sector público para fomentar eficiencia en la gestión. Los principales beneficios son: evitar la duplicidad de procedimientos y agilizar los trámites entre instituciones públicas. Implica el relacionamiento con otros gobiernos para desarrollar estrategias comunes que fortalezca el gobierno electrónico.

**Gobierno para el sector productivo** es el medio de interacción entre el gobierno y el sector productivo, comercial, empresarial, entre otros; cuyo fin es facilitar a estos el acceso a incentivos, productos y servicios públicos. El principal beneficio es la consolidación de un entorno más seguro, ágil y eficiente para la actividad productiva.

**Gobierno con servidor público** es la gestión que desarrolla un gobierno para brindar servicios de desarrollo profesional y atención a las demandas de su talento humano.

**3**

**Plan Nacional de  
Gobierno Electrónico  
2016-2017**



## 3. Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2016-2017

### 3.1 Misión

Construir un modelo sostenible e inclusivo de gobierno electrónico que aporte a los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir y a las grandes estrategias nacionales, bajo los principios de igualdad, legalidad, conservación, transparencia, accesibilidad, proporcionalidad, responsabilidad, adecuación tecnológica, continuidad, reciprocidad, seguridad, confianza, interrelación y excelencia, con la finalidad de mejorar la relación y actuación del Estado frente a los diferentes actores de la sociedad.

### 3.2 Visión

Para el año 2017 ser un referente regional de gobierno electrónico con bases consolidadas de la etapa más alta de madurez: nivel conectado.

Esto implicará usar la tecnología como un medio para facilitar la interacción entre el gobierno, la ciudadanía, el sector productivo y los servidores públicos. Esta interacción generará nuevos espacios de participación y colaboración. Incrementa los niveles de calidad, excelencia y transparencia en los servicios públicos.

Para medir el cumplimiento de la visión se empleará, el índice de gobierno electrónico de Naciones Unidas, cuya ficha se encuentra en el Anexo 1.

### 3.3 Principios

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico del año 2007 estableció principios que buscan precautelar el derecho que tienen los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con el Estado y en consecuencia la correlativa responsabilidad de los gobiernos en proveer las herramientas necesarias para satisfacer este derecho. La vitalidad de

lo que significa el gobierno electrónico y las necesidades y exigencias del Ecuador, amplían esta lista con otros principios que son:

**a) Principio de igualdad:** En ningún caso el uso de medios electrónicos puede implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con la administración pública por medios no electrónicos, tanto al acceso a la prestación de servicios públicos como a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.

**b) Principio de legalidad:** de forma que las garantías previstas en los modos tradicionales de relación del ciudadano con el gobierno y la administración se mantengan idénticas en los medios electrónicos. Los trámites procedimentales, sin perjuicio de su simplificación general, constituyen para todos los ciudadanos garantías imprescindibles. El principio de legalidad también comprende el respeto a la privacidad, por lo que el uso de comunicaciones electrónicas comporta la sujeción de la administración pública a la observancia de las normas en materia de protección de datos personales.

**c) Principio de conservación:** en virtud del cual se garantiza que las comunicaciones y documentos electrónicos se conservan en las mismas condiciones que por los medios tradicionales.

**d) Principio de transparencia y accesibilidad:** garantiza que la información de la administración pública y el conocimiento de los servicios por medios electrónicos se haga en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario.

**e) Principio de proporcionalidad:** de modo que los requerimientos de seguridad sean adecuados a la naturaleza de la relación que se establezca con la administración.

**f) Principio de responsabilidad:** la forma en que la administración pública y el gobierno responden por sus actos realizados por medios electrónicos de la misma manera que de los realizados por medios

tradicionales. De acuerdo con dicho principio, la información oficial que se facilite, a través de medios electrónicos no pueden beneficiarse de una cláusula general de irresponsabilidad, ni incorporar una cláusula especial de esta naturaleza. Caso contrario, se dejará constancia con caracteres muy visibles y reiterados que se trata de una página o portal electrónico no oficial y que no forma parte del sistema de gobierno electrónico.

**g) Principio de adecuación tecnológica:** la administración elegirá la tecnología más adecuada para satisfacer sus necesidades. Se recomienda el uso de estándares abiertos y de software libre en razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y para prevenir que el conocimiento público no sea privatizado, ya que el uso de tecnologías privativas o formatos no abiertos generan dependencia de los proveedores. En ningún caso este principio supondrá limitación alguna al derecho de los ciudadanos a emplear la tecnología de su elección en el acceso a la administración pública.

Dentro de este principio se comprende el del uso de distintos medios electrónicos como son: el computador, la televisión digital terrestre, los mensajes SMS en teléfonos celulares, entre otros, sin perjuicio de la eventual imposición del empleo en determinados casos de aquellos medios concretos que se adecuen a la naturaleza del trámite o comunicación de que se trate .

**h) Principio de continuidad:** Garantiza que la información y los servicios estarán disponibles sin restricción alguna de cualquier evento, que pudiera ocasionar la no disponibilidad en los medios tecnológicos y de comunicación.

**i) Principio de reciprocidad:** Garantiza que las personas tendrán acceso a la información pública, tal como el Estado capta datos de las personas a través de los servicios que presta.

**j) Principio de seguridad y confianza:** Garantiza la protección y resguardo de la información y datos, mantiene su disponibilidad, confidencialidad e integridad.

<sup>2</sup>Fuente: Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico; <http://www.clad.org/images/declaraciones/cartagobelec.pdf>

<sup>3</sup>Fuente: Plan Nacional de Gobierno Electrónico V1.

**k) Principio de interrelación por medios digitales:** Garantiza que no sea obligatorio que una persona asista a una dependencia gubernamental para realizar un trámite, salvo lo dispuesto en la normativa vigente, y que siempre habrá la opción de usar medios digitales y acciones en línea para realizar cualquier trámite.

**l) Principio de excelencia:** Garantiza que se usarán los más altos estándares de calidad en el desarrollo de gobierno electrónico.

### 3.4 Objetivos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico

Se establecen como objetivos del Plan:

#### 1. Incrementar la disponibilidad, acceso y uso de servicios electrónicos.

Se busca incrementar los medios electrónicos que faciliten la realización de trámites por parte de la ciudadanía, contemplando la brecha y el alistamiento digital, propendiendo con esto a un **gobierno cercano**.

Los indicadores para este objetivo son:

1. Número de servicios en línea.
2. Número de servicios en línea ofertados a través de un portal único.
3. Índice de percepción de calidad de los servicios públicos.
4. Porcentaje de instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva que cuentan con sitios web accesibles Tipo A.
5. Número de cursos virtuales existentes.

## 2. Incrementar el acceso a la información pública como medio para fomentar la transparencia, participación y colaboración ciudadana en el quehacer del gobierno.

Este objetivo implica poner a disposición de la ciudadanía información pública útil en formatos abiertos y reutilizables. Con la finalidad de que el Estado continúe transparentando su gestión y que los ciudadanos tengan a mano los insumos necesarios para colaborar y participar activamente en el proceso de toma de decisiones del gobierno, fomentado con esto el **gobierno abierto**.

Los indicadores para este objetivo son:

1. Número de instituciones con conjunto de datos abiertos.
2. Número de aplicaciones en el portal de Software Público.

## 3. Incrementar la eficiencia, eficacia y desempeño de las entidades públicas.

Se busca entregar servicios electrónicos que resuelvan las necesidades ciudadanas, empresariales y del sector público, con costos de operación adecuados, con el fin de tener servicios electrónicos útiles y sostenibles en el tiempo, respaldando con esto al **gobierno eficiente y eficaz**.

Los indicadores para este objetivo son:

1. Porcentaje de instituciones que usan los sistemas gubernamentales.
2. Porcentaje de instituciones públicas que publican servicios web para consumo de otras instituciones con estándares de interoperabilidad.
3. Desempeño promedio de las instituciones de la Función Ejecutiva.

La descripción de los indicadores que apalancan los objetivos señalados se encuentran en el Anexo 1.

# 4 Modelo de Gobierno Electrónico en el Ecuador



## 4. Modelo de gobierno electrónico en el Ecuador

Se establece un modelo compuesto por cuatro pilares:

1. **Pilar estratégico**
2. **Pilar de rectoría**
3. **Pilar de organización y arquitectura gubernamental de servicios electrónicos**
4. **Pilar de categorización de servicios electrónicos**

### 4.1 Pilar Estratégico:

#### 4.1.1 Definición

Se puntualiza al gobierno electrónico del Ecuador en base a la definición de la Organización de las Naciones Unidas, como la organización de la prestación de servicios electrónicos, así como del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por parte de las instituciones de gobierno para: mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos y ciudadanas, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública; así como para incrementar sustantivamente la transparencia del sector público, la participación ciudadana y facilitar el goce de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. También se define al servicio electrónico como el servicio o trámite administrativo que la administración pública ofrece a las ciudadanas y ciudadanos, automatizado total o parcialmente.

#### 4.1.2 Estrategias de Gobierno Electrónico

Se establecen como estrategias de gobierno electrónico las siguientes:

**a) Excelencia en el servicio al ciudadano:** Fortalecer la relación de los ciudadanos con el Estado a partir de la adecuada atención y provisión de los servicios, para la optimización en el uso de los recursos.

**b) Apertura y reutilización de datos públicos:** Abrir los datos públicos para impulsar la participación ciudadana, el control social y la generación de valor agregado.

**c) Estandarización:** Facilitar la evolución de la gestión de los servicios electrónicos hacia un modelo estandarizado, dentro del marco de referencia de arquitectura.

**d) Neutralidad tecnológica:** Garantizar la adopción de tecnologías, considerando recomendaciones, conceptos y normativas de las instituciones competentes en la materia, que permitan fomentar la eficiente prestación de servicios electrónicos.

**e) Colaboración:** Implementar soluciones específicas para mejorar los servicios públicos, mediante el estímulo y aprovechamiento del interés y conocimiento de la sociedad, al igual que un esfuerzo conjunto dentro de las propias entidades públicas y sus servidores.

**f) Reducción de la brecha digital y el alistamiento digital:** Realizar el análisis de los potenciales usuarios de los servicios electrónicos, entendiendo la brecha digital así como el alistamiento digital para el diseño de los servicios, establecer al servicio electrónico como una alternativa más de prestación de servicios públicos y no como única alternativa.

**g) Seguridad de la información:** Velar por la seguridad de la información resguardando los activos críticos de información del Estado, contemplar la normativa y leyes vigentes.

**h) Accesibilidad, usabilidad y costo:** Buscar que los servicios electrónicos sean accesibles y de fácil uso, indistinto de la condición del usuario y del medio de acceso, contemplar los costos de las distintas herramientas electrónicas, que sean necesarias para la obtención de los servicios por parte del ciudadano así como en la prestación.

### 4.2 Pilar de rectoría:

Este pilar se compone de dos elementos necesarios para la imple-

mentación de gobierno electrónico en el Ecuador, el primer elemento define la gobernanza para la implementación del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, el segundo elemento que contempla los servicios para garantizar la alineación con el modelo de gobierno electrónico.

#### 4.2.1 Gobernanza para la implementación del Plan Nacional de Gobierno Electrónico

La Secretaría Nacional de la Administración Pública, a través de la Subsecretaría de Gobierno Electrónico, tiene como responsabilidad la gestión del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, la generación de políticas, normas y lineamientos referentes a la implementación y mejora del mismo y la gestión de proyectos.

La construcción y mejora de los componentes de la arquitectura se lo hará a través de equipos técnicos de trabajo conformados por las instituciones cuya competencia y área de operación se encuentre relacionada a cada uno de los diez componentes que conforman la arquitectura gubernamental de servicios electrónicos y coordinados por la Subsecretaría de Gobierno Electrónico, según se especifica en la siguiente tabla.

Secretaría Nacional de la Administración Pública Subsecretaría de Gobierno Electrónico Equipos Técnicos de trabajo ad-hoc de proyectos			
Gestión del usuario de Servicios Electrónicos			
Canales virtuales	Automatización de proceso	Infraestructura	Datos
Seguridad de la información	Interoperabilidad	Gestión del Posicionamiento de Servicios y Gestión del Cambio	Gestión y Soporte de Servicios Electrónicos
Gobernanza del Servicio Electrónico			

Tabla 1: Equipos técnicos de trabajo de la Arquitectura Gubernamental de Servicios Electrónicos

#### 4.2.2 Servicios para la implementación del modelo de gobierno electrónico.

Existen dos servicios que son prestados por la Secretaría Nacional de la Administración Pública a las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva:

1. Servicio de asesoría, tiene como objetivo brindar acompañamiento, asesoría y asistencia técnica en materia del Plan Nacional y del modelo de gobierno electrónico para la adecuada ejecución de los proyectos tecnológicos.
2. Servicio de aprobación de la evaluación de viabilidad técnica, permite garantizar que los proyectos a ejecutarse por las entidades solicitantes estén enmarcados dentro de los lineamientos establecidos por la Secretaría Nacional de la Administración Pública.

#### 4.3 Pilar de organización y arquitectura gubernamental de servicios electrónicos.

La organización de gobierno electrónico se fundamentará en una arquitectura que será definida por la Secretaría Nacional de la Administración Pública, con la cual las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva diseñarán, planificarán, construirán y controlarán los diferentes servicios electrónicos. Las otras instituciones del sector público podrán hacer uso de esta arquitectura.

La arquitectura permite organizar y estandarizar la implementación y mejora continua de servicios electrónicos, así como mejoras a la gestión pública, a través de la definición de diez (10) componentes que consideran los aspectos tecnológicos, organizacionales respecto de la gobernanza de los servicios, y las condiciones de alistamiento, inclusión y brecha digital de los usuarios según gráfica 1.

A continuación se describe el alcance de cada componente:

**Gestión del usuario de servicios electrónicos:** Este componente analiza el alistamiento digital de los posibles usuarios del servicio electrónico, a través de la definición de segmentos de usuarios, basado en las variables geográficas, demográficas y psicográficas. A partir de estas definiciones se generarán las estrategias que faciliten la accesibilidad y la usabilidad del servicio electrónico. Estas estrategias incluyen la definición, ejecución y seguimiento de planes de enrolamiento y comunicación.

**Canales virtuales:** Este componente define el enlace entre el usuario y los diferentes servicios electrónicos. Debe implementar políticas y mecanismos de usabilidad definidos en el componente de Gestión de usuario del Servicio Electrónico. El componente debe implementar mecanismos de seguridad de información correspondientes a la autenticación única, autorización en varios niveles y el registro de las actividades de acceso de los usuarios a los servicios electrónicos. Estas medidas de seguridad también deben seguir las definiciones de accesibilidad y usabilidad.

**Proceso automatizado:** Las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva automatizarán sus servicios y procesos de la gestión de manera total o parcial manteniendo características de usabilidad, accesibilidad, datos de calidad y trazabilidad. Se fortalece el rol gestores de tecnologías de información para los servidores públicos, de tal manera que se generen capacidades TI (gestión de requerimientos y arquitectura de soluciones) y administrativas (gestión de proyectos y costos de construcción, operación y soporte de soluciones). Se promueve la participación de la empresa privada en el rol de desarrollador de software, fiscalizador de proyectos de construcción de servicios electrónicos y diseño de arquitecturas especializadas de software. Este componente incluye a las aplicaciones web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

**Infraestructura:** Promueve la eficiencia en costos, seguridad y desempeño para las telecomunicaciones y recursos computacionales para el consumo de los servicios electrónicos estatales. Proporciona

las plataformas estatales centralizadas como son: red nacional de datos nacional, el centro de datos estatal, plataforma nube nacional y plataforma de alojamiento estatal.

**Datos:** Proporciona un modelo unificado de gestión de datos estatales, que tiene como objetivo satisfacer las demandas de análisis de información y consumo de datos de los servicios electrónicos, a través de la adquisición, integración y acceso de datos. Provee las características de los repositorios de datos, aplicaciones de consulta y análisis y los actores que intervienen en este componente. Los datos deben ser de calidad, oportunos, exactos, seguros, accesibles, confiables y de relevancia para el uso en los servicios electrónicos y que permitan su procesamiento en la gestión pública.

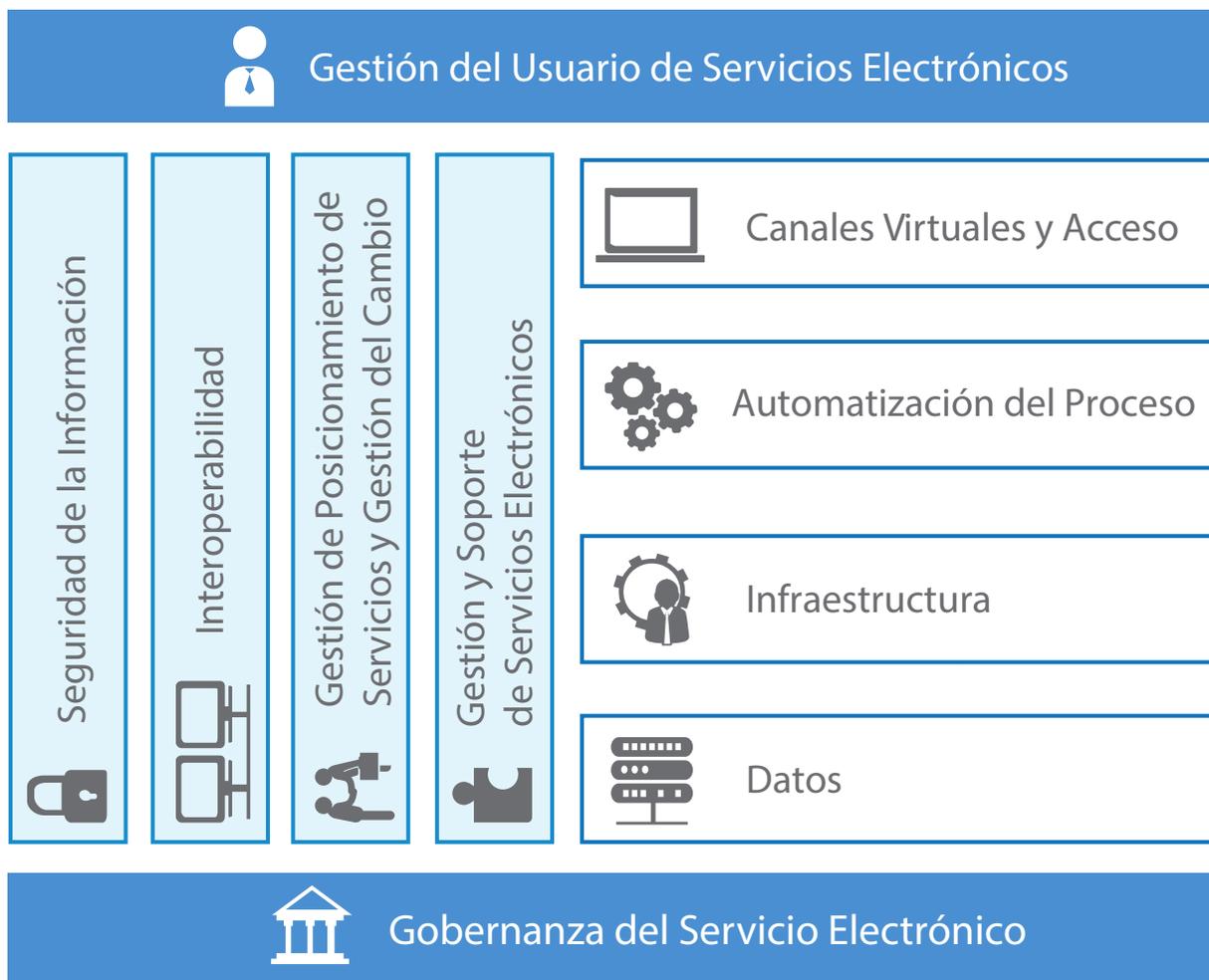
**Seguridad de la información:** Las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva deben garantizar la seguridad de la información a través de marcos referenciales que dan lineamientos para reservar la seguridad en cada uno de los componentes de la arquitectura, definir servicios gubernamentales de seguridad (servicios reactivos, servicios proactivos y servicios de aseguramiento) y los actores que gobiernan de manera integral el componente.

**Interoperabilidad:** Las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva deben intercambiar información para la operación de servicios electrónicos, a través de la Plataforma Nacional de Interoperabilidad.

**Gestión del cambio:** Las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva, previo al diseño de nuevos servicios electrónicos, deben establecer las estrategias y acciones comunicacionales y de preparación tanto para los servidores públicos que van a gestionar los servicios así como a los ciudadanos que van acceder a los mismos, buscando con esto un lanzamiento adecuada del servicio, la aceptación del mismo por parte de los diferentes actores, la maximización de su uso y el posicionamiento efectivo en sus diferentes segmentos.

**Gestión y soporte de servicios electrónicos:** Prevé la definición, diseño, construcción, implementación, operación, monitoreo, soporte, disponibilidad, continuidad y mejora de los servicios electrónicos. Define el uso de herramientas como la base de datos de configuración, estructura de mesa de servicios, documentos como acuerdos de nivel de servicio, indicadores de desempeño y roles de gestión de los activos tecnológicos que forman parte de un servicio.

**Gobernanza del servicio electrónico:** Busca la gobernanza del servicio electrónico, a través de la asignación de un administrador, así como la definición de los costos y su plan e implementación del servicio electrónico.



#### 4.4 Pilar de categorización de servicios electrónicos

Este pilar define la organización de los servicios electrónicos acorde a la organización que define la Constitución de la República del Ecuador de los sectores, obtiene la organización graficada, según gráfica 2:

Los servicios electrónicos se prestan en consideración de las condiciones únicas de cada ciudadano y ciudadana, de conformidad al catálogo que se muestra en la imagen correspondiente. Estos servi-

cios serán provistos por las instituciones competentes en cada sector. Se consideran como prioridad los servicios electrónicos que están enmarcados en educación, salud, justicia y seguridad.

Los servidores públicos en su condición de ciudadanos y ciudadanas también cuentan con su catálogo de servicios transversales que permiten centralizar el acceso a los servicios de la administración pública. Estos servicios transversales ayudan a la gestión pública para brindar servicios públicos a la ciudadanía.



Gráfica 2: Organización de los Servicios Electrónicos

# 5 Plan de Implentación del modelo



## 5. Plan de Implementación del modelo

Para la implementación del modelo de gobierno electrónico se ha definido cinco elementos, los cuales se detallan a continuación:

### 5.1 Plan Operativo

#### 5.1.1 Proyectos para la construcción de la arquitectura gubernamental de servicios electrónicos.

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico implementa la arquitectura gubernamental de servicios electrónicos. El siguiente cronograma muestra el detalle de los proyectos asociados a la construcción de cada componente de la arquitectura gubernamental de servicios electrónicos según tabla 2:

Componente	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
<b>Gestión del Usuario de Servicios Electrónicos</b>												
Construcción de Elementos para habilitar, gestionar y difundir el componente												
Metodología de gestión de usuarios de Servicios Electrónicos												
<b>Canales Virtuales y Acceso</b>												
Construcción de elementos para habilitar, gestionar y difundir el componente												
Implementación de la Ventanilla Única Virtual (One-Stop)												
Fortalecimiento del Gobierno Móvil												
Implementación del canal de acceso masivo USSD												
Implementación de Buzón Ciudadano												
Implementación de la autorización y autenticación centralizada de usuarios para los sistemas informáticos gubernamentales* (SAU)												
Implementación de la Autoridad Certificadora Raíz* (CA Root)												
Estandarización de AFIS para el registro de huellar dactilar												
Mejoramiento del sistema de Gestión Documental Quipux												
Implementación del sistema centralizado de entrega de turnos para entidades gubernamentales												

Automatización del Proceso del Servicio Electrónico												
Construcción de Elementos para habilitar, gestionar y difundir el componente												
Framework Arquitectura de Software del Estado												
Infraestructura												
Construcción de Elementos para habilitar, gestionar y difundir el componente												
Red Nacional de Datos Gubernamentales												
Centro Nacional de Datos Gubernamental												
Datos												
Construcción de Elementos para habilitar, gestionar y difundir el componente												
PIMS (Plataforma de Investigación para el Mejoramiento de los Servicios)												
Metodología para la Gestión de Datos Estatales e Institucionales												
Ajustes al PIMS (Plataforma de investigación para el mejoramiento de los servicios)												
Seguridad de Información												
Construcción de Elementos para habilitar, gestionar y difundir el componente												
Estrategía Nacional de CiberSeguridad												
Arquitectura de Seguridad Informática Estatal												
Interoperabilidad												
Construcción de Elementos para habilitar, gestionar y difundir el componente												
Fortalecimiento del bus de Servicios Gubernamentales												
Portal de interoperabilidad gubernamental												
Rediseño de arquitectura e interconexión de nuevas fuentes de información												

Gestión de Posicionamiento de Servicios y Gestión del Cambio												
Construcción de Elementos para habilitar, gestionar y difundir el componente												
Mwtodología para el desarrollo de estrategias de posicionamiento y gestión del cambio de servicios electrónicos												
Capacitación virtual y plataforma E-learning en temáticas gubernamentales												
Modelo de gestión integral para la recopilación de la información que alinee la medición de la construcción del Plan Nacional de Gobierno Electrónico y los indicadores internacionales												
Gestión y Soporte de Servicios Electrónicos												
Construcción de Elementos para habilitar, gestionar y difundir el componente												
Metodología para la gestión y soporte servicios electrónicos gubernamentales												
Mesa Integral de Gestión de Servicios de Gobierno Electrónico												
Componente de Gobernanza del Servicio Electrónico												
Construcción de Elementos para habilitar, gestionar y difundir el componente												
Metodología asociada al costeo de los servicios electrónicos												
Metodología de gobernanza de servicios de Gobierno Electrónico												
Gobernanza de Gobierno Electrónico												
Construcción de Elementos para habilitar, gestionar y difundir el componente												
Normativa y automatización del servicio de asesoría, evaluación ExAnte / ExPost y autorización técnica de los proyectos de gobierno electrónico.												
Implementación de la arquitectura en la APCID												

Tabla 2: Proyectos para la Construcción de la Arquitectura Gubernamental de Servicios Electrónicos

## 5.1.2 Proyectos de Gobierno Electrónico Gubernamentales.

A continuación se detallan las principales iniciativas de soluciones tecnológicas y normativas a nivel de gobierno electrónico para el periodo 2014 - 2017. Los proyectos de 2014 y 2015 han sido implementados según tablas 3 y 4.

### Proyectos institucionales y Transversales

2014	2015	2016	2017
Ejecutado		Planificado	
Portal de Gobierno Electrónico	Gestión Educativa	Ventanilla única virtual (ciudadanía, empresas)	Si Salud (Fase 2)
Consulado virtual	Plataforma de contacto ciudadano	Centro de servicios compartidos, servicios en la nube	Nuevo e-Sigef (Fase 1)
Trámite más engorroso	Proyecto 7	Si Salud (Fase 1)	Sistema de Talento Humano (Fase 1)
	Sistema de autorización de procesos de prevención y control ambiental	Portal Ecuador	Contact Center del Estado
	Nueva Versión de páginas web homologadas	SIN - Portal de datos abiertos	Componente integral de aplicaciones tecnológicas del SRI
	Preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones	Nuevo sistema de compras públicas	Quipux: Gestor documental Nueva versión
	Bus de Datos Gubernamentales de servicios web y autenticación	Nuevo sistema de pasaportes	Gestión Documental
	Portal de software público (Fase 1)	Software policía y migración	Automatización de servicios y procesos de la ANT
	Identidad digital única (REVIT)	Portal de servicios cloud	Sistema de autoevaluación institucional
		Capacitación virtual	Administración centralizada de usuarios y permisos
		Portal de software público (Fase 2)	Observatorio de Gobierno Electrónico
		Dispositivos electrónicos para personas privadas de la libertad	Pasarela de pagos

Tabla 3: Listado de iniciativas de soluciones tecnológicas de Gobierno Electrónico 2014- 2017

## Normas

2017	Planificado	Normativa de Evaluación de Proyectos TI	Normativa de Gobierno TI	Normativa de Software Público	Norma de utilización de nube de Gobierno	Norma de usabilidad
2016		Norma Técnica de Administración por Procesos y Prestación de Servicios	Normativa de Hot Spots			
2015	Ejecutado	Guía de Política Pública de Datos Abiertos	Normativa de Interoperabilidad	Norma de Estandarización de Sitios Web	Normativa de Calidad	
2014		Ley de Gobierno Electrónico	Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo	Norma Técnica de Innovación y Gestión Pública		

Tabla 4: Listado de normas de Gobierno Electrónico 2014- 2017

## 5.2 Rol de la Secretaría Nacional de la Administración Pública

El Plan será gestionado y dirigido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública como entidad que cuenta con la rectoría en materia de gobierno electrónico. Esta institución orquestará el esfuerzo de todos los involucrados en el desarrollo, ejecución y evolución del Plan, la misma que deberá:

- Actualizar el Plan Nacional de Gobierno Electrónico y difundirlo a nivel nacional e internacional.
- Brindar apoyo, asesoría y transferencia tecnológica en las soluciones de gobierno electrónico.
- Evaluar y revisar el avance del Plan y el cumplimiento de sus objetivos.
- Gestionar relaciones y alianzas con todos los actores con el fin de promover su participación, colaboración y empoderamiento en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico.
- Colaborar con la agenda de gobierno electrónico de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.
- Emitir la aprobación de la evaluación de viabilidad técnica de los proyectos de tecnologías de la información y comunicación.

## 5.3 Equipo Ejecutor

Lo conforma:

- El Subsecretario de Gobierno Electrónico, quien velará por el logro del Plan.
- El Gerente Institucional del Plan de Gobierno Electrónico, adscrito a la Subsecretaría de Gobierno Electrónico, quien liderará la ejecución del Plan y coordinará la agenda de gobierno electrónico y su cumplimiento.

- Los Directores de la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y otras autoridades de la Secretaría Nacional de la Administración Pública.
- Comunidad Tecnológica Gubernamental, Red de responsables y promotores de gobierno electrónico situados entre los actores.

## 5.4 Factores clave de la implementación del Plan

Son elementos que permiten una ejecución exitosa del Plan.

**Acceso al recurso dato y a medios de comunicación:** Facilitar que toda persona acceda a las Tecnologías de la Información y Comunicación en general y a alguna aplicación de su interés en particular, en el entorno del gobierno electrónico, considerando los datos como recursos únicos, compartidos y públicos accesibles con facilidad sin importar las barreras tecnológicas.

**Empoderamiento:** Empoderar a servidores públicos y ciudadanos por medio de la difusión y uso del gobierno electrónico para exigir calidad en los servicios ofertados.

**Liderazgo:** Tomar decisiones para que los colaboradores se involucren con el desarrollo y ejecución del Plan.

**Patrocinio:** Contar con el respaldo de las autoridades del Estado y otros organismos para garantizar y promover el despliegue del gobierno electrónico en el país.

**Apropiación Tecnológica:** Facultar al ciudadano y servidor público para adoptar conocimientos, habilidades y nuevas estrategias mediante el acceso, aprendizaje, integración y transformación de las tecnologías de la información.

**Uso con sentido:** Hacer uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el orden social, personal, comunitario y profesional.

**Innovación social:** Transformar la realidad social con soluciones originales, creadas por la persona y la comunidad, transformar necesidades en demandas atendidas por el gobierno, en la medida en que las Tecnologías de la Información y Comunicación se conviertan en herramientas válidas, confiables y reconocidas, en poder de los actores.

## 5.5 Relación con los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras funciones del Estado

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados son prestadores directos de servicios públicos, por lo que se convierten en un punto de contacto y atención a la ciudadanía.

Desde el punto de vista ciudadano no existe una clara y marcada división entre las competencias y servicios que son responsabilidad de los distintos niveles de gobierno, por lo cual es necesario contar con una metodología que garantice estándares comunes y homologados; con el fin de facilitar los servicios al ciudadano y el servidor público, esto debe ir acompañado de un punto de acceso a los servicios.

Esto requerirá una estrecha coordinación entre el Gobierno Central y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, para mejorar la experiencia ciudadana cuando desea acceder a un servicio público.

El trabajo con los Gobiernos Autónomos Descentralizados debe centrar su atención en la simplificación y automatización de trámites para el sector productivo, como son: creación de empresas, permisos de funcionamiento, permisos de construcción, entre otros. Es fundamental coordinar acciones con otras funciones del Estado para garantizar que la implementación de gobierno electrónico sea inclusiva y funcional.

La coordinación con Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras funciones del Estado debe ir acompañada de una relación de apoyo y transferencia tecnológica, para promover un modelo de gobierno electrónico.

# 6 Anexos



## 6.1 Indicador relacionado a la Visión.

Nombre del Indicador	Índice de Gobierno Electrónico de Naciones Unidas
Descripción del Indicador	Es un indicador compuesto que mide la predisposición y la capacidad de las administraciones nacionales para utilizar las tecnologías de información y comunicación en la prestación de los servicios públicos.
Línea Base	0,56
Unidad de Medida	Porcentaje
Fuente	EGDI – UNDESA
Método de cálculo	Promedio ponderado de tres puntuaciones normalizadas, que son: alcance y calidad de los servicios en línea, desarrollo de la infraestructura y telecomunicaciones y el capital humano inherente.
Jerarquía de Indicador	Resultado
Frecuencia de Actualización	2 años
Metas (2018)	0,63

*\*Este indicador está en responsabilidad de dos entes gubernamentales: SNAP-MINTEL*

## 6.2 Indicadores del objetivo 1: Incrementar la disponibilidad, acceso y uso de servicios electrónicos. (Gobierno Cercano)

Nombre del Indicador	Número de servicios en línea
Descripción del Indicador	Este indicador permite conocer el número de servicios que las instituciones públicas han automatizado y se encuentran dentro de un portal web institucional.
Línea Base	12
Unidad de Medida	Número
Fuente	Página Web Institucional / Sección Servicios
Método de cálculo	Conteo de servicios automatizados y cargados en el portal web institucionales.
Jerarquía de Indicador	Resultado
Frecuencia de Actualización	Semestral
Metas (2017)	100

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Número de servicios en línea ofertados a través del portal único</b>
<b>Descripción del Indicador</b>	Este indicador muestra la cantidad de servicios que han desarrollado las instituciones públicas y que son publicados dentro del portal único gubernamental.
<b>Línea Base</b>	0
<b>Unidad de Medida</b>	Número
<b>Fuente</b>	Portal Único Gubernamental
<b>Método de cálculo</b>	Conteo de servicios publicados en un portal único.
<b>Jerarquía de Indicador</b>	Resultado
<b>Frecuencia de Actualización</b>	Semestral
<b>Metas (2017)</b>	100

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Índice de percepción de calidad de los servicios públicos</b>
<b>Descripción del Indicador</b>	Mide si el servicio brindado por las instituciones públicas, cumplen con las expectativas del usuario y atiende de manera oportuna y eficiente sus necesidades.
<b>Línea Base</b>	6,9
<b>Unidad de Medida</b>	Número
<b>Fuente</b>	Encuestas de percepción de calidad realizada a los usuarios de las aplicaciones, INEC
<b>Método de cálculo</b>	Resultado de la encuesta de percepción realizado por el INEC-SENPLADES
<b>Jerarquía de Indicador</b>	Actividad
<b>Frecuencia de Actualización</b>	Anual
<b>Metas (2017)</b>	8

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Porcentaje de instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva que cuentan con sitios web accesibles tipo A.</b>
<b>Descripción del Indicador</b>	Permite identificar el índice de implementación de los portales web institucionales que cumplen con los estándares de accesibilidad web tipo A.
<b>Línea Base</b>	0 %
<b>Unidad de Medida</b>	Porcentaje
<b>Fuente</b>	Páginas web Institucionales
<b>Método de cálculo</b>	Páginas Web de la APCID con accesibilidad tipo A /total de páginas web de la APCID
<b>Jerarquía de Indicador</b>	Impacto
<b>Frecuencia de Actualización</b>	Semestral
<b>Metas (2017)</b>	72 %

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Número de cursos virtuales existentes.</b>
<b>Descripción del Indicador</b>	Permite medir la disponibilidad de cursos virtuales por cada servicio institucional.
<b>Línea Base</b>	0
<b>Unidad de Medida</b>	Número
<b>Fuente</b>	Páginas web Institucionales
<b>Método de cálculo</b>	Número de cursos ofertados por las instituciones.
<b>Jerarquía de Indicador</b>	Resultado
<b>Frecuencia de Actualización</b>	Semestral
<b>Metas (2017)</b>	57

### 6.3 Incrementar el acceso a la información pública como medio para fomentar la transparencia, participación y colaboración ciudadana en el quehacer del gobierno. (Gobierno Abierto)

Nombre del Indicador	Número de instituciones con conjunto de datos abiertos
Descripción del Indicador	Mide el grado de contribución de las instituciones públicas al exponer al menos un conjunto de datos en formato abierto.
Línea Base	0
Unidad de Medida	Número
Fuente	Portal de Datos Abiertos
Método de cálculo	Sumatoria de conjuntos de datos cargados en el portal de Datos Abiertos
Jerarquía de Indicador	Actividad
Frecuencia de Actualización	Semestral
Metas (2017)	50

Nombre del Indicador	Número de aplicaciones en el portal de Software Público
Descripción del Indicador	Son las soluciones de software declaradas como bien público y registrados con derechos de autor y definidas libertades para que este pueda ser distribuido, modificado, copiado por otras entidades, estas aplicaciones deberán estar cargadas en un portal con el repositorio de aplicaciones.
Línea Base	2
Unidad de Medida	Número
Fuente	Portal de Software Público Gubernamental
Método de cálculo	Conteo de aplicaciones cargadas en el Portal de Software Público
Jerarquía de Indicador	Resultado
Frecuencia de Actualización	Semestral
Metas (2017)	15

## 6.4 Indicadores del objetivo 3: Incrementar la eficiencia, eficacia y desempeño de las entidades públicas. (Gobierno Eficiente y Eficaz)

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Porcentaje de instituciones de la función ejecutiva que usan los sistemas gubernamentales</b>
<b>Descripción del Indicador</b>	Permite medir el grado de uso de los siguientes sistemas gubernamentales priorizados: Quipux, GPR, E-Sigef, SOCE, CTI, Viajes al Exterior.
<b>Línea Base</b>	No hay línea base
<b>Unidad de Medida</b>	Porcentaje
<b>Fuente</b>	Sistemas transversales – Encuesta
<b>Método de cálculo</b>	Promedio de uso de sistemas gubernamentales
<b>Jerarquía de Indicador</b>	Impacto
<b>Frecuencia de Actualización</b>	Semestral
<b>Metas (2017)</b>	100 %

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Porcentaje de instituciones públicas que publican servicios web para consumo de otras instituciones con estándares de interoperabilidad.</b>
<b>Descripción del Indicador</b>	Permite medir el grado de contribución de las instituciones, al exponer información para consumo de otras instituciones para la mejora de sus servicios.
<b>Línea Base</b>	7 %
<b>Unidad de Medida</b>	Porcentaje
<b>Fuente</b>	Bus de Servicios Gubernamental
<b>Método de cálculo</b>	Instituciones con Web Services publicados en el bus de servicios Gubernamental / Total de Instituciones.
<b>Jerarquía de Indicador</b>	Impacto
<b>Frecuencia de Actualización</b>	Semestral
<b>Metas (2017)</b>	39 %

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Desempeño promedio de las instituciones de la función ejecutiva</b>
<b>Descripción del Indicador</b>	Permite medir en temáticas cumplimiento eficaz de las labores institucionales de las entidades públicas.
<b>Línea Base</b>	N/A
<b>Unidad de Medida</b>	Porcentaje
<b>Fuente</b>	GPR
<b>Método de cálculo</b>	Promedio de los resultados de desempeño institucionales obtenidos en el GPR
<b>Jerarquía de Indicador</b>	Impacto
<b>Frecuencia de Actualización</b>	Trimestral
<b>Metas (2017)</b>	0,85

[www.gobiernoelectronico.gob.ec](http://www.gobiernoelectronico.gob.ec)



Gobierno Electrónico Ecuador



@EGobEcuador