



# Plan Nacional de Gobierno Electrónico

2014 • 2017



Secretaría Nacional  
de la **Administración Pública**



GOBIERNO NACIONAL DE  
LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

**República del Ecuador**  
**Secretaría Nacional de la Administración Pública**  
**Subsecretaría de Gobierno Electrónico**  
**Plan de Gobierno Electrónico 2014-2017. Versión 1.0**  
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.administracionpublica.gob.ec](http://www.administracionpublica.gob.ec)  
[contacto@gobiernoelectronico.gob.ec](mailto:contacto@gobiernoelectronico.gob.ec)

La elaboración de este Plan fue liderada por la Secretaría Nacional de la Administración Pública en su condición de entidad rectora en Gobierno Electrónico de la Función Ejecutiva, de conformidad con el Decreto No. 149 de 20 de noviembre de 2013. En este proceso se contó con la participación de varios actores pertenecientes a la academia, industria, instituciones públicas y sociedad civil quienes aportaron en los talleres de trabajo realizados el 4 y 5 de febrero del 2014. La sistematización de los talleres fue realizada por funcionarios de la Secretaría Nacional de la Administración Pública y se plasman en el presente documento<sup>1</sup>.

El documento está disponible en formato digital en:  
[www.gobiernoelectronico.gob.ec/PlanGobiernoElectronicoV1.pdf](http://www.gobiernoelectronico.gob.ec/PlanGobiernoElectronicoV1.pdf)

Al ser este documento un plan vivo y en construcción permanente, estaremos gustosos de recibir sus aportes a través de: [contacto@gobiernoelectronico.gob.ec](mailto:contacto@gobiernoelectronico.gob.ec)

---

<sup>1</sup> Ver Anexo 4: Agradecimientos

## CONTENIDO

---

MENSAJE DEL SECRETARIO NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA .....	7
1. INTRODUCCIÓN.....	9
2. GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	10
2.1 Definición .....	10
2.2 Principios .....	10
2.3 Relaciones del Gobierno Electrónico .....	12
2.3.1 Actores de Gobierno Electrónico .....	13
2.3.2 Modelos de relacionamiento de actores de Gobierno Electrónico.....	13
2.4 Evolución del Gobierno Electrónico .....	15
3. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ECUADOR.....	17
3.1 Gobierno Electrónico y Constitución del Ecuador.....	17
3.2 Marco institucional y normativo .....	18
4. DIAGNÓSTICO .....	21
4.1 Indicadores de Situación Actual de Ecuador en el contexto mundial .....	21
4.2 Acciones realizadas.....	23
4.3 Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del Gobierno Electrónico .....	24
4.4 Reflexiones.....	25





---

5. PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO 2014 – 2017 .....	27
5.1 Misión del Plan de Gobierno Electrónico .....	27
5.2 Visión del Plan de Gobierno Electrónico .....	27
5.3 Modelo de Gobierno Electrónico .....	27
5.3.1 Descripción del Modelo de Gobierno Electrónico del Ecuador .....	28
5.3.2 Pilaresa del Gobierno Electrónico .....	30
5.3.3 Objetivos del Plan de Gobierno Electrónico .....	34
5.3.3.1 Gobierno Cercano.....	34
5.3.3.2 Gobierno Abierto .....	35
5.3.3.3 Gobierno Eficiente y Eficaz .....	36
5.3.3.4 Contribución de los elementos habilitantes por Objetivo .....	36
5.3.4 Estrategias del Plan de Gobierno Electrónico.....	38
5.3.5 Parque de Soluciones .....	38
6. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN .....	39
6.1 Plan Operativo .....	39
6.2 Rol de la Secretaría Nacional de la Administración Pública .....	40
6.3 Equipo ejecutor .....	41
6.4 Factores clave de la implementación del Plan .....	41
6.5 Relación con los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras funciones del Estado.....	42
6.6 Costeo referencial para la implementación del Plan .....	42
7. ANEXOS .....	45
Anexo 1: Soluciones existentes y proyectos nuevos con su contribución a las Estrategias del Plan de Gobierno Electrónico .....	46
Anexo 2: Fichas de indicadores .....	57
Anexo 3: Diagnóstico detallado .....	62
Anexo 4: Agradecimiento .....	79
8. REFERENCIAS.....	81



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Actores y relaciones del Gobierno Electrónico .....	12
Ilustración 2: Etapas de evolución del Gobierno Electrónico según la Organización de las Naciones Unidas.....	15
Ilustración 3: Rol de la Secretaría Nacional de la Administración Pública.....	20
Ilustración 4: Situación del Ecuador según GITR .....	22
Ilustración 5: Cultura digital de los servidores públicos.....	23
Ilustración 6: Modelo de Gobierno Electrónico .....	29
Ilustración 7: Interacción de los pilares de Gobierno Electrónico .....	30
Ilustración 8: Crecimiento de penetración de conexiones a Internet / Fuente MINTEL, 2013 .....	62
Ilustración 9: Gráfico 2. Evolución de la red de fibra óptica/ MINTEL, 2013 .....	63
Ilustración 10: Gráfico 3. Red nacional de infocentros / Fuente MINTEL, 2013 .....	64
Ilustración 11: Utilización de computadoras en el Ecuador Fuente: Encuesta ENEMDU, INEC, 2012 .....	65
Ilustración 12: Gráfico 5. Razones del uso de Internet Fuente: Encuesta ENEMDU, INEC, 2012 .....	65
Ilustración 13: Percepción de calidad de servicios públicos/ Fuente INEC, 2012 .....	66
Ilustración 14: Percepción sobre el nivel de confianza en el Gobierno (2011) .....	66
Ilustración 15: Percepción sobre el nivel de eficiencia del Estado (2011).....	67
Ilustración 16: Evolución de la ubicación del Ecuador en el índice IDGE (2003-2012) Fuente: ONU, 2013 .....	69
Ilustración 17: Evolución del índice IDGE para el Ecuador ( 2003-2012)/ Fuente: ONU, 2013. ....	70
Ilustración 18: Evolución de los componentes del índice IDGE para el Ecuador (2003-2012) .....	71
Ilustración 19: Evaluación de la madurez de Gobierno Electrónico en el Ecuador.....	72
Ilustración 20: Evaluación del eje de visión y políticas en la madurez de GE .....	72
Ilustración 21: Evaluación del eje de madurez institucional de Gobierno Electrónico .....	73
Ilustración 22: Evaluación del eje de infraestructura TU en la madurez de G.E. Fuente MINTEL 2013 .....	74
Ilustración 23: Evaluación del eje de enfoque al ciudadano en la madurez de GE, Fuente MINTEL 2013 .....	74
Ilustración 24: Modelo de procesos COBIT 5 Fuente: ISACA, COBIT 512. Elaboración propia .....	75
Ilustración 25: Evaluación de 5 dominios de procesos TI Fuente: Presidencia de la República, 2013.....	75
Ilustración 26: Evaluación del eje de enfoque al ciudadano en la madurez de GE Fuente MINTEL 2013 .....	776
Ilustración 27: Modelo de procesos COBIT 5 Fuente: ISACA, COBIT 512. Elaboración propia .....	77
Ilustración 28: Evaluación de 5 dominios de procesos TI Fuente: Presidencia de la República, 2013.....	77





## ÍNDICE DE TABLAS

---

Tabla 1: Evolución de Ecuador en ranking de e-government (EGDI) .....	21
Tabla 2: FODA.....	24
Tabla 3: Contribución de los elementos habilitantes por Objetivo .....	37
Tabla 4: Plan Operativo de nuevos sistemas y soluciones 2014-2015 .....	39
Tabla 5: Plan Operativo de Normas 2014-2015.....	40
Tabla 6: Desglose presupuestario .....	43



# Plan Nacional de **Gobierno Electrónico**

## PRESENTACIÓN



## MENSAJE DEL SECRETARIO NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

En el año 2007 el Ecuador inicia un camino de transformación liderado por el Gobierno de la Revolución Ciudadana, estableciendo la estructura de un nuevo Estado a través de la promulgación de una renovada Constitución aprobada en Montecristi en el año 2008. El Ecuador se convierte en un Estado Constitucional de Derechos y Justicia Social, enfocado en el bienestar de las ciudadanas y ciudadanos, marcando de esta forma la pauta para instituir un nuevo modelo económico, político y social de desarrollo.

El Estado, a través de sus instituciones, está llamado a planificar el desarrollo del país para garantizar el ejercicio de los derechos, la consecución de los objetivos del régimen de desarrollo enmarcados en los principios consagrados en la Constitución. De esta manera, el Estado se obliga a que las ciudadanas y ciudadanos vivan en un entorno de igualdad, inclusión y oportunidades.

El Plan Nacional de Desarrollo 2009 - 2013 establece una estrategia nacional de largo plazo, que busca la diversificación de la matriz productiva. Por otro lado, el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2017 plasma la estrategia para la reducción de la pobreza, para soportar y viabilizar estos dos grandes intereses nacionales, el Estado debe mejorar su gestión y la calidad en la prestación de sus servicios, para lo cual el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) se convierte en un factor clave.

Lo anterior precisa la gestión estratégica de las TIC. En ese sentido, **El Plan de Gobierno Electrónico** se constituye en el instrumento rector de todos los esfuerzos

de automatización del Estado y en marco de referencia, inspiración y proyección para los distintos actores involucrados.

Esta primera versión del **Plan de Gobierno Electrónico** es el resultado de un esfuerzo coordinado a través de: talleres en los cuales participaron la sociedad civil, la industria, la academia y el gobierno; encuestas y aportes de servidoras y servidores públicos; y de la recopilación de las mejores prácticas internacionales de Gobierno Electrónico.

El **Plan de Gobierno Electrónico** es un instrumento vivo que está en continuo enriquecimiento, para lo cual es crucial el involucramiento, compromiso y participación de todas las ciudadanas y ciudadanos.

El **Plan de Gobierno Electrónico** busca consolidar un Estado cercano, abierto, eficiente y eficaz, para lo cual establece un modelo para el desarrollo de Gobierno Electrónico en el Ecuador. Este modelo cuenta con pilares, entendidos como recursos, para el desarrollo de soluciones; las mismas que apalancan las distintas estrategias para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el presente Plan.

La Secretaría Nacional de la Administración Pública, en su afán de consolidar una gestión pública de excelencia, plasma sus esfuerzos y trabajo cotidiano para coordinar, ejecutar e impulsar las acciones de los distintos actores responsables para que este Plan se convierta en una realidad tangible a lo largo y ancho de todo el territorio nacional.

**Vinicio Alvarado**

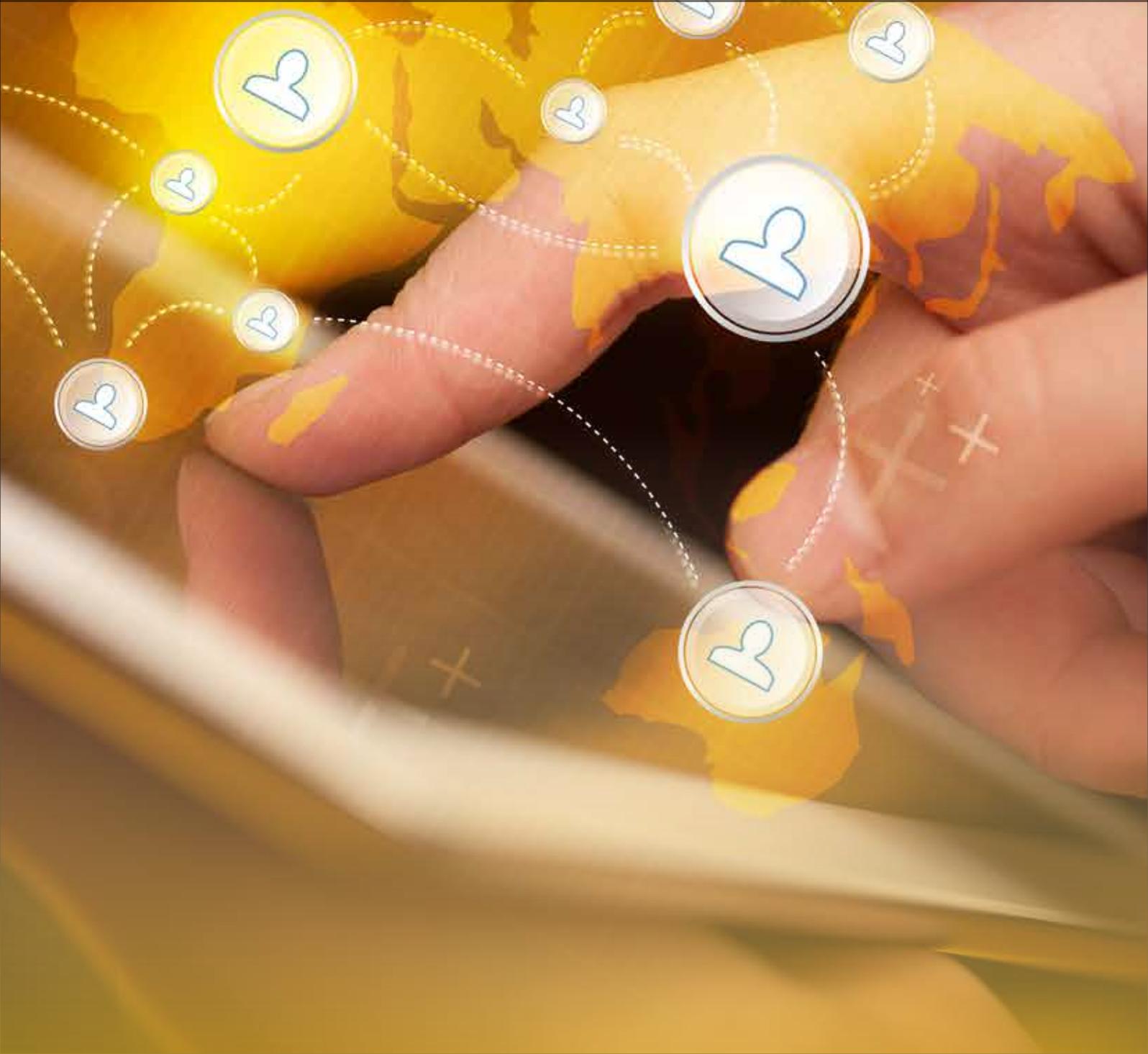
Secretario Nacional de la Administración Pública

Mayo de 2014



# Plan Nacional de **Gobierno Electrónico**

## INTRODUCCIÓN



## 1. INTRODUCCIÓN

---

El presente Plan define el modelo de Gobierno Electrónico para el Ecuador y la estrategia para su implementación. Para su materialización es indispensable consolidar sinergias interinstitucionales para generar formas innovadoras y nuevos espacios de interacción entre el Estado y la sociedad. Para ello es fundamental la transformación de la gestión pública con la finalidad de facilitar y mejorar la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Este documento es el instrumento rector de Gobierno Electrónico, que contiene los tres objetivos estratégicos del Plan, que son:

1. Gobierno Cercano.
2. Gobierno Abierto.
3. Gobierno Eficiente y Eficaz.

Adicionalmente se identifican los recursos necesarios para la consecución de los objetivos

antes enunciados, que constituyen los 4 pilares del presente Plan. Estos son:

1. Marco Regulatorio;
2. Servicios y Procesos;
3. Tecnologías de la Información y Comunicaciones; y,
4. Personas.

El desarrollo de estos pilares busca evolucionar en el nivel de madurez de Gobierno Electrónico definido por las Naciones Unidas.

El Plan no es un documento estático ni rígido, es una obra viva, en continuo proceso de construcción y mejora en coherencia con el espíritu de una sociedad activa. Les invitamos a expresar opiniones, comentarios y sugerencias sobre el alcance, profundidad y utilidad de este documento, **contamos contigo**.



# Plan Nacional de **Gobierno Electrónico**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO**





## 2. GOBIERNO ELECTRÓNICO

### 2.1 Definición

Gobierno Electrónico, según la Organización de las Naciones Unidas, se refiere al 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 las ciudadanas y ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, así como para incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

Gobierno Electrónico, en un sentido más amplio busca:

- El uso y despliegue de las TIC siguiendo determinadas pautas, normas, experiencias y buenas prácticas.
- Proveer la oportunidad de plantear una nueva forma de hacer gobierno.
- Orquestar y gestionar de forma coherente personas, tecnologías, normas, servicios, sistemas y procesos propios del campo de dominio del Gobierno Electrónico, como de otros campos que sea necesario considerar.

Estas ideas sitúan a las TIC como un elemento de apoyo para el desarrollo de un buen gobierno, ya que a través de su uso adecuado se busca alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia en el quehacer gubernamental, mejorando los procesos y procedimientos del gobierno, aumentando la calidad de los servicios públicos, incorporando más y mejor información en los procesos decisorios y

facilitando la coordinación entre las diferentes instancias de gobierno. Esto implica introducir tecnología en los procedimientos convencionales del gobierno y replantear e innovar la gestión pública poniendo al ciudadano en el centro de su accionar.

El Gobierno Electrónico no es un fin en sí mismo, tiene un carácter instrumental que requiere la revisión, rediseño y optimización de los procesos como paso previo a la introducción de cualquier cambio en la tecnología o en las funciones de producción de las organizaciones públicas.

De esta manera, el Gobierno Electrónico, adquiere una doble dimensión: de agente catalizador de los cambios en los procesos y de herramienta tecnológica como instrumento para mejorar el desempeño de los actos del Estado. Concomitantemente, esto conlleva a la creación de un entorno que empodere a los ciudadanos para participar en las actividades del gobierno a fin de amplificar su voz para que sea escuchada en los procesos de toma de decisiones.

Gobierno Electrónico involucra el uso racional, coherente y preciso de las TIC en el contexto de una visión de Estado y supone un conjunto de principios esenciales que guían la forma de proceder, buscando la consistencia con las buenas prácticas de administración y gestión pública; fomentando la gobernanza de las relaciones entre el Estado y los diversos actores sociales.

### 2.2 Principios

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico del año 2007 estableció 7 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 de Ecuador amplían esta lista con otros principios.

1. **Principio de igualdad:** Garantiza que toda persona sin excepción se le brinde los medios y facilidades para relacionarse con la administración pública, ya sea por medios electrónicos o por medios no electrónicos, respecto al acceso a una adecuada prestación de los servicios públicos, como a cualquier actuación o procedimiento administrativo.
2. **Principio de legalidad:** Garantiza la legitimidad de los trámites procedimentales, sin perjuicio de su simplificación general, ya que constituyen para todos los ciudadanos garantías imprescindibles; comprende el respeto a la privacidad, por lo que el uso de comunicaciones electrónicas promovidas por la Administración Pública deberá tener observancia de las normas en materia de protección de datos personales.
3. **Principio de conservación:** Garantiza que las comunicaciones y documentos electrónicos se conserven, por lo menos, en las mismas condiciones que por medios tradicionales.
4. **Principio de transparencia y accesibilidad:** Garantiza que la información de la administración pública y la provisión de servicios por medios electrónicos se hagan en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario.
5. **Principio de proporcionalidad:** Garantiza que los requerimientos de seguridad sean adecuados a la naturaleza de la relación que se establezca con la administración.
6. **Principio de responsabilidad:** Garantiza que el gobierno responderá por sus actos realizados por medios electrónicos de la misma manera que de los realizados por medios tradicionales.
7. **Principio de adecuación tecnológica:** Garantiza que las administraciones elegirán las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades, por lo que se recomienda el uso de estándares abiertos y de software libre en razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y la socialización del conocimiento.
8. **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.
9. **Principio de reciprocidad:** Garantiza que toda persona tendrá derecho a consumir información pública, tal como el Estado y la administración consumen datos de las personas.
10. **Principio de seguridad y confianza:** Garantiza la protección y resguardo de la información y datos, manteniendo su disponibilidad, confidencialidad e integridad.
11. **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.
12. **Principio de excelencia:** Garantiza que se usarán los más altos estándares de calidad en el desarrollo del Gobierno Electrónico.



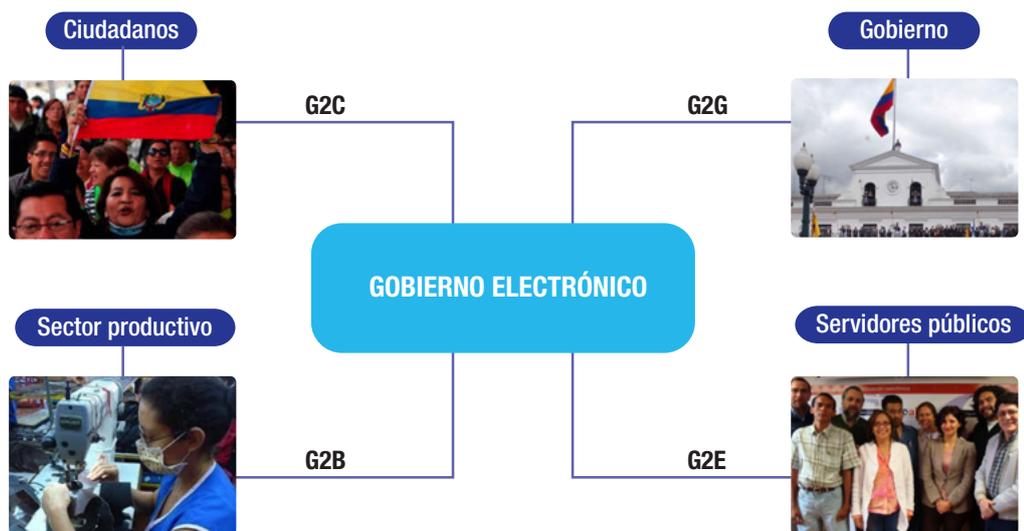


## 2.3 Relaciones del Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico organiza las TIC de la manera más conveniente para mejorar la forma de relacionarse de los cuatro actores principales (Gobierno, ciudadanos y ciudadanas, sector productivo y servidores públicos), eliminando de esta forma las barreras de comunicación y fortaleciendo las relaciones y alianzas con los actores de una sociedad cada vez más interconectada y globalizada.

La Ilustración 1 muestra como los distintos actores de la sociedad interactúan en base a los modelos de Gobierno Electrónico, adicionalmente en la parte inferior del gráfico se identifican los elementos habilitantes para que estos modelos sean sostenibles.

Ilustración 1: Actores y relaciones del Gobierno Electrónico



### 2.3.1 Actores de Gobierno Electrónico

Cuando hablamos de Gobierno hacemos necesariamente referencia al concepto de sociedad y de la interacción de sus distintos actores, los cuales se detallan a continuación:

- **Las ciudadanas y ciudadanos** son la razón de ser de la gestión del Gobierno y quienes, de manera individual o colectiva, se benefician del 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 de conformidad con la Constitución y el cuerpo legal vigente. Se beneficiará del Gobierno Electrónico como una plataforma que fomenta el desarrollo de nuevas formas de relación entre los actores de la sociedad. Adicionalmente este actor hace referencia a otros Gobiernos, con los cuales puede emprenderse

estrategias comunes para consolidar el Gobierno Electrónico.

- El **Sector Productivo**, es el actor que, 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 del Gobierno Electrónico como una plataforma para interactuar con el Gobierno a través de procesos ágiles, claros y transparentes; y, por otra parte, un rol de aliado del Gobierno para generar soluciones que contribuyan al desarrollo del 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 les brinda es tener acceso a herramientas que facilitan su trabajo y les permite ofrecer un servicio de mayor calidad.

### 2.3.2 Modelos de relacionamiento de actores de Gobierno Electrónico

- **G2C: Gobierno para el Ciudadano.** Son iniciativas de Gobierno Electrónico encaminadas a brindar servicios públicos e información a los ciudadanos a través de las TIC. La idea es que las ciudadanas y ciudadanos puedan interactuar con el Gobierno a través de cualquier medio que le provea acceso, en cualquier lugar y a toda hora. Los beneficios que busca este modelo son principalmente ahorros de tiempo y dinero, ya que se deja de lado la necesidad de desplazarse a las oficinas públicas, donde generalmente debe esperar un tiempo considerable, para recibir un servicio público o recibir información.
- **G2G: Gobierno para el Gobierno.** Son las interacciones complementarias e interdependientes entre las distintas instituciones del sector público para fomentar eficiencia en la gestión. Los principales beneficios son: evita la duplicidad de procedimientos y agiliza los trámites entre instituciones públicas. Asimismo implica el relacionamiento con otros gobiernos para desarrollar estrategias comunes que apalanquen la madurez de Gobierno Electrónico.





- 
- **G2B: Gobierno para el Sector Productivo (Business).** Este modelo es el medio de interacción entre el gobierno y el sector productivo, con la finalidad de facilitar a este último el acceso a incentivos, productos y servicios públicos. El principal beneficio es la reducción de costos de producción, incremento de la competitividad y la consolidación de un entorno más seguro, ágil y eficiente para la actividad productiva. Adicionalmente el gobierno se beneficia de una mejor gestión tributaria.
  - **G2E: Gobierno - Servidor Público (Empleado).** Es la gestión que desarrolla un gobierno para brindar servicios de desarrollo profesional y atención a las demandas de su talento humano. En ese sentido apalanca la gestión del talento humano desde el proceso de reclutamiento hasta su desvinculación. El principal beneficio de este modelo de relación es que se cuenta con herramientas y mecanismos que permiten fortalecer las competencias de las servidoras y servidores públicos.



## 2.4 Evolución del Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico no debe ser entendido como un proyecto de cambio ni una apuesta a la automatización; es un proceso de enriquecimiento de la vida ciudadana que va madurando a través de distintas etapas que marcan mayores niveles de establecimiento y consolidación de un Gobierno Electrónico.

Estas etapas según varios modelos varían en cantidad, siendo el modelo propuesto por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) un buen referente para aplicarlo en nuestro caso. La ONU ha definido un marco de evolución que permite clasificar iniciativas de Gobierno Electrónico, según su nivel de madurez en función de cuatro niveles evolutivos como a continuación se detalla:

Ilustración 2: Etapas de evolución del Gobierno Electrónico según la Organización de las Naciones Unidas



- **Etapa emergente:** En este nivel o etapa existe información básica del gobierno en línea, por ejemplo en las páginas web gubernamentales existe información sobre política pública, gobernanza, legislación, reglamentación, documentación pertinente de trámites y servicios gubernamentales y existen enlaces a sitios web de otros ministerios, departamentos u otros poderes del Estado; todo esto con la finalidad de que los ciudadanos puedan obtener información en tiempo real e histórica de forma fácil.
- **Etapa Avanzada:** En esta etapa se incorporan mejoras a los servicios de información, por ejemplo, los sitios web gubernamentales facilitan la comunicación unidi-

recional o bidireccional simple entre el gobierno y el ciudadano, permitiendo la descarga de formularios para acceder a un servicio público; adicionalmente los sitios web presentan funciones multimedia -audio y vídeo- a la vez que son multilingües.

- **Etapa Transaccional:** En esta etapa existen servicios transaccionales en los sitios web gubernamentales, es decir, existe una comunicación bidireccional entre el ciudadano y el gobierno, abriendo un espacio de interacción para la construcción de políticas, programas, reglamentación gubernamental, etc. Para poder realizar esta interacción es necesario contar con la autenticación de la identidad del ciudadano. En esta etapa ya se





habla de votación electrónica, descarga y carga de formularios, presentación de declaraciones de impuestos en línea, trámites en línea para solicitar certificados, licencias y permisos otorgados por las instituciones públicas o mejorar los sistemas financieros transaccionales del gobierno.

- **Etapa Conectada:** En esta etapa existe la compra de servicios integrados a través de los sitios web gubernamentales. La interacción ciudadano-gobierno es más intensiva a través de distintos medios que tienen conectividad. Adicionalmente Los servicios electrónicos y las soluciones electrónicas traspasan los departamentos y ministerios de manera uniforme, permitiendo que los

datos y el conocimiento se transfieran de los organismos gubernamentales a las demás instituciones de una manera integrada. Se evidencia un claro enfoque centrado en el ciudadano, por el cual los servicios electrónicos están dirigidos a la población y no solamente al Estado, respondiendo con soluciones de acuerdo a los acontecimientos de los ciclos de la vida y según los segmentos de la población a fin de proporcionar servicios personalizados.

Las instituciones del Ecuador tienen un nivel heterogéneo de madurez. Este Plan persigue alcanzar un desarrollo homogéneo llevándolas a un nivel conectado.





# Plan Nacional de Gobierno Electrónico

## EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ECUADOR

## 3. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ECUADOR

### 3.1 Gobierno Electrónico y Constitución del Ecuador

Gobierno Electrónico es un campo de acción claramente estandarizado que define pasos claros a seguir con determinadas herramientas TIC y mecanismos de uso de las TIC. La incorporación de herramientas y mecanismos de Gobierno Electrónico que han sido avalados en las experiencias de otros países ha permitido optimizar el tiempo para que otros Estados se incorporen a la tendencia global de Gobierno Electrónico, omitiendo los riesgos de repetir errores y acelerando la curva de aprendizaje. Pero esto no descarta la posibilidad de que se apliquen estrategias propias e innovadoras de acuerdo a la realidad de cada país.

Gobierno Electrónico para Ecuador no es solamente modernizar el Estado e introducir al país en la democracia 2.0, sino que implica el reto de consolidar la democracia que queremos, y esto implica no es sólo usar tecnología sino crear nuevos espacios de gobierno y participación democrática.

Gobierno Electrónico para Ecuador es definir una plataforma para una democracia innovadora y fortalecer mecanismos de legitimación del Estado ante las ciudadanas y ciudadanos. Sin embargo, esto requiere resolver dos tipos de problemas:

- Consolidar la medición del impacto de las decisiones en base a los resultados, producto del desempeño de la gestión pública, planificado en las agendas y programas públicos.
- Ausencia de integralidad en los procedimientos y en el uso de datos, la debilidad en la democratización de la administración y el poco fortalecimiento de la democracia participativa a nivel masivo.

Si bien es cierto, en otros países, el uso adecuado de las TIC ha demostrado que estos obstáculos se han resuelto poco a poco y en este proceso el Gobierno Electrónico ha jugado un rol primordial. No es menos cierto también que una vez resueltos esos obstáculos, aparecen nuevos retos que requerirán actualizar el enfoque del presente Plan.

El Gobierno Electrónico debe estar íntimamente conectado con todos los aspectos establecidos en la Constitución del Ecuador, por ejemplo ésta, en su preámbulo, indica que busca construir y consolidar una nueva forma de “convivencia ciudadana en diversidad y armonía con la naturaleza, para alcanzar el Buen Vivir”.

El Gobierno Electrónico no es el resultado de introducir en el país tendencias mundiales, sino que supone conectar una línea de desarrollo nacional con los principales avances en la mejora de la relación entre gobierno y sus actores.

En este sentido, el Gobierno Electrónico se organiza en una gobernanza que busca responder a un Estado intercultural y plurinacional, con los mejores recursos humanos, organizacionales y tecnológicos, para dirigir las acciones del Estado hacia un buen gobierno, donde la ciudadanía y el Estado colaboren para consolidar la democracia desde las bases sociales y cimienten formas innovadoras de democracia, en el contexto de un marco normativo vigente, que en último término aseguren el Buen Vivir de la población. En este sentido, el uso y desecho de las tecnologías se gestiona de forma respetuosa con el medio ambiente y la madre tierra.





- El Plan de Gobierno Electrónico se alinea con varios de los deberes primordiales del Estado, estipulados con el Artículo 3 de la Constitución: Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.
- Fortalecer la unidad nacional en la diversidad.
- Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al Buen Vivir.
- Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de auto-

mías y descentralización.

- Proteger el patrimonio natural y cultural del país.
- Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

El Artículo 227 de la Constitución señala: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”

En este sentido el Plan de Gobierno Electrónico nace de esos postulados constitucionales y va más allá, inclusive acogiendo de manera selectiva lo establecido en las exigencias internacionales.

### 3.2 Marco institucional y normativo

La estructura orgánica del Estado ecuatoriano, así como sus bases dogmáticas, canalizan la formulación de programas y proyectos que impulsen el desarrollo del país, sirven también para enfocar los esfuerzos de las instituciones para generar estrategias dentro de sus ámbitos de acción y competencias que a su vez permiten coordinar de manera eficiente y eficaz los esfuerzos por atender las necesidades de la ciudadanía.

El Decreto Ejecutivo N° 3 de 30 de mayo de 2013, establece que: “la Secretaría Nacional de la Administración Pública es una entidad de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica y administrativa; es además, conforme a los artículos 13, 14 y 15 del Estatuto del Régimen Jurídico y

Administrativo de la Función Ejecutiva, una entidad orientada a facilitar la adopción de las decisiones del Presidente de la República y tiene la facultad de coordinar, por instrucciones directas del Jefe de Estado, las actividades de la Función Ejecutiva; así como también tiene la competencia para establecer las políticas, metodologías de gestión e innovación institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la eficiencia, eficacia y calidad de la administración pública central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva, con quienes coordinará las acciones que sean necesarias para la correcta ejecución de dichos fines”.

Mediante Acuerdo Ministerial número 118 emitido del 2 de Agosto del 2013, el Secretario Nacional de la Administración Pública crea la Subsecretaría de Gobierno Electrónico cuya misión



es “Generar estrategias, políticas, normativas, planes, programas, proyectos y servicios de Gobierno Electrónico; y, efectuar el asesoramiento, intervención, seguimiento y control de su implementación, operación, promoción y difusión en las entidades de Administración Pública Central Institucional y Dependiente.”

Los productos y servicios a ser entregados dentro de las competencias mencionadas son:

- Plan de Gobierno Electrónico de la Función Ejecutiva.
- Normativa de Gobierno Electrónico para la Función Ejecutiva.
- Plan Gubernamental de Difusión de Gobierno Electrónico.
- Plan Gubernamental de Capacitación de Gobierno Electrónico.
- Informes de Evaluación y aprobación de Programas y Proyectos de Gobierno Electrónico de las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente.
- Informes de Evaluación de Cumplimiento de los compromisos de calidad de los servicios de Gobierno Electrónico de la Función Ejecutiva, declarados en sus cartas de servicio.
- Informes de Evaluación Integrales de Gobierno Electrónico a las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente.
- Registros de Gestión para el posicionamiento de Gobierno Electrónico a nivel gubernamental, nacional, regional e internacional.
- Encuestas a usuarios e informes de medición de nivel de satisfacción respecto a los servicios de Gobierno Electrónico de la Función Ejecutiva.

El 20 de Noviembre del 2013 se emite el Decreto Ejecutivo 149 que establece la Rectoría de la SNAP sobre Gobierno Electrónico y la simplificación de trámites. Asimismo, este decreto establece la definición y lineamientos del Gobierno Electrónico (Artículos 1, 2, 3, y 4):

“Artículo 1.- Del Gobierno Electrónico.- La implementación del Gobierno Electrónico en la Administración Pública Central, Institucional y que depende de la Función Ejecutiva, que consiste en el uso de las tecnologías de información y comunicación por parte de las entidades para transformar las relaciones con los ciudadanos, entre entidades de gobierno y empresas privadas a fin de mejorar la calidad de los servicios gubernamentales a los ciudadanos, promover la interacción con las empresas privadas, fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información y servicios gubernamentales eficientes y eficaces y coadyuvar con la transparencia, participación y colaboración ciudadana.”

“Artículo 2.- De la Secretaría Nacional de la Administración Pública.- La Secretaría Nacional de la Administración Pública será la entidad rectora en Gobierno Electrónico de la Función Ejecutiva, para lo cual tendrá el ejercicio de las siguientes atribuciones y responsabilidades:

Establecer las políticas directrices, normativa y lineamientos necesarios para la ejecución y control de la implementación del Gobierno Electrónico;

- a. Articular y coordinar con las demás instituciones de la Función Ejecutiva así como con las otras Funciones del Estado y demás actores públicos y privados que directa o indirectamente coadyuvan a la aplicación del presente Decreto;
- b. Ejercer la representación oficial del Estado ante organismos y entidades internacionales en temas de Gobierno Electrónico;





- c. Desarrollar planes, programas o proyectos sobre Gobierno Electrónico que sean necesarios para su implementación; y
- d. Las demás que sean atribuidas por el Presidente de la República.”

“Artículo 3.- De la coordinación y colaboración.- Todas las entidades de la Administración Pública Central, institucional y que dependen de la Función Ejecutiva colaborarán con la Secretaría Nacional de la Administración Pública en la generación de los instrumentos que sean necesarios para la aplicación del presente Decreto así como para su cabal cumplimiento.”

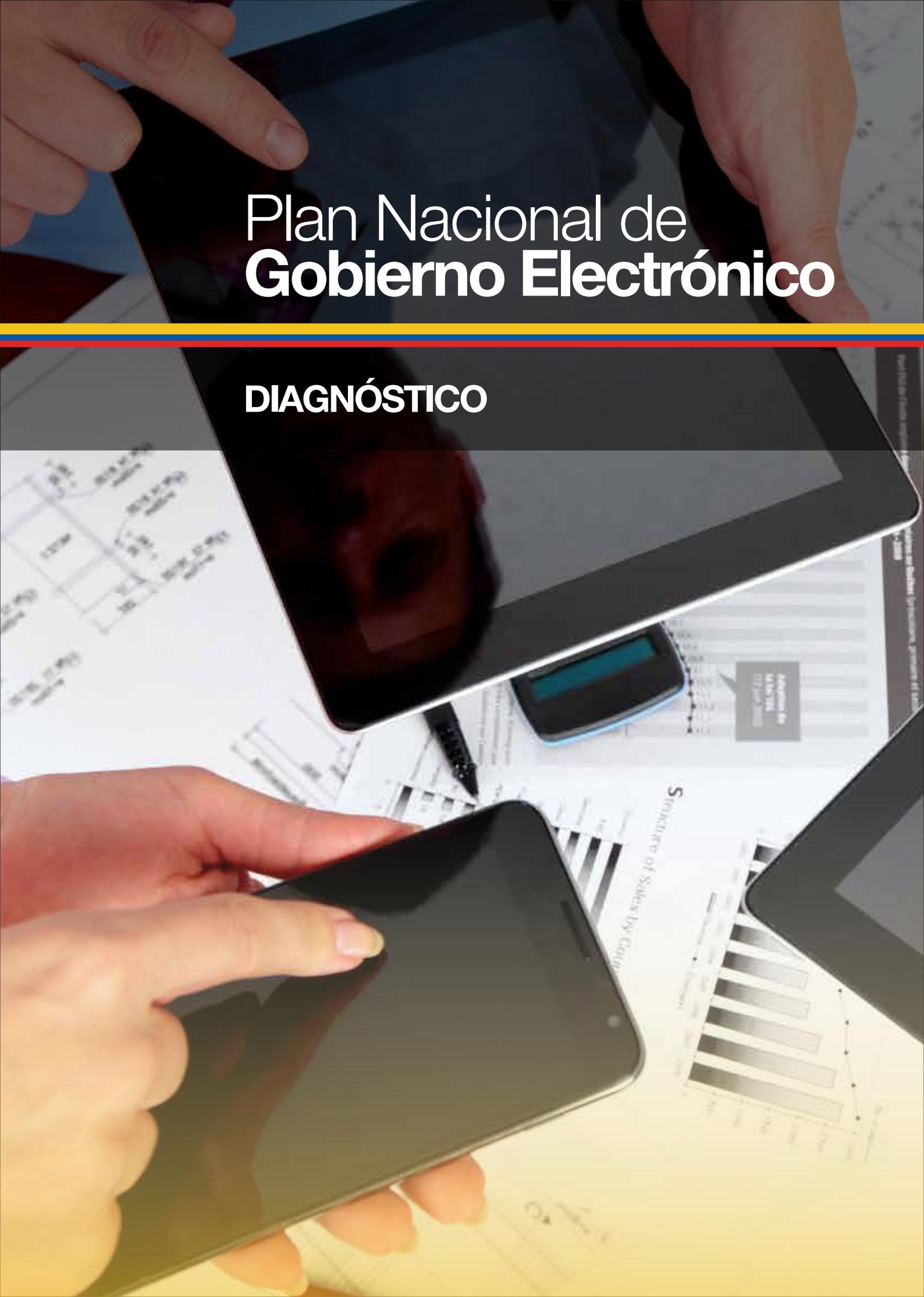
“Artículo 4.- Del acceso.- Toda política, normativa, plan, programa o proyecto de Gobierno Electrónico de las entidades de la Administración Pública Central será considerada

información pública y deberá estar disponible y accesible para ciudadanos. La Secretaría Nacional de la Administración Pública promoverá la comunicación y difusión de esta información en cumplimiento con lo determinado en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).”

En base a las atribuciones y competencias que son asignadas mediante los instrumentos normativos pertinentes, la Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP) actúa emitiendo normativa técnica, realizando seguimiento y controlando diversas actividades colaborativas con las distintas entidades, tanto públicas como privadas a nivel nacional e internacional. A continuación una explicación gráfica de estas interrelaciones:

Ilustración 3: Rol de la Secretaría Nacional de la Administración Pública





# Plan Nacional de Gobierno Electrónico

## DIAGNÓSTICO

## 4. DIAGNÓSTICO

### 4.1 Indicadores de Situación Actual de Ecuador en el contexto mundial

En este punto se presenta el diagnóstico del país destacando los principales datos. Un análisis más detallado se encuentra en el Anexo 3.

Se pueden hacer muchos diagnósticos sobre el país y el estado de la situación del Gobierno Electrónico en el país. Muchos estudios deben ser analizados a profundidad y con alto sentido crítico, un referente claro y muy explicativo es el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico. Este es un indicador compuesto, que mide la voluntad y la capacidad de los gobiernos para utilizar las TIC como instrumentos para ofrecer y hacer entrega de servicios públicos a la ciudadanía. Este indicador se basa en

una encuesta exhaustiva de la presencia en línea de 193 Estados miembros de las Naciones Unidas, que evalúa las características técnicas de los sitios web así como las políticas de Gobierno Electrónico y, en general, las estrategias aplicadas a través de las tecnologías de información y comunicación para la prestación de servicios públicos.

La Tabla 1 muestra la evolución de Ecuador en este ranking en las últimas tres mediciones.

Tabla 1: Evolución de Ecuador en ranking de e-government (EGDI)

Indicador	2008	2010	2012
Servicios en Línea	0,4448	0,3175	0,4575
Capital Humano	0,8566	0,8230	0,7549
Infraestructura	0,1472	0,1657	0,2482
Participación por medios electrónicos	0,1136	0,1571	0,2368
Puesto en el ranking	75	97	102

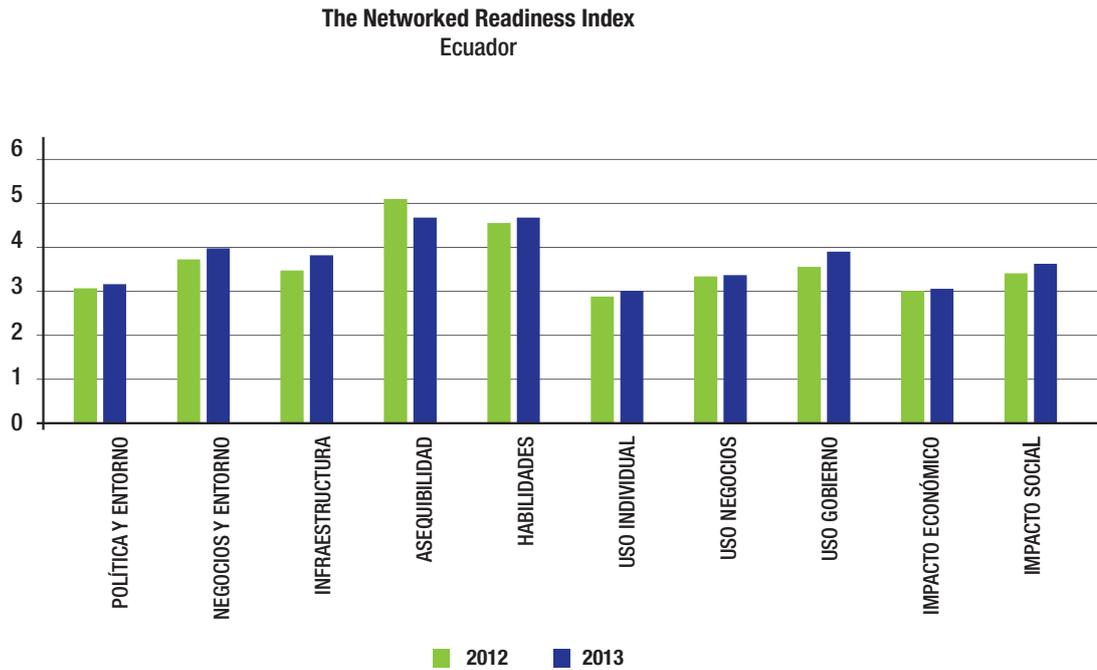
La evolución muestra que el Ecuador no ha presentado un esfuerzo homogéneo en acciones de desarrollo en pro del Gobierno Electrónico por lo cual se ha producido un retroceso en el ranking, sin embargo esto no significa que el país no ha generado avances en los distintos componentes, lo cual se corrobora en los indicadores de la Tabla 1, pero si nos indica que otros países han avanzado a un mayor ritmo que nosotros.

Otro indicador que debe tomarse en cuenta es el encontrado en el Global Information Technology Report (GITR) and the Networked Readiness Index (NRI), preparados por el Foro Económico Mundial. Éste es el resultado de varios análisis que evalúan la influencia e impacto de las TIC en el desarrollo económico y en el trabajo en una sociedad interconectada.

La Ilustración 5 muestra la situación de Ecuador ante estos indicadores en los años 2012 y 2013.



Ilustración 4: Situación del Ecuador según GTR

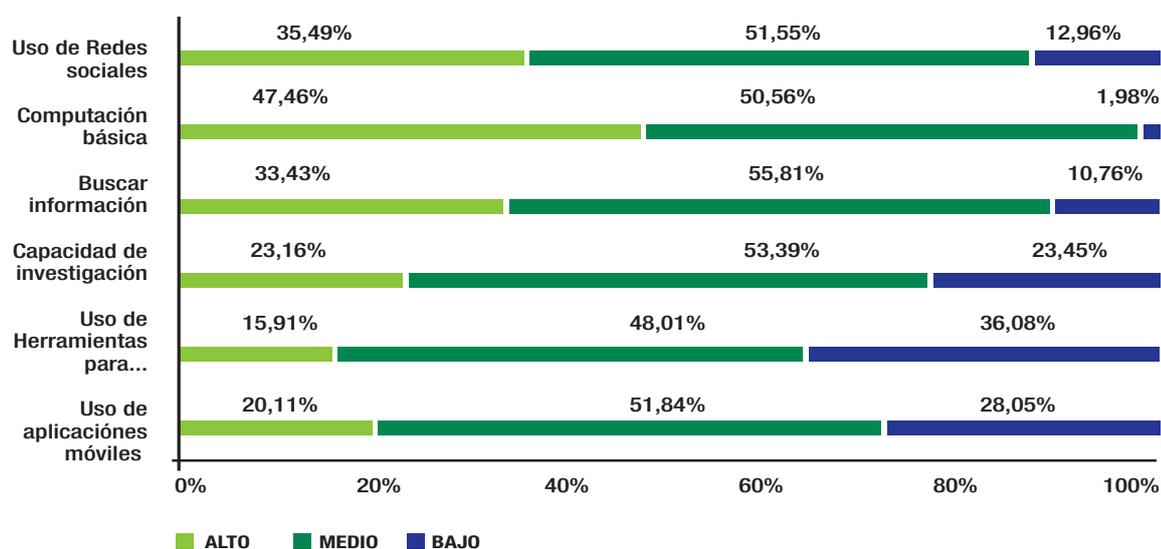


Los datos sitúan a Ecuador en la posición 96 en el año 2012 y posición 91 en el año 2013. A pesar de esta leve mejora la situación del país está en clara desventaja competitiva ante otros países de la región como Colombia que en promedio está 10 posiciones por arriba de Ecuador.

Esta situación se ve más compleja al analizar la cultura digital de los servidores públicos, como se aprecia en la Ilustración 6.



Ilustración 5: Cultura digital de los servidores públicos



## 4.2 Acciones realizadas

A pesar de no existir un Plan de Gobierno Electrónico las instituciones del Estado generaron varias iniciativas con el fin de mejorar la gestión pública, es así que cada entidad generó uno o varios proyectos para cumplir con sus objetivos estratégicos institucionales.

Estos esfuerzos institucionales aislados han contribuido en alguna medida al desarrollo de Gobierno Electrónico en el Ecuador. Fruto de estos esfuerzos se han generado un conjunto de sistemas, portales, aplicaciones y soluciones informáticas, que se describen en el Anexo 1.

Los esfuerzos han dejado varias lecciones aprendidas, las mismas que permitirán conceptualizar los proyectos clave del presente Plan con miras a conseguir el mayor éxito posible. Las lecciones aprendidas se detallan a continuación:

- Es indispensable involucrar al ciudadano/ ciudadana en las iniciativas y actividades de Gobierno Electrónico para que los resultados estén alineados a sus expectativas.
- Es necesario realizar el levantamiento, estandarización y optimización de procesos gubernamentales transversales, antes de realizar la automatización de los mismos, incluso antes de la automatización se debe asegurar que la normativa y regulaciones estén aprobadas; esto evitará duplicación de esfuerzos y desperdicio de fondos públicos.
- Es fundamental establecer una visión única y compartida por las entidades públicas para que los proyectos e iniciativas produzcan los resultados deseados.
- En la gestión de proyectos establecer la gestión de conocimiento para asegurar la transferencia del mismo y mantener los proyectos independientemente de las personas.



- Establecer normativas para gestión de proyectos y motivar su uso con el objetivo de capacitar a los servidores públicos y ejecutar proyectos en base a las mejores prácticas para conseguir el éxito de los mismos.
- Implementar procedimientos centralizados de seguimiento y control de la inversión de proyectos de Gobierno Electrónico para asegurar la eficiencia y eficacia de la inversión.
- Implementar una estrategia de gestión del cambio que permita la incorporación e institucionalización de los nuevos enfoques.

### 4.3 Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del Gobierno Electrónico

El estudio del estado del Gobierno Electrónico en Ecuador ha permitido determinar varias fortalezas, oportunidades, debilidades, y amenazas las cuales se presentan en la Tabla 2.

Tabla 2: FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Definición mecanismos de servicio en línea para atender las necesidades ciudadanas	Falta de Interoperabilidad entre las instituciones públicas
Ampliación de coberturas de Internet/ Tendencia de uso creativo de las TIC	Reglamentación escasa para la implementación de proyectos Tecnológicos
Tendencia de uso de la información con datos abiertos y públicos	Proyectos dispersos y aislados sin diseño de procesos que evidencian la falta de optimización y eficiencia del servicio.
Iniciativas de Proyectos en Ejecución - Experiencia	Tendencia de Proyectos a corto plazo destinado a contrarrestar requerimientos urgentes.
Atribuciones y presupuestos para fortalecer la implementación de nuevos servicios	Limitada oferta tecnológica de servicios en línea.
Diseño de normativas legales que respalden la gestión de Gobierno Electrónico	Insuficiente recurso humano especializado en desarrollo de sistemas, bases de datos, herramientas de automatización de procesos y gestión de proyectos en relación a la escala de operaciones de la institución.
Estandarización de portales Web para las instituciones públicas, que cuentan con criterios de seguridad, accesibilidad y usabilidad.	Limitada integración organizacional y sistemática mediante aplicaciones TIC
Asesoría en la formulación de proyectos tecnológicos, hacia las instituciones de la Administración Pública Central.	Falta de lineamientos generales para la estandarización de sistemas y accesos a los mismos.
Implementación de modelos conceptuales en temas de Gobierno Electrónico que permitan formar criterios de los servidores públicos	Parque de equipos y software obsoletos, sin licencias y no estandarizados
Implementación de firma digital en portales de servicio gubernamentales	



OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Mayor acceso a los servicios públicos automatizados debido al creciente interés de la ciudadanía en la utilización de portales WEB y redes sociales.	Costo elevado en la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la información
Interés creciente demanda ciudadana por nuevos espacios de participación.	Otros países avanzan a mayor velocidad en el desarrollo del Gobierno Electrónico, lo cual nos hace menos competitivos, en términos referenciales.
Masificación de uso de las TIC, acceso de información por medio de dispositivos móviles	Déficit de talento humano calificado para el desarrollo de Gobierno Electrónico.
Rápido desarrollo productivo e innovación tecnológica	No existe una certeza plena de que la implementación de este Plan tenga la misma prioridad entre los distintos niveles de Gobierno.
Innovación creciente a nivel internacional	

## 4.4 Reflexiones

Se aprecia que en el Ecuador hay una tendencia creciente de uso de las tecnologías de la información y comunicaciones; por lo mismo se requiere de un impulso adecuado para el fortalecimiento y desarrollo de las TIC en pro de generar avances en la economía del país. La importancia que tiene el uso eficiente de las TIC en el desarrollo del país promueve mejorar la calidad de vida de su población.

Las experiencias en relación al desarrollo de Gobierno Electrónico de varios países son evidentes y muchas veces responden a los “objetivos del milenio”. Estos avances tienen un bajo nivel de reconocimiento en el Ecuador. La creciente innovación en tecnología, el fácil acceso a Internet y la gran variedad de dispositivos móviles demuestran que las personas ahora están más interconectadas, por lo que existe una mayor demanda social para que el Ecuador acelere la implementación de un Gobierno Electrónico.

Por esta razón, el reto del gobierno es identificar claramente la tendencia de la agilidad de servicios que busca la ciudadanía a fin de ser proactivo en proveer soluciones. Los avances

que se han logrado revelan que el gobierno ha actuado en la mayoría de casos de forma reactiva, ya que ha respondido solamente movido por las presiones ciudadanas. El Estado no ha actuado con propuestas e iniciativas propias para solucionar la problemática de no contar con servicios eficientes para la comunidad, poniendo en riesgo la calidad de los servicios y la agilidad de respuesta del Estado.

Partiendo de este análisis se puede resaltar la importancia de entender que el Gobierno Electrónico constituye la gestión innovadora y dinámica en permanente construcción, que recopila la experiencia propia de cada país para perfeccionar su gestión dentro de su ámbito de acción, afirmando durante su desarrollo los objetivos iniciales e incorporando nuevos esquemas de servicio e innovación.

- Es indispensable involucrar al ciudadano/ciudadana en las iniciativas y actividades de Gobierno Electrónico para que el resultado esté alineado a sus expectativas.
- Es necesario realizar el levantamiento, estandarización, rediseño, robustecimiento





y/u optimización de procesos gubernamentales transversales antes de realizar la automatización de los mismos.

- Es necesario asegurar que la normativa y regulaciones necesarias estén aprobadas para evitar situaciones de duplicación de esfuerzos, duplicidad en el uso de fondos públicos para los mismos fines, integración entre sistemas gubernamentales, etc.
  - Es fundamental establecer una visión única y compartida por las entidades públicas para que los proyectos e iniciativas produzcan los resultados deseados.
  - En la gestión de proyectos, establecer la gestión de conocimiento para asegurar la transferencia del mismo y mantener los proyectos independientemente de las personas.
  - Establecer normativas para gestión de proyectos y motivar su uso con el objetivo de capacitar a los servidores públicos y ejecutar proyectos en base a las mejores prácticas para conseguir el éxito de los mismos.
- Implementar procedimientos centralizados de seguimiento y control de la inversión de proyectos de gobierno electrónico para asegurar la eficiencia y eficacia de la inversión.
  - Como corolario de estas reflexiones es preciso añadir que:
  - Ecuador se encuentra en posiciones desfavorables en los rankings internacionales en materia de avances y modernización del Estado y atención en servicios ciudadanos facilitados y apoyados por las TIC.
  - Ecuador está en un momento de grandes posibilidades de avanzar en un uso de las TIC que apoyen el desarrollo del país y de la calidad de vida de los ciudadanos.
  - La sociedad y las empresas están avanzando más rápido que el Estado en el uso y aprovechamiento de las TIC. Es momento de integrar servicios para conseguir reducir la brecha digital con visión de Estado y con soluciones adecuadas y con cuadros profesionales capacitados para esta nueva realidad.





# Plan Nacional de Gobierno Electrónico

PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

## 5. PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO 2014 – 2017

Tenemos que construir un Ecuador conectado, esto implica acercar el Gobierno al ciudadano de una forma tangible y práctica que promueva la excelencia en la prestación de los servicios públicos. Hablar de excelencia es sinónimo de mejora continua, innovación y una mayor y mejor interacción entre los distintos actores de Gobierno Electrónico. Esto con la finalidad de apalancar las grandes estrategias nacionales

de diversificación de la matriz productiva y la disminución de la pobreza.

En este marco la Secretaría Nacional de la Administración Pública aporta con el Plan de Gobierno Electrónico que tiene una visión ambiciosa pero alcanzable y una misión clara, que deja en evidencia la voluntad técnica y política para aportar activamente en el desarrollo del país.

### 5.1 Misión del Plan de Gobierno Electrónico

Ejecutar un modelo sostenible e inclusivo de Gobierno Electrónico que considere aspectos políticos, sociales y ambientales, con la

finalidad de consolidar un Gobierno cercano, abierto, eficiente y eficaz.

### 5.2 Visión del Plan de Gobierno Electrónico

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

colaboración; incrementando los niveles de calidad, excelencia y transparencia en los servicios públicos.

Esto implica usar la tecnología como un medio para facilitar la interacción entre el gobierno, la ciudadanía, el sector productivo y los funcionarios públicos. Esta interacción generará nuevos espacios de participación y

Para medir el cumplimiento de la misión se empleará, entre otro, el índice de Gobierno Electrónico de Naciones Unidas, cuya ficha se encuentra en el Anexo 2.

### 5.3 Modelo de Gobierno Electrónico

Toda estrategia no puede existir sin un modelo estratégico que oriente todo su accionar. Un modelo de este nivel requiere articular varias herramientas y paradigmas estratégicos para conseguir convertir recursos en objetivos. El resultado es un modelo integral que si bien debe adaptarse a la realidad del país, debe estar, en el caso de Gobierno Electrónico, respondiendo a las exigencias mundiales al respecto.

el uso de modernas técnicas de gestión para conseguir las metas y objetivos del Plan. Estos objetivos marcan la finalidad y son la base de medición de un gobierno que se legitima a través de resultados que aportan beneficios a la ciudadanía y a la sociedad en su conjunto y que son medidos internacionalmente. Esto no excluye que los resultados deben verse en beneficios tangibles para las personas, el sector productivo, el propio estado y la administración, y cualquier otro actor relacionado.

El modelo de Gobierno Electrónico se basa en





El modelo articula y configura la estrategia, y este diseño conduce a un plan estratégico.

Como las soluciones de Gobierno Electrónico son diversas, pues van desde formas y modos de trabajo, hasta complejos sistemas computacionales interoperables, pasando por normativas, regulaciones y leyes, estos instrumentos estratégicos adquieren diferentes formas. Los instrumentos estratégicos son medios y fines para conseguir objetivos y su diseño conceptual hoy en día es una exigencia en cualquier plan, dado que definen el potencial el espacio que valida cualquier acción futura, que en este caso son las soluciones de Gobierno Elec-

trónico. Estos instrumentos reflejan experiencias exitosas internacionales y las exigencias que se esperan para el Ecuador. En algunos casos estos instrumentos estratégicos son conceptos o ideas rectoras, son medios tecnológicos que agrupan a otros, son prerrogativas mandatorias, o definen un ecosistema de estrategias. En todo caso, para efectos de simplicidad de este Plan, se les ha llamado Estrategias.

Por último, el modelo de Gobierno Electrónico se completa con las soluciones, que en términos muy amplios se han denominado el Parque de Soluciones.

### 5.3.1 Descripción del Modelo de Gobierno Electrónico del Ecuador

El Modelo de Gobierno Electrónico tiene cuatro elementos: pilares, objetivos, estrategias y parque de soluciones.

1. Los *pilares* agrupan a los elementos habilitadores. Son entendidos como los recursos que permiten desarrollar soluciones para alcanzar los objetivos, desarrollar y madurar el Gobierno Electrónico. Los pilares son:
  - Marco Regulatorio.
  - Servicios y Procesos.
  - Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
  - Personas.
2. Los *objetivos* son el fin último del plan de Gobierno Electrónico, a donde apuntan todos los esfuerzos.
3. Las *estrategias* son los medios para conseguir los objetivos. Las soluciones apalancan las estrategias, mientras más estrategias apalancen mayor es

su contribución para el desarrollo de Gobierno Electrónico y la consecución de los objetivos.

4. El *parque de soluciones* es el conjunto de programas, proyectos y normas que apalancan las estrategias para alcanzar los objetivos.

Los pilares son los recursos con los cuales se desarrollan distintas soluciones de Gobierno Electrónico, que forman parte del parque de soluciones. Las soluciones apalancan las estrategias para el cumplimiento de los objetivos. El grado de contribución, para consolidar el Gobierno Electrónico, de cada solución está dado por el número de estrategias que apalanca. Las estrategias del plan son:

1. **Acceso centralizado**, entendiéndose que la solución está disponible e integrada en un portal único de acceso, cumpliendo para ello con los estándares definidos en las normativas para el efecto.
2. **Contenidos de capacitación**, entendiéndose



que la solución concibe el acceso a contenidos actualizados para desarrollar capacidades para el buen uso de la misma.

3. **Derechos y patentes del Estado**, entendiéndose que el Estado tiene el derecho para declarar a la solución de uso público.
4. **Documentos Electrónicos**, entendiéndose que la solución tienen un enfoque de “cero papeles”, es decir que genere documentos electrónicos. Esto implica el uso de firma electrónica cuando sea necesario.
5. **Autenticación Única**, entendiéndose que para el acceso a los servicios proporcionados por la solución se requiera un usuario y clave único.
6. **Interoperable**, entendiéndose que la solución, en su concepto y arquitectura, facilita el intercambio de información –pertinente– con otras soluciones, para brindar un servicio más eficiente.
7. **Disponibilidad en la nube**, entendiéndose que la solución va a hacer uso de los servicios de software, plataforma e infraestructura que se encuentran en la nube.
8. **Mecanismos de participación ciudadana**, entendiéndose que para el diseño,

seguimiento y evaluación de la solución se definen mecanismos de participación ciudadana.

9. **Mecanismos de evaluación de la percepción ciudadana**, entendiéndose que para los servicios desarrollados en la solución existe mecanismos claros y eficientes para receptor la percepción de los usuarios e incorporar la misma en el proceso de mejora continua.
10. **Esquema de datos abiertos**, entendiéndose que la solución en su diseño y arquitectura define esquemas para la apertura y reutilización de datos.
11. **Accesibilidad y Usabilidad**, entendiéndose que la solución contempla que los servicios, por ella generados, son accesibles y de fácil uso indistintamente de la condición del usuario y del medio de acceso, para lo cual deberá cumplir con los estándares definidos en la normatividad para el efecto.

De esta forma las soluciones –amparadas en los 4 pilares del Modelo– apalancan las estrategias que permiten alcanzar los 3 objetivos del presente Plan, los mismos que se detallarán más adelante.

El Modelo se ilustra a continuación:

Ilustración 6: Modelo de Gobierno Electrónico





### 5.3.2 Pilares del Gobierno Electrónico

Los pilares permiten desarrollar y conseguir la madurez deseada del Gobierno Electrónico.

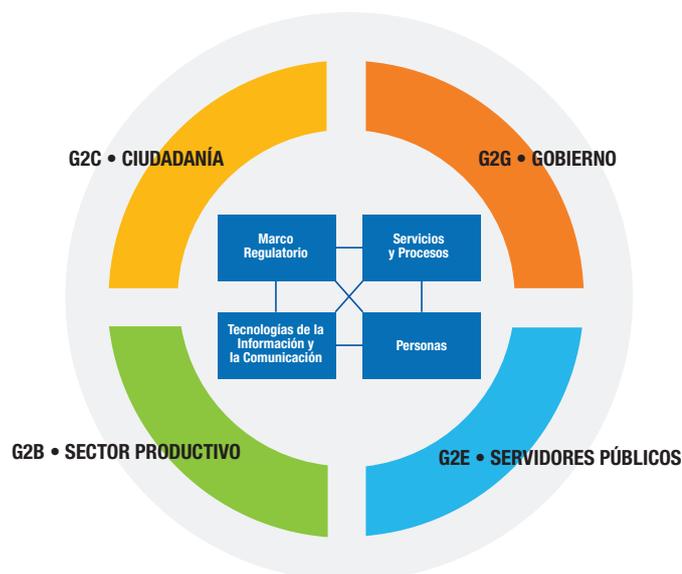
- 1. Marco Regulatorio:** Son los instrumentos legales y jurídicos que permiten la construcción de soluciones de Gobierno Electrónico, garantizando la operatividad, calidad, sostenibilidad y funcionalidad de las mismas. Estos instrumentos también regulan y guían el accionar de los distintos actores de Gobierno Electrónico.
- 2. Servicios y Procesos:** Actividades institucionales que generan valor añadido a los diferentes actores de Gobierno Electrónico con el fin de que a su vez ellos vean mejoradas sus relaciones con el Gobierno.
- 3. Tecnologías de la Información y Comunicaciones:** Es el conjunto de recursos tecnológicos usados en la captura, el procesamiento, el almacenamiento y la transmisión de información, que sirve de base para la construcción, ejecución, operación y uso de las soluciones de Gobierno Electrónico.

- 4. Personas:** Es el talento humano que genera y articula de manera estratégica las normativas, procesos y tecnologías de la información y comunicaciones, cuya conjugación de conocimientos, habilidades, capacidades, motivaciones y acciones son a su vez gestionadas de manera estratégica para alcanzar los resultados esperados de Gobierno Electrónico.

La evolución de estos cuatro pilares genera mayores niveles de madurez de Gobierno Electrónico. En el proceso de evolución existe una interacción marcada entre los pilares, por ejemplo, si en el mercado aparece una nueva Tecnología de Información y Comunicaciones, esta puede ser empleada para mejorar las soluciones existentes, para lo cual, las personas deberán adquirir nuevas capacidades para implementar esta tecnología y probablemente normar su uso. De esta forma existe una retroalimentación continua entre los distintos pilares.

Los pilares se relacionan y retroalimentan tal como muestra la siguiente ilustración:

Ilustración 7: Interacción de los pilares de Gobierno Electrónico



Los elementos habilitadores identificados para el Ecuador se agrupan a continuación en los cuatro pilares.

#### a. Elementos Habilitadores del pilar Marco Regulatorio

- **Ley de Gobierno Electrónico:** Es el marco legal que rige el acceso a la información pública y el diseño, ejecución e implementación de procesos y servicios soportados por tecnologías de la información y comunicaciones, con el fin último de desarrollar el Gobierno Electrónico en el Ecuador.
- **Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública:** Esta ley regula el ejercicio del derecho fundamental de las personas a acceder a la información pública, conforme a las garantías consagradas en la Constitución del Ecuador y otros instrumentos internacionales vigentes. La aplicación de lo establecido en esta ley está normado en su reglamento general.
- **Decreto Ejecutivo 1014 Software Libre y estándares abiertos:** Decreto ejecutivo del 10 de abril del 2008 en el cual se establece como política pública la utilización de software libre en los sistemas y equipamientos informáticos de la función ejecutiva.
- **Decreto Ejecutivo 1384 Interoperabilidad:** Decreto ejecutivo del 13 de diciembre de 2012. Establece como política pública el desarrollo de la interoperabilidad gubernamental, que consiste en el esfuerzo mancomunado y permanente de todas las entidades de la Administración Pública central, institucional y dependiente de la función ejecutiva para compartir e intercambiar entre ellas datos e información necesarios para la prestación de servicios públicos.
- **Decreto Ejecutivo de Firma Electrónica:** Este decreto regula la vigencia de la firma electrónica a la vez que fomenta la utilidad de los certificados de firma electrónica de las personas naturales.
- **Decreto Ejecutivo 149 Gobierno Electrónico y Simplificación de Trámites:** Decreto ejecutivo del 20 de Noviembre del 2013. Establece la rectoría de la Secretaría Nacional de la Administración Pública en el ámbito de Gobierno Electrónico. Adicionalmente define los mecanismos y lineamientos para la simplificación de trámites institucionales de la Administración Pública Central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.
- **Acuerdo 166 Esquema de Seguridad de la Información:** Acuerdo emitido el 19 de septiembre del 2013 donde se establece las directrices y lineamientos para la Seguridad de la Información dentro de las entidades de la Administración Pública Central institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.
- **Accesibilidad WEB (Norma NTE INEN-ISO/IEC 40500):** Todos los usuarios pueden acceder en condiciones de igualdad a los contenidos, mediante ciertas pautas de accesibilidad para que las personas con discapacidad puedan navegar en la web.
- Acuerdo de constitución y operación del Observatorio de Gobierno Electrónico: Normativa que establecerá los procedimientos, metodología de gestión y operación del Observatorio de Gobierno Electrónico.
- **Acuerdo de difusión de conocimiento público, libre y/o abierto:** Son el conjunto de normas que regulan el proceso de declaración de propiedad intelectual y derechos de autor, para el desarrollo de software público.





- **Norma de Estandarización de Sitios Web:** Esta norma busca facilitar la usabilidad y accesibilidad de los sitios web de las instituciones de la Administración Pública central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.
- **Norma de Datos Abiertos:** Busca establecer el modelo, que deben aplicar los organismos e instituciones del Estado, para lograr una efectiva publicación de sus datos, de modo que se facilite la reutilización de los mismos por parte de los actores de Gobierno Electrónico.
- **Normativa de Evaluación de Proyectos TI:** Son un conjunto de Normas que regulan la correcta postulación, evaluación y seguimiento de Proyectos de TI, con la finalidad de garantizar que los mismos contribuyan a los intereses nacionales e institucionales.
- **Normativa de Hot Spots:** Son un conjunto de normas que establece mecanismos y lineamientos para la dotación gratuita a la ciudadanía de servicios de Internet a través de redes inalámbricas instaladas en las instituciones públicas.
- **Normativa de Interoperabilidad:** Son un conjunto de normas técnicas que establecen mecanismos y lineamientos sobre la arquitectura, instrumentación y plataforma de interoperabilidad.
- **Normativa de Calidad:** Normativa que establecerá los lineamientos y mecanismos para planificar, evaluar y mejorar la calidad de los procesos y servicios que proveen las instituciones de la Administración Pública Central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.
- **Norma Técnica de Gestión por Servicios:** Establecerá los lineamientos generales para la adecuada gestión de los servicios públicos, por parte de las entidades prestadoras. Tiene el propósito de asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía con eficacia, eficiencia y calidad.
- **Normativa de Gobierno de TI:** Definen estándares para garantizar que las unidades de TI soporten los objetivos institucionales y tengan, a la vez, un proceso de madurez continuo en TI y Gobierno Electrónico.
- **Normativa de Software Público:** Busca establecer el concepto de software público, que implica el derecho de uso público de los sistemas desarrollados o adquiridos por institución pública en particular.
- **Norma de Utilización de Nube de Gobierno:** Normativa que regula el uso de los distintos servicios que se prestan a través de la nube gubernamental.
- **Norma de Identidad digital única:** Normativa que regula y establece los lineamientos técnicos y de procedimientos para la implementación de enrolamiento, verificación y validación de identidad digital, en forma segura y confiable, con la finalidad de facilitar la implementación del modelo centralizado de acceso para las soluciones de Gobierno Electrónico.
- **Normativa de generación de contenidos de capacitación:** Normativa que regula la generación de contenidos de capacitación de las soluciones de Gobierno Electrónico con la finalidad de habilitar material y mecanismos para la capacitación en el uso, operación y mantenimiento de las soluciones de Gobierno Electrónico.
- **Normativa para utilización de mecanismos participación ciudadana:** Normativa que regula la implementación de plataformas tecnológicas y de modelo de gestión con la finalidad de incentivar la participación y colaboración ciudadana, a través de las soluciones de Gobierno Electrónico.



- **Normativa de usabilidad:** Normativa que regula la implementación de mecanismos para generar, mantener y desarrollar la facilidad de la interfaz y facilidad uso de las soluciones de Gobierno Electrónico.
- **Normativa de Ventanilla Única:** Regula la publicación de los servicios públicos de las distintas instituciones en un portal único Gubernamental.

#### b. Elementos Habilitadores del pilar Servicios y Procesos

- **Portafolio y Catálogo de Servicios:** Son herramientas para la documentación y administración de todos los servicios que presta una institución. Permite gestionar el ciclo de vida completo de los servicios desde que éstos se encuentran en el diseño, en la etapa de operación hasta el retiro.
- **Carta de Servicios:** Documento de acceso público a través del cual la Administración Pública informa a la ciudadanía sobre los compromisos de los servicios públicos que se prestan.
- **Procesos Sustantivos:** Son aquellos que realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y los productos que ofrece a sus clientes una institución. Los procesos sustantivos se enfocan a cumplir la misión de la institución.
- **Procesos Adjetivos:** Son aquellos que proporcionan productos o servicios a los procesos sustantivos

#### c. Elementos Habilitadores del pilar Tecnologías de la Información y Comunicaciones

- **Plataforma de Pasarela de Pagos:** Facilita el pago por un bien o servicio a través de un canal electrónico, los ciudadanos y las empresas podrán acceder a esta solución y escoger desde que fuente de dinero quieren realizar la transacción.
- **Plataforma de Interoperabilidad:** Medio por el cual se realiza el intercambio de datos e información entre instituciones públicas, mediante el uso de estándares, normas y otras soluciones tecnológicas.
- **Plataforma de autenticación:** Permite contar con servicios tecnológicos para contar con una identidad digital única y segura.
- **Red de Alta Velocidad:** Son tecnologías que permiten transmitir grandes volúmenes de datos a altas velocidades, con una excelente calidad de servicio, además de recibir información en cualquier momento y desde cualquier punto donde se encuentre el usuario.
- **Centro de Servicios Compartidos:** Es un ambiente controlado en el cual están alojados los recursos necesarios para el procesamiento de información de una organización.
- **Anillo Interministerial:** Interfaz de datos Gubernamental, distribuida por fibra óptica para la transmisión de información ministerial en una red interconectada de Ministerios, Secretarías y otras instituciones en línea, que permite definir niveles de acceso, seguridad, ancho de banda e interoperabilidad.
- **Anillo Institucional:** Interfaz de datos Institucional, distribuida por fibra óptica para la transmisión de información en una red interconectada institucional y sus entidades adscritas, que permite definir niveles de acceso, seguridad, ancho de banda e interoperabilidad.





#### d. Elementos Habilitadores del pilar Personas

- **Competencias:** Implica los conocimientos, habilidades y destrezas que desarrolla cada uno de los servidores públicos, proveedores y ciudadanos para comprender, transformar y llevar a cabo las acciones necesarias para la ejecución del Gobierno Electrónico.
- **Flexibilidad o Adaptación al cambio:** Implica cambios de concepciones, de formas de trabajo, de estilos de dirección para institucionalizar los cambios que el desarrollo de Gobierno Electrónico demanda

### 5.3.3 Objetivos del Plan de Gobierno Electrónico

El Plan de Gobierno Electrónico contempla tres objetivos que son: Gobierno Cercano, Gobierno Abierto y Gobierno Eficiente y Eficaz. A continuación se describen cada uno de estos objetivos, junto a sus Estrategias<sup>4</sup> e Indicadores<sup>5</sup>.

#### 5.3.3.1 Gobierno Cercano

##### Incrementar la provisión y calidad de servicios en línea.

Con este objetivo se busca incrementar el número de servicios públicos a los cuales el ciudadano puede acceder en línea, este acceso debe ser a través de cualquier dispositivo, en cualquier lugar y a cualquier hora.

Es deseable que los servicios en línea cuenten con procesos y estándares de calidad que

garanticen excelencia en la atención a la ciudadanía.

El tener servicios públicos en línea beneficia a la ciudadanía porque disminuye los costos de transacción ya que le ahorran tiempo y dinero.

##### a. Estrategias para el objetivo “Gobierno Cercano”

1. Acceso centralizado
2. Contenidos de capacitación
3. Documentos electrónicos
4. Autenticación Única
5. Interoperable
6. Disponibilidad en la nube
7. Mecanismos de evaluación de la percepción ciudadana
8. Accesibilidad y Usabilidad

4. Las estrategias se explican a detalle en la sección Estrategias.

5. Las fichas de los indicadores de los 3 objetivos se encuentran en el Anexo 2. Los indicadores serán enriquecidos y relacionados con otros indicadores internacionales como los de las Naciones Unidas.



#### b. Indicadores para el objetivo “Gobierno Cercano”

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de servicios en línea</li> <li>2. Número de servicios en línea ofertados a través de un portal único</li> <li>3. Índice de percepción de calidad de los servicios públicos</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Porcentaje de instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva que cuentan con sitios web accesibles Tipo A.</li> <li>5. Número de cursos virtuales existentes</li> </ol> |
|--|--|

### 5.3.3.2 Gobierno Abierto

Incrementar el acceso y la transparencia a la información pública como medio para fomentar la 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 los ciudadanos tengan a mano los insumos necesarios para colaborar y participar activamente en el proceso de toma de decisiones del Gobierno.

De esta forma se fomenta la confianza de los ciudadanos en el Estado y sus institucio-

nes, facilitando el acceso transparente a información de calidad actualizada, pertinente y oportuna.

En resumen se busca optimizar la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, consolidando un ambiente de dialogo dinámico, colaborativo y efectivo mediante el uso de tecnologías de información y comunicación.

#### a. Estrategias para el objetivo “Gobierno Abierto”

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contenidos de capacitación</li> <li>2. Derechos y patentes del Estado</li> <li>3. Documentos electrónicos</li> <li>4. Interoperable</li> <li>5. Disponibilidad en la nube</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Mecanismos de participación ciudadana</li> <li>7. Mecanismos de evaluación de la percepción ciudadana</li> <li>8. Esquema de datos abiertos</li> <li>9. Accesibilidad y usabilidad</li> </ol> |
|--|---|

#### b. Indicadores para el objetivo “Gobierno Abierto”

- |   |  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Índice de cumplimiento de publicación de información según la LOTAIP.</li> <li>2. Número de instituciones con conjunto de datos abiertos</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Número de aplicaciones en el portal de Software Público</li> <li>4. Número de servicios en línea que cuentan con conjunto de datos abiertos</li> </ol> |
|---|--|





### 5.3.3.3 Gobierno Eficiente y Eficaz

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

Este objetivo implica consolidar una gestión pública enfocada a resultados, en términos de cumplir con los objetivos

institucionales y de satisfacer las expectativas ciudadanas; todo esto con el uso eficiente de los recursos disponibles.

#### a. Estrategias para el objetivo “Gobierno Eficiente y Eficaz”

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 1. Acceso centralizado            | 6. Interoperable                                       |
| 2. Contenidos de capacitación     | 7. Disponibilidad en la nube                           |
| 3. Derechos y patentes del Estado | 8. Mecanismos de evaluación de la percepción ciudadana |
| 4. Documentos electrónicos        | 9. Accesibilidad y Usabilidad                          |
| 5. Autenticación Única            |  |

#### b. Indicadores para el objetivo “Gobierno Eficiente y Eficaz”

- |  |  |
|--|--|
| 1. Desempeño promedio de las instituciones de la función ejecutiva | 3. Porcentaje de instituciones que usan los sistemas gubernamentales   |
| 2. Porcentaje de procesos adjetivos automatizados                  | 4. Porcentaje de instituciones públicas que publican servicios web para consumo de otras instituciones con estándares de interoperabilidad |

### 5.3.3.4 Contribución de los elementos habilitantes por Objetivo

La contribución de los pilares, con sus respectivos elementos habilitadores, a los

objetivos del Plan se puede evidenciar en la siguiente tabla:



Tabla 3: Contribución de los elementos habilitantes por Objetivo

HABILITANTES	OBJETIVOS			
	CERCANO	EFICIENTE Y EFICAZ	ABIERTO	ESTADO
<b>TI</b>				
Centro de servicios compartido	X	X	X	En proceso
Plataforma de seguridad de la información	X	X	X	En proceso
Anillo gubernamental		X		Existente
Anillo institucional		X		No existe
Plataforma de Interoperabilidad	X	X	X	En proceso
Plataforma de autenticación	X	X		En proceso
Plataforma de pasarela de pagos	X	X		En proceso
<b>MARCO REGULATORIO</b>				
Acuerdo 166 - Seguridad de la información	X	X		Existente
Decreto 1384 - Interoperabilidad	X	X	X	Existente
Decreto 1014 - Software libre y estándares abiertos		X	X	Existente
Decreto 149 - Simplificación de trámites y GE	X	X		Existente
LOTAIP			X	Existente
Norma de Accesibilidad Web (Norma ISO - INEN 40500)	X	X	X	En proceso
Normativa de Datos Abiertos			X	En proceso
Normativa de Software Público		X	X	En proceso
Normativa de Hot Spots	X	X	X	En proceso
Normativa de Gobierno de TI	X	X	X	En proceso
Normativa de Evaluación de Proyectos de TI	X	X	X	En proceso
Norma de Estandarización de Sitios Web	X	X	X	En proceso
Norma Técnica de Gestión por Servicios.	X	X		En proceso
Decreto de Firma Electrónica	X	X		En proceso
Economía Social del Conocimiento y la Innovación	X	X	X	En proceso
Norma para utilización de la servicios compartidos			X	En proceso
Acuerdo de constitución y operación del Observatorio			X	No existe
Acuerdo de difusión de conocimiento público, libre y/o abierto	X	X	X	En proceso
Normativa de Calidad	X	X	X	En proceso
Normativa de identidad digital única	X	X		No existe
Normativa de contenidos de capacitación	X	X	X	No existe
Normativa para la utilización mecanismos de participación ciudadana	X	X	X	No existe
Normativa de usabilidad	X	X		No existe
<b>PERSONAS</b>				
Competencias	X	X	X	En proceso
Flexibilidad o adaptación al cambio	X	X	X	En proceso
<b>PROCESOS</b>				
Procesos Sustantivos	X	X	X	En proceso
Procesos Adjetivos		X	X	En proceso
Portafolio y Catálogo de Servicios	X	X	X	En proceso
Carta de Servicios	X	X	X	En proceso





### 5.3.4 Estrategias del Plan de Gobierno Electrónico

Para cumplir con los tres objetivos del Plan de Gobierno Electrónico se ha diseñado varias estrategias, algunas de las cuales contribuyen a más de un objetivo.

1. Acceso centralizado, entendiendo que la solución está disponible e integrada en un portal único de acceso, cumpliendo para ello con los estándares definidos en las normativas para el efecto.
2. Contenidos de capacitación, entendiendo que la solución concibe el acceso a contenidos actualizados para desarrollar capacidades para el buen uso de la mismas.
3. Derechos y patentes del Estado, entendiendo que el Estado tiene el derecho para declarar a la solución de uso público.
4. Documentos Electrónicos, entendiendo que la solución tienen un enfoque de “cero papeles”, es decir que genere documentos electrónicos esto implica el uso de firma electrónica cuando sea necesario.
5. Autenticación Única, entendiendo que para el acceso a los servicios proporcionados por la solución se requiera un usuario y clave único.
6. Interoperable, entendiendo que la solución, en su concepto y arquitectura, facilita el intercambio de información perti-

nente con otras soluciones, para brindar un servicio más eficiente.

7. Disponibilidad en la nube, entendiendo que la solución va a hacer uso de los servicios de software, plataforma e infraestructura que se encuentran en la nube.
8. Mecanismos de participación ciudadana, entendiendo que para el diseño, seguimiento y evaluación de la solución se definen mecanismos de participación ciudadana.
9. Mecanismos de evaluación de la percepción ciudadana, entendiendo que para los servicios desarrollados en la solución existe mecanismos claros y eficientes para receptar la percepción de los usuarios e incorporar la misma en el proceso de mejora continua.
10. Esquema de datos abiertos, entendiendo que la solución en su diseño y arquitectura define esquemas para la apertura y reutilización de datos.
11. Accesibilidad y Usabilidad, entendiendo que la solución contempla que los servicios, por ella generados, son accesibles y de fácil uso indistintamente de la condición del usuario y del medio de acceso, para lo cual deberá cumplir con los estándares definidos en la normatividad para el efecto.

### 5.3.5 Parque de Soluciones

El Parque de Soluciones actual lo constituyen 105 soluciones las cuales implementan una o dos estrategias. A futuro estas soluciones serán enriquecidas con elementos que permitan alcanzar mas estrategias. Adicionalmente se considera de-

sarrollar nuevas soluciones para ofrecer mas servicios e implementar mayor cantidad de estrategias.

El Anexo 1 enumera las soluciones actuales y nuevas; muestra las estrategias que se implementan con cada solución.



# Plan Nacional de Gobierno Electrónico

## IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN



1	2328	14	23	212	15	58
2	4339	87	23	44520	15	58
3	5414	23	23	1946	15	58
4	6287	457	24	5135	2013	91
5	7623	13	25	2434	2136	91
6	1520	46	25	5358	2223	20
7	16345	55	27	2434	44520	346
8	8175	32	28	4513	2345	1
9	1634	11	29	5738	2345	1
10	1856	55	30	5823	2345	1
11	2013	91	1	5823	2345	1
12	2136	20	2	5823	2345	1
13	2223	345	2	5823	2345	1
14	44520	345	2	5823	2345	1
15	2345	345	2	5823	2345	1
	a	b	c	d	e	f
17	1520	1127	27	1520	2328	58
18	1520	2328	58	1520	2328	58
19	8175	5414	14	8175	5414	14
20	1634	8887	14	1634	8887	14
21	1395	1623	14	1395	1623	14
22	2013	1520	14	2013	1520	14
23	238	1520	14	238	1520	14
24	723	723	14	723	723	14
25	44520	44520	14	44520	44520	14
26	1395	1395	14	1395	1395	14
27	1395	1395	14	1395	1395	14
28	1395	1395	14	1395	1395	14
29	1395	1395	14	1395	1395	14
30	1395	1395	14	1395	1395	14

## 6. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

### 6.1 Plan Operativo

En las siguientes tablas se muestra el Plan Operativo para el período 2014-2015. Al término del 2014 se hará una re-evaluación del avance del plan y la consecución de sus objetivos.

A continuación se detallan las principales iniciativas del Parque de Soluciones a nivel de Gobierno Electrónico.

Tabla 4: Plan Operativo de nuevos sistemas y soluciones 2014-2015

JULIO 2014	DICIEMBRE 2014	JULIO 2015	DICIEMBRE 2015
Portal de Gobierno Electrónico	Ventanilla Única Virtual (ciudadanía, empresas)	Pasarela de pagos	Gestión Educativa
Consulado Virtual	Centro de Servicios Compartidos – Servicios en la Nube	Automatización de procesos Adjetivos	Si Salud (Segunda fase)
Bus de Datos Gubernamental servicios web (primera etapa)	Si Salud (Primera fase)	Plataforma de Contacto Ciudadano	Nuevo E-Sigef
Trámite más engorroso	Portal Ecuador	SNI Portal de Datos Abiertos	Sistema de Talento Humano
	Nuevo Sistema de Compras Públicas	Consolidación de las bases de datos de Registro Civil	Componente Integral de Aplicaciones Tecnológicas SRI
	Nueva versión de páginas Web homologadas	Contact Center del Estado	Software Policía y Migración
	Preguntas Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	Proyecto 7	Nuevo sistema de Pasaportes
	Sistema de autoevaluación institucional	Administración Centralizada de Usuarios y Permisos	Digitalización de documentos
	Identidad digital única	QUIPUX: Gestor documental nueva versión	Gestión de Conocimiento
	Plataforma de Seguridad de la Información	Observatorio de Gobierno Electrónico	Portal de Servicios Cloud
	Bus Gubernamental de Datos: autenticación y servicios web (segunda fase)	EVEX Capacitación Virtual	Portal de Documentación Legal
	Portal de Software Público	Sistema de automatización de procesos de prevención y control ambiental	Gestión Documental
	Automatización de servicios y procesos de la ANT		





Tabla 5: **Plan Operativo de Normas 2014-2015**

JULIO 2014	DICIEMBRE 2014	JULIO 2015
Normativa de Evaluación de Proyectos TI	Ley de Gobierno Electrónico	Norma de Datos Abiertos
Normativa de Hot Spots	Norma de Estandarización de Sitios Web	Normativa de generación de contenidos de capacitación
	Normativa de Interoperabilidad	Normativa para utilización de mecanismos participación ciudadana
	Normativa de Calidad	Normativa de usabilidad
	Norma Técnica de Gestión por Servicios	Acuerdo de constitución y operación del Observatorio de Gobierno Electrónico
	Normativa de Gobierno de TI	
	Normativa de Software Público	
	Norma de Utilización de Nube de Gobierno	
	Norma de Identidad digital única	
	Normativa de Ventanilla Única	
	Acuerdo de difusión de conocimiento público, libre y/o abierto	

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

El Plan será gestionado y dirigido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública. Esta institución orquestará el esfuerzo de todos los involucrados en el desarrollo, ejecución y evolución del plan.

La Secretaría Nacional de la Administración Pública deberá:

- Actualizar y difundir el Plan de Gobierno Electrónico a nivel nacional e internacional.
- Mejorar y socializar el Plan de manera continua en directa relación con la ciudadanía.
- Promover y usar los objetivos del Plan en todas sus acciones internas y externas.
- Brindar apoyo, asesoría, consultoría, vigilancia tecnológica, capacitación técnica y transferencia tecnológica y de conocimiento a los diversos actores que requieran servicios en todas las fases del ciclo de vida de las soluciones de Gobierno Electrónico.
- Evaluar y revisar el avance del Plan y el cumplimiento de sus objetivos.
- Poner en marcha mecanismos de medición de desarrollo y consecución de Gobierno Electrónico.
- Desarrollar y mantener actualizado y en ejecución el Plan Estratégico detallado del Plan de Gobierno Electrónico.



- Gestionar relaciones y alianzas con todos los actores con el fin de promover su participación, colaboración y empoderamiento en el Plan de Gobierno Electrónico.
- Colaborar con la agenda de Gobierno Electrónico de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

### 6.3 Equipo ejecutor

- Subsecretario de Gobierno Electrónico, quien velará por el logro del plan.
- Gerente 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.
- Direcciones de Gobierno Electrónico: Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico, Dirección de Proyectos Tecnológicos de Gobierno Electrónico y Dirección de Arquitectura y Seguridad de la Información.
- Comité de Gobierno Electrónico, quien coordinará, promoverá y facilitará acciones de Gobierno Electrónico.
- Comunidad Tecnológica Gubernamental. Red de responsables y promotores de Gobierno Electrónico situados entre los actores.
- Red de responsables de unidades de TI. Red CIOs.
- Procesos claves de apoyo: Vigilancia Tecnológica, Gestión de Conocimiento, Coordinación Intergubernamental, Transferencia Tecnológica y de Conocimiento, I+D+i, Atención a usuarios.

### 6.4 Factores clave de la implementación del Plan

- **Acceso al recurso dato y a medios de comunicación:** Facilitar que toda persona acceda a las TIC 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 y ciudadanos en el uso del modelo de Gobierno Electrónico y en exigir niveles altos de servicios ofrecidos y recibidos.
- **Liderazgo:** Tomar decisiones que permitan que todos los colaboradores, estén comprometidos con el desarrollo y ejecución del Plan.
- **Patrocinio:** Contar con el compromiso de las altas autoridades a nivel de Secretaría, Ministerios y otros organismos para promover y garantizar el despliegue del Gobierno Electrónico en el país.
- **Apropiación Tecnológica:** Empoderar al ciudadano como al servidor público en el uso de TIC, asumiendo que estas soportan herramientas informáticas entendibles y accesibles (situación que se logrará gracias a que ya tienen niveles suficientes para que la tecnología sea transparente en su uso y pueda atender sus problemas cotidianos).
- **Uso con Sentido:** Usar las TIC con sentido social y enfocado en la persona, en su entorno personal, comunitario y profesional.
- **Innovación Social:** Transformar la realidad social con soluciones originales,





creadas por la persona y la comunidad, transformando necesidades en demandas atendidas por el gobierno, en la medida en

que las TIC se conviertan en herramientas válidas, confiables y reconocidas, en poder de los actores.

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

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados son para muchos casos prestadores directos de servicios públicos, por lo que se convierten en un punto de contacto y atención a la ciudadanía. Por lo tanto la calidad de atención dependerá de crear gobiernos electrónicos a escala subnacional. Esto requerirá una estrecha coordinación del Gobierno Central con los Gobiernos Autónomos Descentralizados, con el único fin de mejorar la experiencia ciudadana cuando desea acceder a un servicio público.

El trabajo con los Gobiernos Autónomos Descentralizados debe, entre otras cosas, 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, etc.

Adicionalmente, es fundamental coordinar acciones con otras funciones del Estado para garantizar que la implementación de Gobierno Electrónico sea inclusiva y funcional.

La coordinación con los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras funciones del Estado debe ir acompañada de una relación de apoyo y transferencia de tecnológica para promover un modelo de Gobierno Electrónico para el Ecuador. Es fundamental tener presente que 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 única que garantice estándares comunes y homologados con el fin único de facilitarle la vida al ciudadano; esto debe ir acompañado de un punto único de acceso a todos los servicios.

## 6.6 Costeo referencial para la implementación del Plan

A continuación se presenta el costeo referencial para los años 2014-2015, entendiendo que en el 2015 se realizará el ejercicio de costeo del plan para el ejercicio 2016-2017.

El desglose presupuestario por pilar es mostrado en la siguiente tabla.



Tabla 6: Desglose presupuestario

PILAR	PRESUPUESTO	PESO
Marco regulatorio	\$ 10.520.452,80	2,5%
Personas	\$ 64.646.122,00	15,3%
Servicios y procesos	\$ 207.431.817,97	49,2%
Tecnologías de la Información y Comunicaciones	\$ 139.270.811,89	33,0%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 421.869.204,66</b>	<b>100,0%</b>





## 7. ANEXOS

Anexo 1:

Soluciones existentes y proyectos nuevos  
con su contribución a las Estrategias del  
Plan de Gobierno Electrónico

Anexo 2:

Fichas de indicadores

Anexo 3:

Diagnóstico Detallado

Anexo 4:

Agradecimientos





## Anexo 1: Soluciones existentes y proyectos nuevos con su contribución a las Estrategias del Plan de Gobierno Electrónico

Sistemas informáticos y Portales Existentes y su contribución a las estrategias del Plan de Gobierno Electrónico. Se lista los sistemas informáticos y portales existentes que se identifican como servicios informáticos en los portales institucionales de las entidades de la Administración Pública Central Institucional y dependiente de la función ejecutiva, estos sistemas fueron formulados y ejecutados antes de existir del Plan de Gobierno Electrónico.

### Sistemas informáticos y Portales Existentes

Nombre Solución Existente	Acceso Centralizado	Documentos electrónicos	Autenticación única	Interoperable	Esquema de datos abiertos	Contenidos de capacitación	Derechos y Patentes del Estado	Disponibilidad en la Nube	Mecanismos de participación	Mecanismos de evaluación	Accesibilidad y Usabilidad	Coertura de Estrategias
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	Total
Gestión Documental -Quipux		x	x			x	x	x				5
Gobierno por Resultados (GPR)				x		x		x				3
Portales Institucionales Homologados							x	x				2
Sistema de Inteligencia de Mercados				x				x				2
Sistema Único de Información Ambiental (SUIA)				x				x				2
Ventanilla única de Exportación (VUE)				x				x				2
Servicio de Turnos para Licencias de Conducción				x				x				2
Sistema de Consulta en Línea de Multas por infracciones de Tránsito (ANT)				x				x				2
Sistema de Emisión de licencias de conducir y consultas en línea para Discapacitados (ANT)				x				x				2
Sistema Integral de Información de Desarrollo Urbano y Vivienda (SIIDUVI)				x				x				2





Nombre Solución Existente	Acceso Centralizado	Documentos electrónicos	Autenticación única	Interoperable	Esquema de datos abiertos	Contenidos de capacitación	Derechos y Patentes del Estado	Disponibilidad en la Nube	Mecanismos de participación	Mecanismos de evaluación	Accesibilidad y Usabilidad	Coertura de Estrategias
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	Total
Sistema de Información del Ministerio de Educación (SIME)				x				x				2
Sistema de Incentivos para Vivienda para Personas Migrantes				x				x				2
Registro de comercializadores de bienes de producción nacional (SBPN)				x				x				2
Sistema de Registro Único del Ministerio de Industrias y Productividad.				x				x				2
Registro de producción Nacional de Bienes y Servicios (RPN-BS)				x				x				2
Sistema de Registro de Centros de Acopio y Recicladores (SIRCAR)				x				x				2
Sistema de Monitoreo de Importaciones del Ministerio de Industria y Productividad (SMIMIP)				x				x				2
Sistema de Registro de Reencauchadoras				x				x				2
Consulta de Antecedentes Penales				x				x				2
Sistema para Reclutamiento en Línea para aspirantes a Policía Nacional				x				x				2
Consulado Virtual				x				x				2
Socio Empleo				x				x				2
Sistema de Registro de Contratos en Línea				x				x				2
Sistema de Actas de finiquito en línea				x				x				2
Registro Social				x				x				2
Programa Postulación a Becas				x				x				2
Programa postulación Prometeo				x				x				2





Nombre Solución Existente	Acceso Centralizado	Documentos electrónicos	Autenticación única	Interoperable	Esquema de datos abiertos	Contenidos de capacitación	Derechos y Patentes del Estado	Disponibilidad en la Nube	Mecanismos de participación	Mecanismos de evaluación	Accesibilidad y Usabilidad	Coertura de Estrategias
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	Total
Sistema Registro de Títulos				x				x				2
Préstamos Hipotecarios				x				x				2
Préstamos Quirografarios				x				x				2
Servicios para Afiliados				x				x				2
Servicios para Jubilados				x				x				2
Servicios para Personas Naturales				x				x				2
Servicios para Personas Jurídicas				x				x				2
Sistema Nacional de Pagos				x				x				2
Servicios Bancarios Internacionales				x				x				2
Deposito Centralizado de Valores				x				x				2
Sistema Unitario de Compensación Regional de Pagos				x				x				2
Sistema de Cobros Interbancarios				x				x				2
Sistema de Cobros del Sector Público				x				x				2
Solicitud de Casillero Virtual				x				x				2
Solicitudes de Capacitación en Línea – SECAP				x				x				2
Capacitación Virtual – SECAP				x				x				2
Capacitación Virtual – IAEN				x				x				2
Datos Seguro				x				x				2
Ventanilla Única Virtual (VUE)				x				x				2
E- Sigef				x				x				2
SPryn				x				x				2





Nombre Solución Existente	Acceso Centralizado	Documentos electrónicos	Autenticación única	Interoperable	Esquema de datos abiertos	Contenidos de capacitación	Derechos y Patentes del Estado	Disponibilidad en la Nube	Mecanismos de participación	Mecanismos de evaluación	Accesibilidad y Usabilidad	Coertura de Estrategias
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	Total
Sistema de Gestión E-SIGEX				x				x				2
Sistema Integrado de Planificación e Inversión Pública				x				x				2
Bus Gubernamental				x				x				2
InfoDigital				x				x				2
Sistema Nacional de Información Pública (SNI)				x				x				2
Portal de Trámite Ciudadano (PTC)								x				1
Automatización de contratos deportivos								x				1
Sistema Administración Deportiva								x				1
Catálogo Digital de Redes de Distribución de Energía Eléctrica								x				1
Sistema de Información Forestal (SAF)								x				1
Infraestructura de Datos Espaciales ambientales (IDEA)								x				1
Sistema de Información Nacional de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca								x				1
Sistema Integral de Gestión Educativa Ecuatoriana (SIGEE)								x				1
Sistema de Integrado de Desarrollo Profesional Educativo (SiProfe)								x				1
Registro Único de Actores Culturales Ecuador (RUAC)								x				1
Subsistema de Administración de Proyectos Culturales (SAPC)								x				1
Subsistema de Incentivos Ciudadanos para la Cultura (SICC)								x				1





Nombre Solución Existente	Acceso Centralizado	Documentos electrónicos	Autenticación única	Interoperable	Esquema de datos abiertos	Contenidos de capacitación	Derechos y Patentes del Estado	Disponibilidad en la Nube	Mecanismos de participación	Mecanismos de evaluación	Accesibilidad y Usabilidad	Coertura de Estrategias
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	Total
Sistema para Seguimiento de Proyectos Deportivo								x				1
Pensiones Deportivas Vitalicias								x				1
Administración de Extensiones - Deportes								x				1
Director de Funcionarios - Deportes								x				1
Seguimiento de Convenios Deportivos								x				1
Documentación de Procesos – Deportes								x				1
Sistema Administración Deportiva								x				1
Programa de Formación Continua								x				1
Sistema de Gestión de Certificados de Origen (SIGCO)								x				1
Proyecto de renovación Industrial								x				1
Producepyme								x				1
Sistema de Salarios								x				1
Sistema de Información Nacional de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca								x				1
Sistema de Información de Biodiversidad								x				1
Sistema Nacional de Indicadores Ambientales								x				1
Sistema de Información Nacional Educativa								x				1
Portal de Ciclovías								x				1
Portal de Renovación Vehicular								x				1
Registro Interconectado de Programas Sociales								x				1





Nombre Solución Existente	Acceso Centralizado	Documentos electrónicos	Autenticación única	Interoperable	Esquema de datos abiertos	Contenidos de capacitación	Derechos y Patentes del Estado	Disponibilidad en la Nube	Mecanismos de participación	Mecanismos de evaluación	Accesibilidad y Usabilidad	Coertura de Estrategias
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	Total
Sistema Consulta de Títulos								x				1
Tienda Virtual								x				1
Servicios de Impuestos en Línea (SRI)								x				1
Certificación Electrónica en Línea								x				1
SNP Cooperativas								x				1
Registro de Operadora de Regulación de Transporte Pesado								x				1
Formularios Electrónicos INEC								x				1
Ecuador en Cifras								x				1
Sistema Integrado de Consultas (REDATAM)								x				1
Consultas al Personal Encuestador INEC								x				1
Solicitudes en Línea de trámites IEPI								x				1
Sistema de Contratación Pública (SOCE)								x				1
Pasarela de Pagos								x				1
Gestión Vehicular Institucional								x				1
Sigen Integrador								x				1
Sistema Informático Integrado de Talento Humano								x				1
Postulantes - sorteo rural								x				1
SITOP								x				1
Sistema de Información para los Gobiernos Autónomos Descentralizados								x				1
CRM del Estado								x				1
Sistema de Contratación Pública (SOCE)								x				1
Sistema de Regulación Ambiental								x				1



### Sistemas informáticos y Portales en proceso de construcción

Proyecto	Acceso Centralizado	Documentos electrónicos	Autenticación única	Interoperable	Esquema de datos abiertos	Contenidos de capacitación	Derechos y Patentes del Estado	Disponibilidad en la Nube	Mecanismos de participación	Mecanismos de evaluación	Accesibilidad y Usabilidad	Cobertura de Estrategias
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	Total
Proyecto 7	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	11
QUIPUX: Gestor documental nueva versión	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	11
EVEX Capacitación Virtual	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	11
Sistema de Automatización de procesos de prevención y control ambiental	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	11
Sistema de Talento Humano	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	11
Componente Integral de Aplicaciones Tecnológicas SRI	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	11
Identidad digital única	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	10
Portal de Software Público	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	10
Plataforma de Contacto Ciudadano	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	10
Observatorio de Gobierno Electrónico	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	10
Gestión de Conocimiento	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	10
Portal de Servicios Cloud	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	10
Portal de Documentación Legal	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	10
Portal de Gobierno Electrónico	x			x	x	x	x	x	x	x	x	9
Sistema de autoevaluación institucional	x	x	x	x		x	x	x		x	x	9
SNI Portal de Datos Abiertos	x			x	x	x	x	x	x	x	x	9
Contact Center del Estado	x			x	x	x	x	x	x	x	x	9





Proyecto	Acceso Centralizado	Documentos electrónicos	Autenticación única	Interoperable	Esquema de datos abiertos	Contenidos de capacitación	Derechos y Patentes del Estado	Disponibilidad en la Nube	Mecanismos de participación	Mecanismos de evaluación	Accesibilidad y Usabilidad	Cobertura de Estrategias
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	Total
Si Salud (Segunda fase)	x	x	x	x	x	x		x		x	x	9
Nuevo E-Sigef	x	x	x	x	x	x		x		x	x	9
Nuevo sistema de Pasaportes	x		x	x	x	x		x	x	x	x	9
Portal Gestión de Comunidades	x		x		x	x	x	x	x	x	x	9
Portal Versionamiento de codificación	x		x	x		x	x	x	x	x	x	9
Ventanilla Única Virtual (ciudadanía, empresas)	x		x	x		x	x	x	x	x		8
Gestión Educativa	x	x	x	x		x		x		x	x	8
Software Policía y Migración	x	x	x	x		x		x		x	x	8
Gestión Documental	x		x		x	x	x	x		x	x	8
Levantamiento, diseño y automatización del proceso de reforma institucional de la administración pública central, institucional y dependiente	x	x	x	x		x	x	x			x	8
Consulado Virtual		x	x	x		x	x	x			x	7
Portal Ecuador	x			x		x	x	x	x		x	7
Bus Gubernamental de Datos: autenticación y servicios web (segunda fase)	x		x	x		x	x	x		x		7
Sistema Integrado de los servicios y procesos de ANT	x	x		x		x	x	x		x		7
Pasarela de pagos	x	x	x	x		x		x		x		7



Proyecto	Acceso Centralizado	Documentos electrónicos	Autenticación única	Interoperable	Esquema de datos abiertos	Contenidos de capacitación	Derechos y Patentes del Estado	Disponibilidad en la Nube	Mecanismos de participación	Mecanismos de evaluación	Accesibilidad y Usabilidad	Coertura de Estrategias
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	Total
Automatización de los macro procesos de auditoria minera	x	x	x	x		x	x	x				7
Bus de Datos Gubernamental servicios web (primera etapa)	x			x		x	x	x			x	6
Nuevo Sistema de Compras Públicas	x	x				x	x	x		x		6
Nueva versión de páginas Web homologadas	x			x	x	x	x	x				6
Automatización de procesos Adjetivos		x		x		x	x	x		x		6
Administración Centralizada de Usuarios y Permisos				x		x	x	x		x	x	6
Sistema de código postal en el ecuador a nivel de manzana	x		x	x		x	x	x				6
Consultoría para la implementación del sistema web mapa interactivo para el proyecto Amazonía viva	x				x	x	x	x	x			6
Trámite más engorroso	x			x			x	x			x	5
Si Salud (Primera fase)			x	x	x	x		x				5
Preguntas Quejas, Sugerencias y Felicidades	x			x		x	x	x				5
Plataforma de Seguridad de la Información	x					x	x	x		x		5
Digitalización de documentos				x			x	x		x	x	5





Proyecto	Acceso Centralizado	Documentos electrónicos	Autenticación única	Interoperable	Esquema de datos abiertos	Contenidos de capacitación	Derechos y Patentes del Estado	Disponibilidad en la Nube	Mecanismos de participación	Mecanismos de evaluación	Accesibilidad y Usabilidad	Cobertura de Estrategias
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	Total
Banco de información geológico del Ecuador	x				x	x	x	x				5
Sistema que permite el acceso a la plataforma tecnológica -catálogo en línea- de fotografía patrimonial	x				x	x	x	x				5
Herramienta informática para la automatización de los procesos de medición de impacto de los Reglamentos Técnicos	x			x		x	x	x				5
Sistema integrador masivo de información de paquetería internacional en el sistema ecuapass	x			x		x	x	x				5
Centro de Servicios Compartidos – Servicios en la Nube	x			x		x		x				4
Sistema informático para el manejo, seguimiento, administración, evaluación y difusión, de información técnica generada	x					x	x	x				4





Proyecto	Acceso Centralizado	Documentos electrónicos	Autenticación única	Interoperable	Esquema de datos abiertos	Contenidos de capacitación	Derechos y Patentes del Estado	Disponibilidad en la Nube	Mecanismos de participación	Mecanismos de evaluación	Accesibilidad y Usabilidad	Coertura de Estrategias
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	Total
Software especializado para el tamizaje de cáncer colorectal CCR	x					x	x	x				4
Ampliación de las capacidades del sistema de información para gestión de riesgos	x					x	x	x				4
Software de seguimiento para estrategia de mejoramiento del talento humano de los servicios de desarrollo infantil	x					x	x	x				4
Consolidación de las bases de datos de Registro Civil				x	x		x					3
Software en la plataforma tecnológica para el sistema nacional informático de donación y trasplante	x					x		x				3
Sistema de monitoreo vehicular exclusiva para el control de transporte de sustancias químicas controladas del sistema nacional de georeferenciación	x						x	x				3



## Anexo 2: Fichas de indicadores

### Indicador de la Visión

<b>Nombre del Indicador:</b>	Índice de Gobierno Electrónico de Naciones Unidas
<b>Descripción del Indicador:</b>	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.
<b>Línea Base:</b>	0.48
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje
<b>Fuente:</b>	EGDI – UNDESA
<b>Método de cálculo:</b>	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
<b>Jerarquía de Indicador:</b>	Resultado
<b>Frecuencia de Actualización:</b>	2 años
<b>Metas (2017)</b>	0,63

### Indicadores de Gobierno Cercano

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

<b>Nombre del Indicador:</b>	Número de servicios en línea ofertados a través del portal único.
<b>Descripción del Indicador:</b>	Este indicador muestra la cantidad de servicios que ha desarrollado una institución pública y que han sido habilitados 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 automatizados en un portal único, PTC o De Una
<b>Jerarquía de Indicador:</b>	Resultado
<b>Frecuencia de Actualización:</b>	Semestral
<b>Metas (2017)</b>	100





<b>Nombre del Indicador:</b>	Índice de percepción de calidad de los servicios públicos
<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>	No hay línea base
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje
<b>Fuente:</b>	Encuestas de percepción de calidad realizada a los usuarios de las aplicaciones
<b>Método de cálculo:</b>	Número de encuestas de percepción de calidad positivas/número total de encuestas de percepción de calidad
<b>Jerarquía de Indicador:</b>	Actividad
<b>Frecuencia de Actualización:</b>	Trimestral
<b>Metas (2017)</b>	0,85

<b>Nombre del Indicador:</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>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>	Trimestral
<b>Metas (2017)</b>	105

<b>Nombre del Indicador:</b>	Número de cursos virtuales existentes.
<b>Descripción del Indicador:</b>	Permite medir la disponibilidad de cursos virtuales por cada servicio web 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 a través de su página web o eventos de capacitación
<b>Jerarquía de Indicador:</b>	Resultado
<b>Frecuencia de Actualización:</b>	Semestral
<b>Metas (2017)</b>	57



## Indicadores de Gobierno Abierto

<b>Nombre del Indicador:</b>	Índice de cumplimiento de publicación de información según la LOTAIP.
<b>Descripción del Indicador:</b>	Mide el grado de cumplimiento de las instituciones públicas, sobre la accesibilidad a través del portal web institucional a la información pública establecida en el artículo 7 de la LOTAIP.
<b>Línea Base:</b>	93%
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje.
<b>Fuente:</b>	GPR
<b>Método de cálculo:</b>	Porcentaje Global de cumplimiento del artículo 7 de la LOTAIP.
<b>Jerarquía de Indicador:</b>	Impacto.
<b>Frecuencia de Actualización:</b>	Cuatrimestral.
<b>Metas (2017)</b>	100%

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

<b>Nombre del Indicador:</b>	Número de aplicaciones en el portal de Software Público
<b>Descripción del Indicador:</b>	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.
<b>Línea Base:</b>	2
<b>Unidad de Medida:</b>	Número
<b>Fuente:</b>	Portal de Software Público Gubernamental
<b>Método de cálculo:</b>	Conteo de aplicaciones cargadas en el Portal de Software Público
<b>Jerarquía de Indicador:</b>	Resultado
<b>Frecuencia de Actualización:</b>	Cuatrimestral
<b>Metas (2017)</b>	15





## Indicadores de Gobierno Eficiente y Eficaz

<b>Nombre del Indicador:</b>	Desempeño promedio de las instituciones de la función ejecutiva
<b>Descripción del Indicador:</b>	Permite medir el 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</b>	0,85

<b>Nombre del Indicador:</b>	Desempeño promedio de las instituciones de la función ejecutiva
<b>Descripción del Indicador:</b>	Permite medir el 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</b>	0,85

<b>Nombre del Indicador:</b>	Porcentaje de procesos adjetivos automatizados
<b>Descripción del Indicador:</b>	Permite medir el grado de colaboración a los procesos de apoyo y las herramientas diseñadas para que estos apalanquen la gestión de procesos sustantivos.
<b>Línea Base:</b>	No hay línea base
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje
<b>Fuente:</b>	GPR
<b>Método de cálculo:</b>	Número de procesos adjetivos automatizados/ número total de procesos automatizados.
<b>Jerarquía de Indicador:</b>	Impacto
<b>Frecuencia de Actualización:</b>	Cuatrimestral
<b>Metas</b>	50%



<b>Nombre del Indicador:</b>	Porcentaje de instituciones de la función ejecutiva que usan los sistemas gubernamentales
<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 y Gestión Vehicular –cuando exista-.
<b>Línea Base:</b>	No hay línea base
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje
<b>Fuente:</b>	GPR
<b>Método de cálculo:</b>	Promedio de uso de sistemas gubernamentales por institución
<b>Jerarquía de Indicador:</b>	Impacto
<b>Frecuencia de Actualización:</b>	Mensual
<b>Metas</b>	100%

<b>Nombre del Indicador:</b>	Porcentaje de instituciones públicas que publican servicios web para consumo de otras instituciones con estándares de interoperabilidad.
<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>	Trimestral
<b>Metas</b>	39%



## Anexo 3: Diagnóstico Detallado

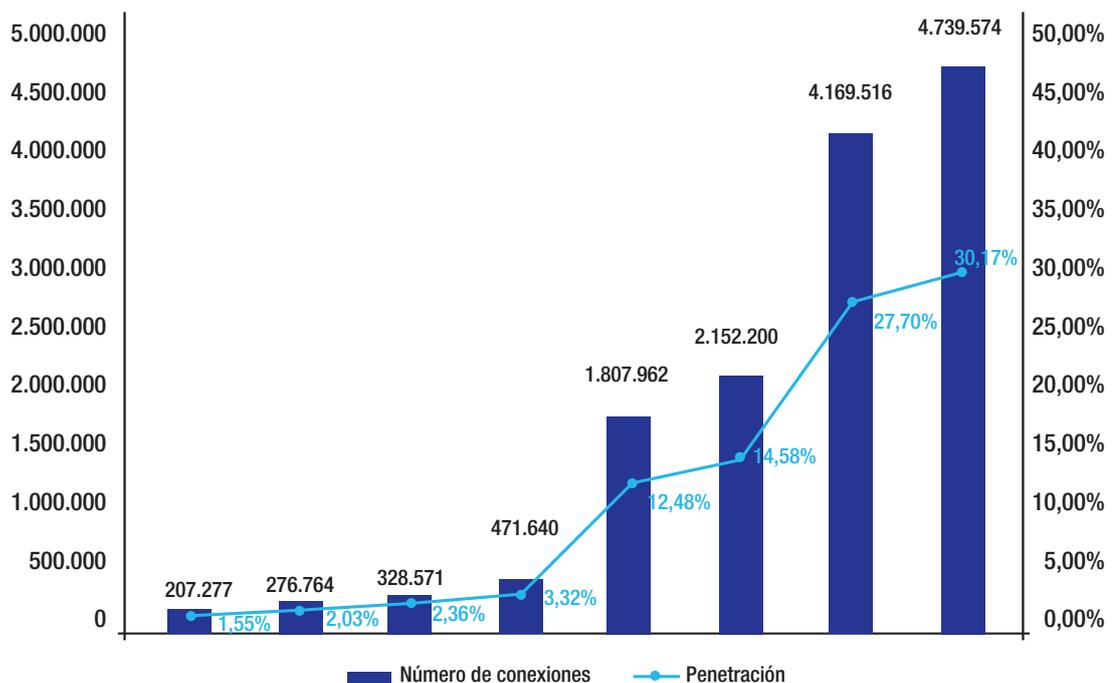
### Diagnóstico y Línea Base

Los ciudadanos y ciudadanas en la actualidad han incrementado significativamente el acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicaciones, lo cual ha provocando cambios en las relaciones personales, sociales y comerciales.

En las estadísticas reportadas por MINTEL en septiembre de 2013, establece que existen casi 5 millones de conexiones a internet, lo que significa el 30,17%, es decir que se ha multiplicado por

20 este indicador, cabe destacar que el indicador tiene su principal contribución por la conexiones móviles que representan el 80% del total, frente al 20% de conexiones fijas. Esta tendencia por la tecnología móvil se refuerza en los resultados del Estudio de 2012 de UNDESA, en el cual establece que el promedio general en el índice de acceso a las TIC refleja un aumento en la penetración telefónica móvil, el promedio general de suscripciones móviles por cada 100 habitantes es de 88,5.

Ilustración 8: Crecimiento de penetración de conexiones a internet / Fuente MINTEL, 2013



También existe el indicador de incremento de la infraestructura de Telecomunicaciones es así que en el año 2006 la red nacional de fibra óptica contaba con 3.500 Km, la misma que para el año 2013 se multiplicó por 10 su dimensión, teniendo una extensión actual de 35.111 Km. MINTEL reporta en el 2013 un incremento en el uso de internet esto en función que en el año 2006 había 823.483 usuarios de internet y

marzo del 2013 existía 9'531.286 usuario, esto representa un incremento de 11,5 veces. Por otro lado el acceso a capacidad de interconectividad internacional creció en aproximadamente 80 veces, ya que en el año 2006 la capacidad era de 12 STM-111, alcanzando para el año 2013 la cantidad de 973,17 SMT-1 (equivale a velocidad de 155 Mbps).

Ilustración 9: Evolución de la red de fibra óptica/ MINTEL, 2013

### Red de fibra óptica. Año 2006



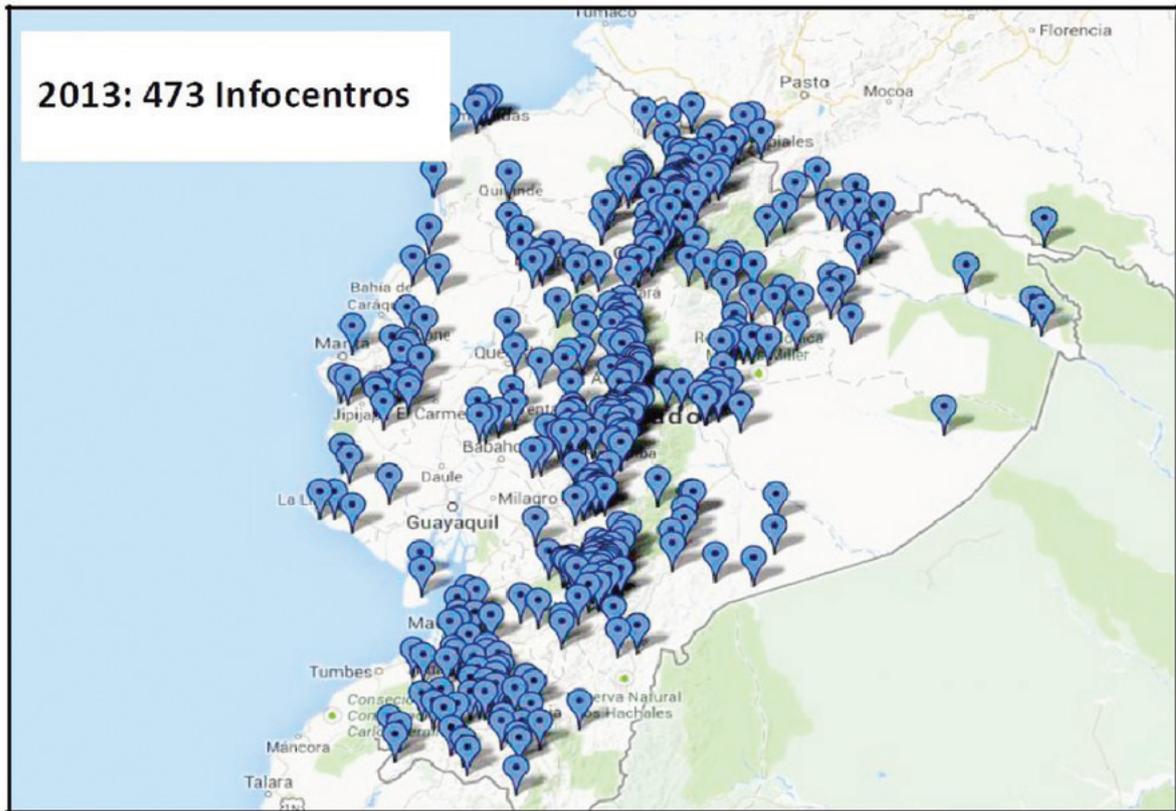
### Red de fibra óptica. Año 2013



Como una estrategia complementaria para asegurar el acceso universal a internet y al uso de tecnologías el MINTEL ha instalado hasta el año 2013 un total de 473 infocentros a lo largo de todo el país, en los cuales se han capacitado a 36.139 ciudadanos y ciudadanas y han asistido a los infocentros un total de 412.000 ciudadanos y ciudadanas hacer uso de esta infraestructura instaladas.



Ilustración 10: Red nacional de infocentros / Fuente MINTEL, 2013



Respecto al uso de estas tecnologías, varias estadísticas demuestran una sostenida tendencia al uso generalizado de las TI. Por ejemplo en el año 2012 el 39% de los ecuatorianos afirmaron utilizar computadora, el 35% haber utilizado internet y 47% tener una línea celular activa.

No obstante existe un importante desafío respecto al contenido en internet. Pues si bien un alto número de personas en el Ecuador utilizan internet, las actividades son de tipo informativo en general, así el 31,3% a nivel na-

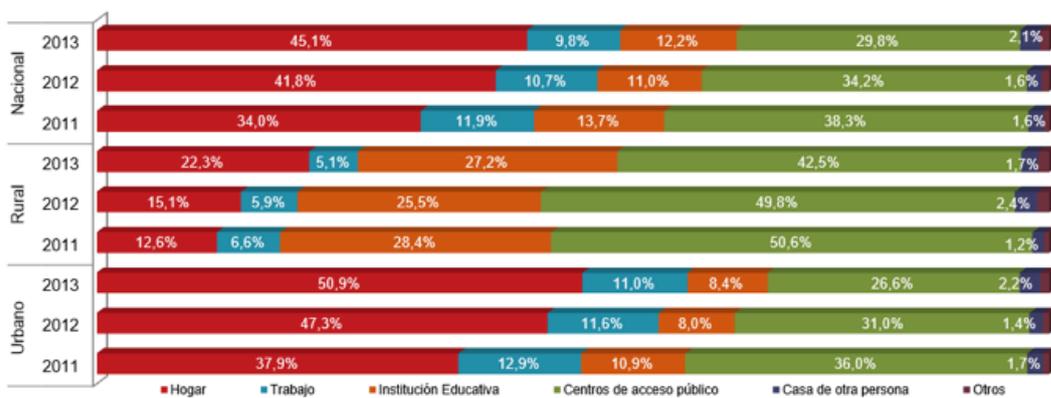
cional lo hace para obtener información (INEC, 2012) , el 34% para actividades de educación y aprendizaje y un 25,9% para comunicación en general. Sin embargo respecto de actividades transaccionales en plataformas electrónicas, el uso es muy reducido, así menos del 1% de la población emplea internet para transacciones bancarias, comerciales o con el gobierno.



**Ilustración 11: Utilización de computadoras en el Ecuador**  
Fuente: Encuesta ENEMDU, INEC, 2012

De las personas que usan Internet, el 45,1% lo hace en su hogar. En el área urbana el mayor porcentaje de la población utiliza Internet en el hogar con el 50,9%, mientras el mayor porcentaje de población del área rural lo usa en centros de acceso público con el 42,5%.

**Lugar de uso de Internet por área**



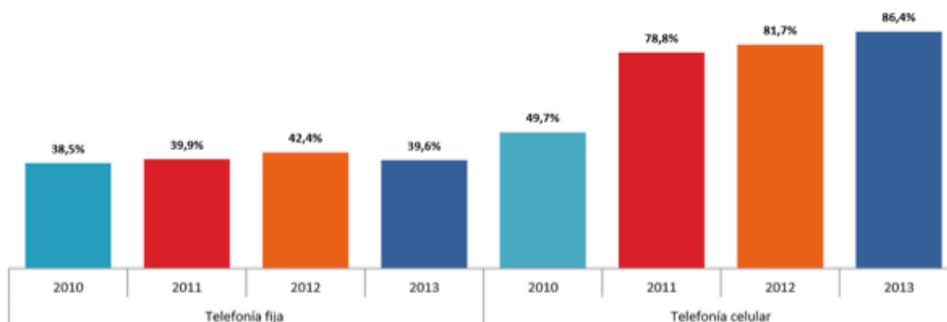
¿En qué lugar lo uso (...) con mayor frecuencia, en los últimos 12 meses: Hogar? Centros de acceso público? Trabajo? Casa de otra persona? Institución educativa? Otros?

En el censo realizado por INEC en el 2012, el 39% de los ecuatorianos afirman utilizar computadoras, el 35% haber utilizado internet y 47% tener una línea celular activa, no obstante el uso de internet está enfocado a obtener información, el 34% para actividades de educación y aprendizaje y un 25,9% para comunicación en general. Las actividades transaccionales en plataformas electrónicas, representan el 1% para transacciones bancarias, comerciales o con el gobierno.

**Ilustración 12: Razones del uso de Internet**  
Fuente: Encuesta ENEMDU, INEC, 2012

El 86,4% de los hogares posee al menos un teléfono celular, 36,7 puntos más que lo registrado en el 2010.

**Hogares que tienen teléfono fijo y celular a nivel nacional**



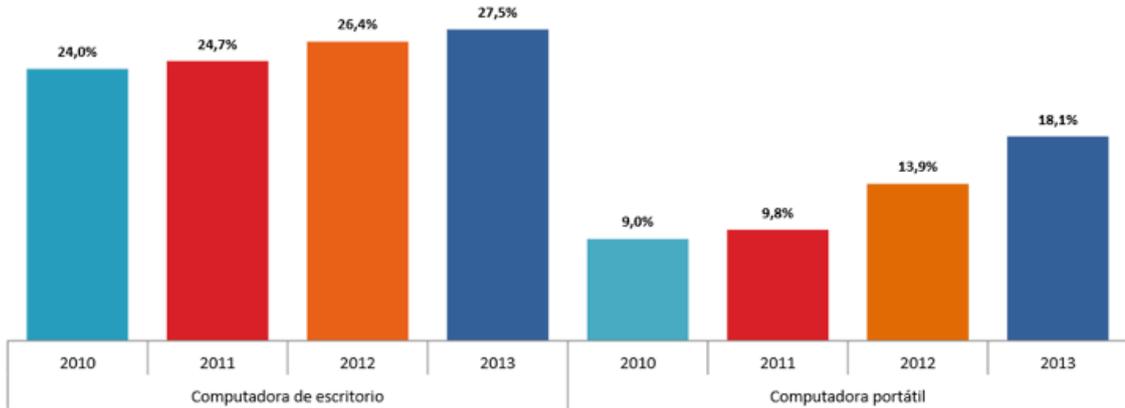
¿Tiene este HOGAR: Línea telefónica fija? Telefonía celular?



**Ilustración 13: Percepción de calidad de servicios públicos/ Fuente INEC, 2012**

El 18,1% de los hogares tiene al menos un computador portátil, 9,1 puntos más que lo registrado en 2010. Mientras el 27,5% de los hogares tiene computadora de escritorio, 3,5 puntos más que en 2010.

**Equipamiento tecnológico del hogar a nivel nacional**

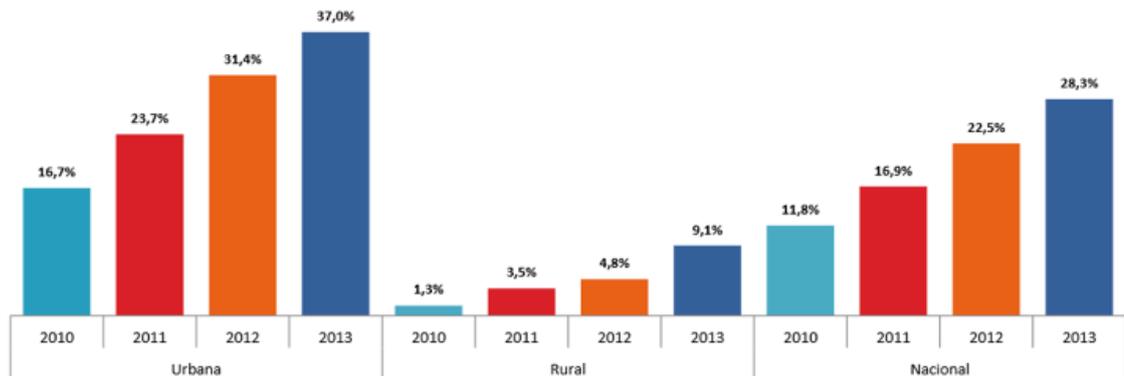


¿Tiene este HOGAR: Televisión a color, Equipo de sonido, DVH-VHS, Computadora de escritorio, Computadora portátil?

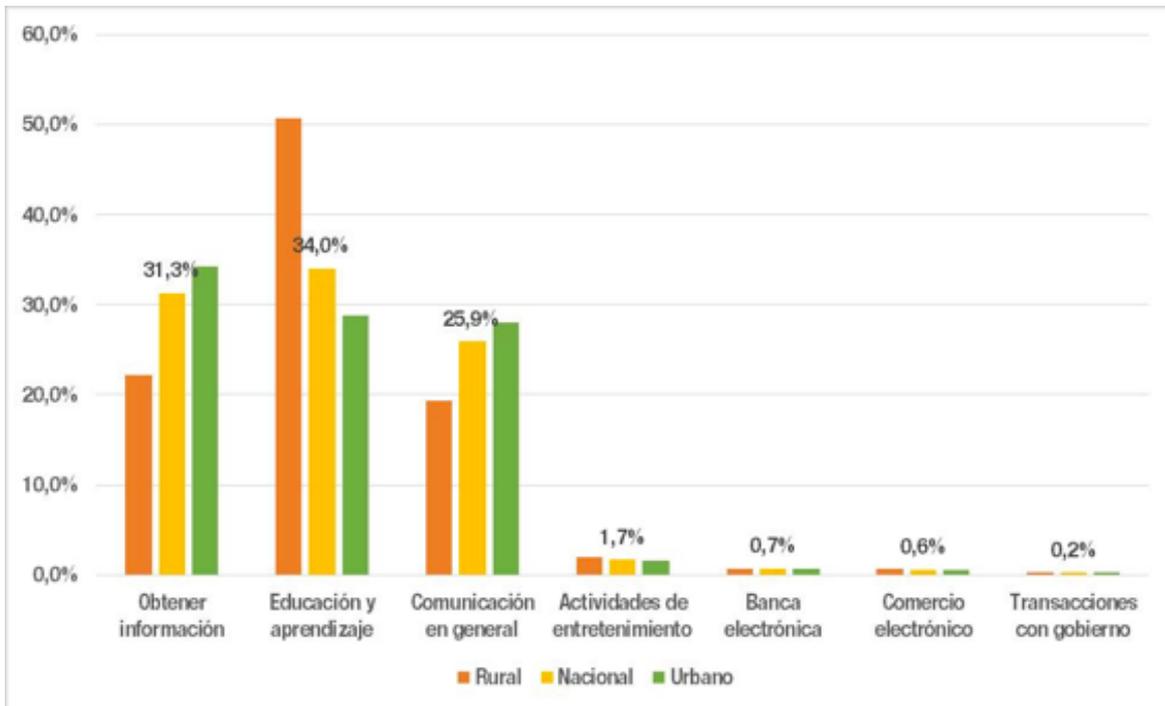
**Ilustración 14: Percepción sobre el nivel de confianza en el Gobierno (2011)**

El 28,3% de los hogares a nivel nacional tienen acceso a internet, 16,5 puntos más que en el 2010. En el área urbana el crecimiento es de 20,3 puntos, mientras que en la rural de 7,8 puntos.

**Acceso al Internet según área**



**Ilustración 15: Percepción sobre el nivel de eficiencia del Estado (2011)**





## La Industria TI

La mayoría de las empresas de software en el Ecuador, no corresponden a grandes empresas, todo lo contrario. De acuerdo a una encuesta realizada por la AESOFT en mayo de 2012, se muestra que el 46% de las empresas del sector son microempresas, el 46% son pequeñas y apenas el 8% son medianas.

Localmente las empresas tienden a orientarse a objetivos de muy corto plazo y terminan luchando por sobrevivir en un mercado interno bastante pequeño, respondiendo a demandas sin mayor valor agregado ni diferenciación, ofreciendo una gama de productos muy “generalistas”, entre software empaquetado y desarrollos a medida (aplicaciones administrativas y contables y sitios web).

El reducido tamaño del mercado empresarial local (tanto por el número de pymes

existentes en el país, como por su limitada capacidad para invertir en tecnología), y la falta de especialización de la oferta de las empresas del sector limitan su crecimiento y su capacidad de exportar sus productos a mercados externos.

Esto lleva incluso a que exista una clara incursión de tecnología extranjera sin que haya una tecnología nacional que contrarreste este efecto. El 48% de las exportaciones de Colombia en sector Tecnologías de la Información y comunicación tuvieron como destino el Ecuador. Se evidencia la falta de un plan integral y una política clara y consensuada entre el sector público y el privado, que propicie el desarrollo integral del sector.

El siguiente cuadro resume la caracterización del sector software:

Características	Descripción
Conocimiento limitado de la situación del sector	Ausencia de un sistema institucional de Producción de indicadores Sectoriales específicos.
Bajo nivel de asociatividad	Menos de la cuarta parte de las empresas de software forman parte del gremio más importante del sector, lo cual genera pocas sinergias entre empresas, lo que incide al momento de exportar.
Limitado financiamiento para el sector	Lo cual dificulta el emprendimiento, la innovación y la obtención de certificaciones internacionales que podrían facilitar la exportación.
Excesiva diversificación	No permite que las empresas se concentren en nichos de mercado, ni la creación de productos con valor agregado, ni diferenciación.
Visión de corto plazo	Las empresas en general, carecen de una visión de largo plazo, por lo que se limitan a sobrevivir en el mercado nacional con productos generalistas.
Mercado local reducido	La limitada capacidad de inversión en tecnología de la mayoría de pequeñas y medianas empresas en el Ecuador, sumado a la falta de especialización de aplicaciones de software, genera un mercado local reducido.
Oferta internacional de Software	La exportación de software, ha disminuido e incluso ha detectado una creciente importación de software extranjero, sin que existan mecanismos de protección o transferencia de tecnología.

### Caracterización Sector del Software

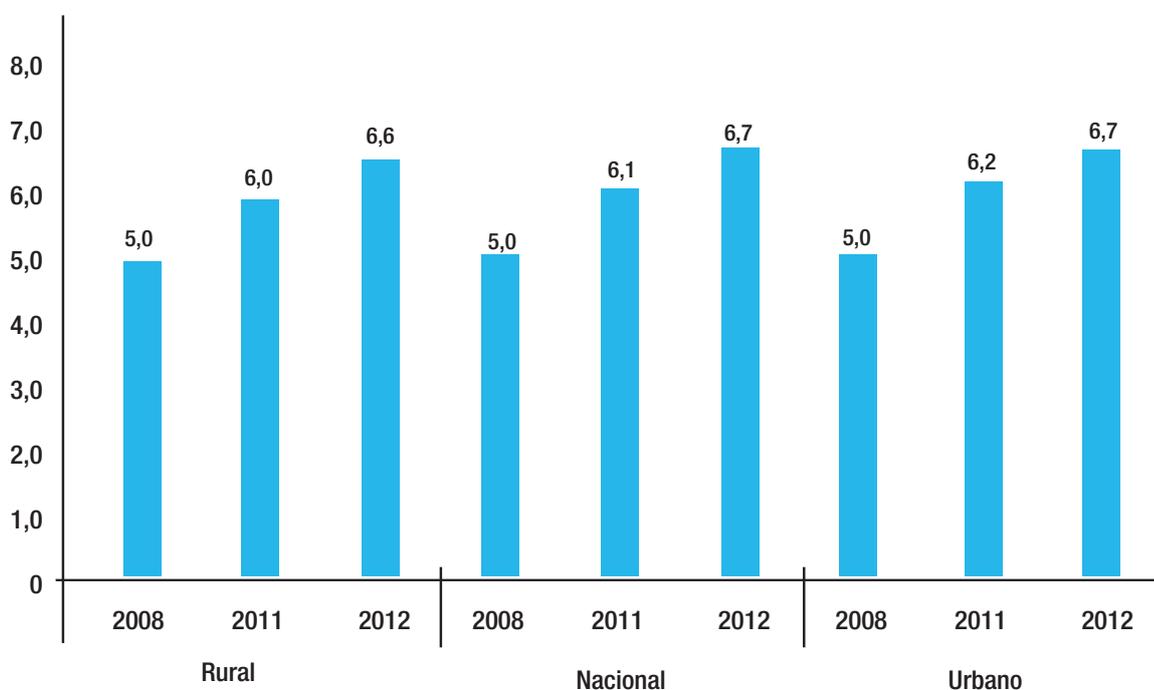


## Servicios Públicos

En el censo realizado por INEC en el 2012, se consulta para conocer la percepción de calidad de los servicios públicos y se determina que existe un alto grado de satisfacción con 6,7 puntos, con lo que sobrepasa la media regional

en 1,6 puntos. Este dato refleja que la calidad de los servicios públicos en el país ha mejorado de manera notable en el último periodo (Latino-barómetro, 2011).

**Ilustración 16: Evolución de la ubicación del Ecuador en el índice IDGE (2003-2012)**  
Fuente: ONU, 2013

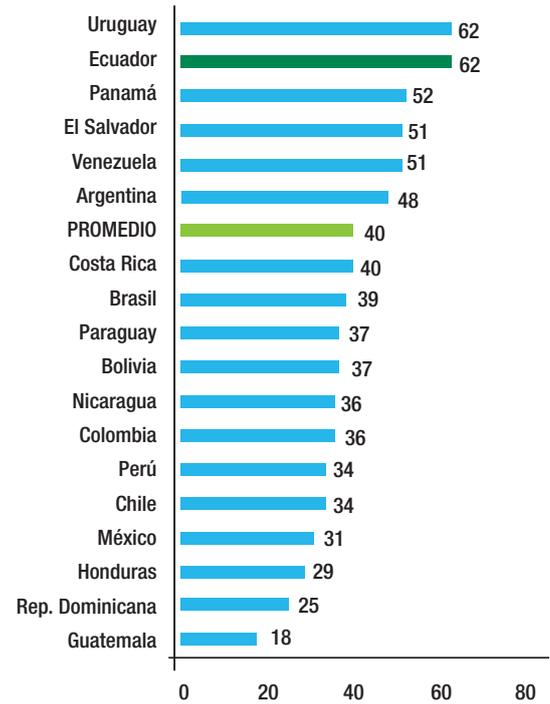
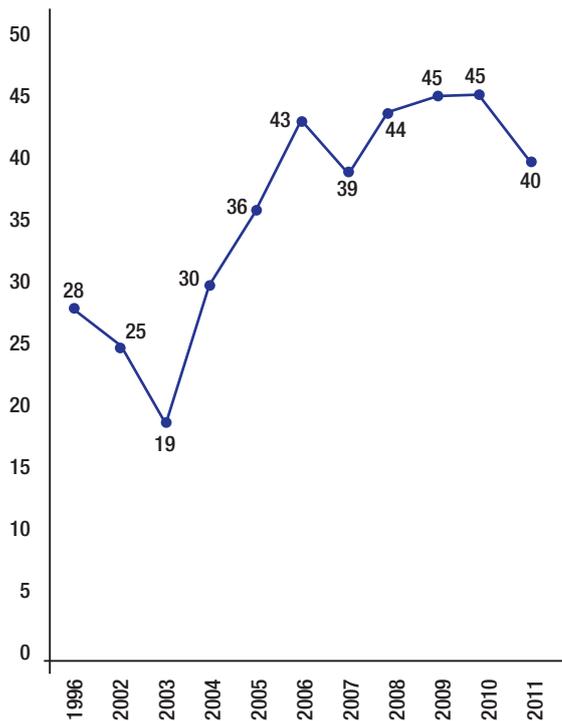


La gestión y el servicio público en el Ecuador han sido vistos en el pasado como sinónimos de ineficiencia, precariedad y maltratos hacia la ciudadanía. Hoy se rescata el rol fundamental de la gestión pública y del servicio público, promoviendo mejoras en la calidad de la gestión a través de la capacitación de las servidoras y los servidores públicos, la mejora de los procesos administrativos y la innovación tecnológica, para transparentar y acelerar los trámites públicos. (SENPLADES, 2013)

La percepción, confianza y aceptación que la ciudadanía tiene para el gobierno, se ha incrementado de manera trascendental en el último periodo (veintidós puntos sobre la media de la región) y posiciona al país, conjuntamente con Uruguay, como los países en los que mayor confianza existe por parte de la ciudadanía. En la ilustración siguiente se puede apreciar que la gráfica de la izquierda como ha evolucionado el índice general de la región desde 1996.



Ilustración 17: **Evolución del índice IDGE para el Ecuador (2003-2012)/ Fuente: ONU, 2013.**

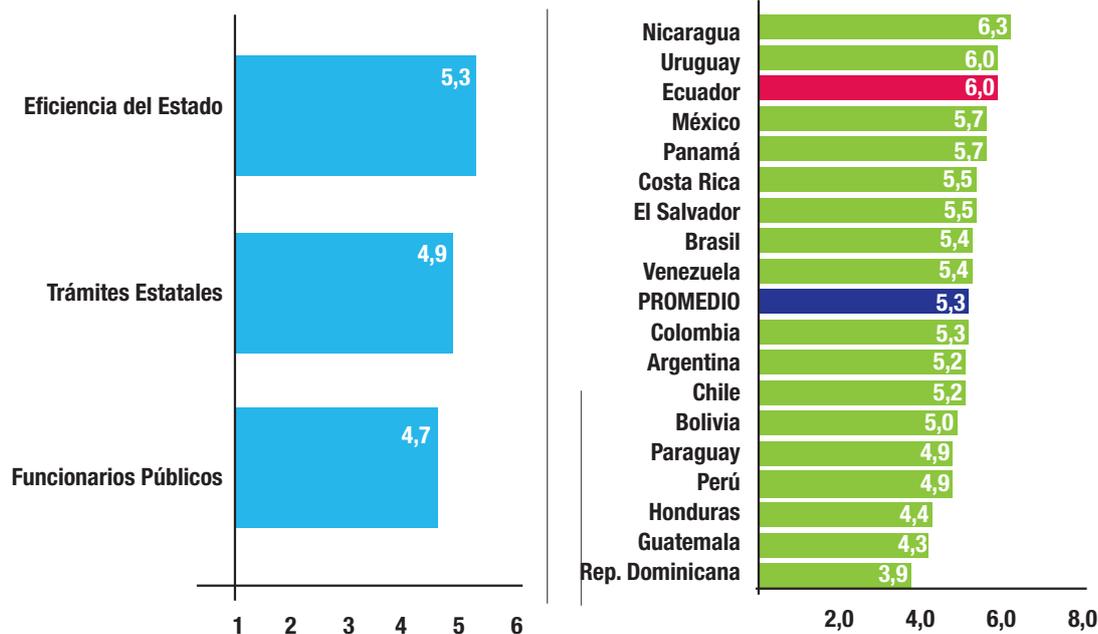


La eficiencia del Estado se la relacionada directamente con la gestión pública y las iniciativas de modernización institucional, es así que en la encuesta de percepción ciudadana realizada en el 2011,1 del Latinobarómetro se pregunta:

“En una escala de 1 a 10, en donde 1 es “nada eficiente” y 10 es “totalmente eficiente”, dígame ¿Qué tan eficiente es el Estado?”, Ecuador sobrepasa la media regional en 0,7 puntos y es superado solamente por Nicaragua con 0,3 puntos.



**Ilustración 18: Evolución de los componentes del índice IDGE para el Ecuador (2003-2012)**



### Posición Global

El indicador más reconocido a nivel mundial es el índice de desarrollo del Gobierno Electrónico (IDGE) de las Naciones Unidas (EGDI, por sus siglas en inglés) es un indicador compuesto que mide la predisposición y la capacidad de las administraciones nacionales para utilizar las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la prestación de los servicios públicos. Se basa en un estudio integral de la presencia en línea de los 193 estados miembros que evalúa las características técnicas de los sitios web nacionales, así como las políticas de Gobierno Electrónico y las estrategias que en general aplican los sectores específicos en la prestación de los servicios esenciales.

Tomando en cuenta el IDGE del 2012, Ecuador se encuentra en el puesto ocho de doce países Latinoamericanos considerados para el análisis del nivel de desarrollo de Gobierno Electrónico, a nivel mundial se ubica en el puesto ciento dos (102) de un total de ciento noventa y tres (193) países analizados.

Este resultado no necesariamente evidencia un limitado avance que el Ecuador ha presentado en cuanto al desarrollo de Gobierno Electrónico, si no que los otros países han evolucionado o avanzado mucho más en Gobierno Electrónico. El índice para Ecuador es de 0,49, lo que implica que el país se encuentra por debajo de los promedios mundial (0,50) y de América del Sur (0,55) (ONU, 2012)



Ilustración 19: Evaluación de la madurez de Gobierno Electrónico en el Ecuador

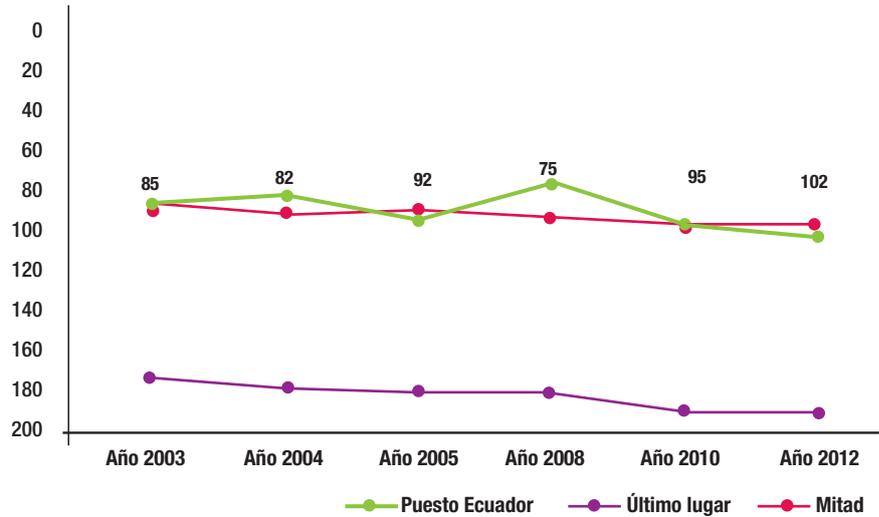
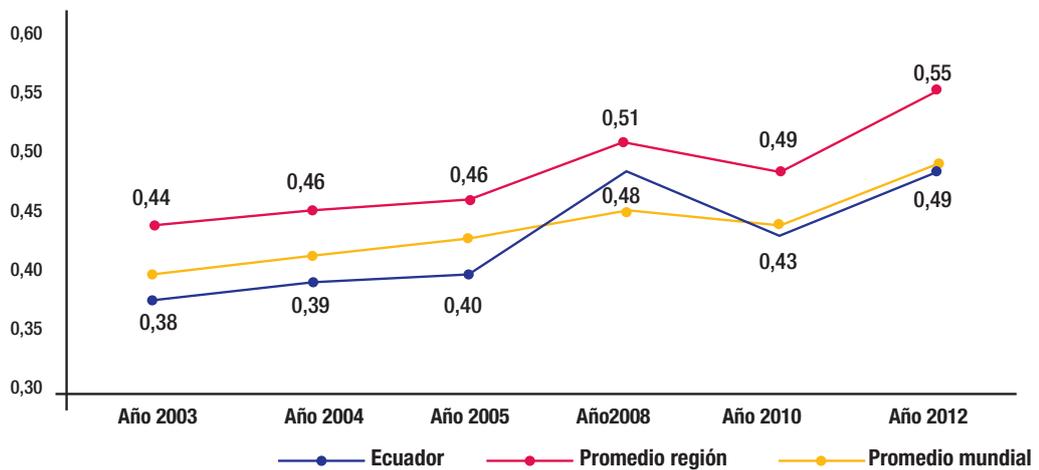


Ilustración 20: Evaluación del eje de visión y políticas en la madurez de GE

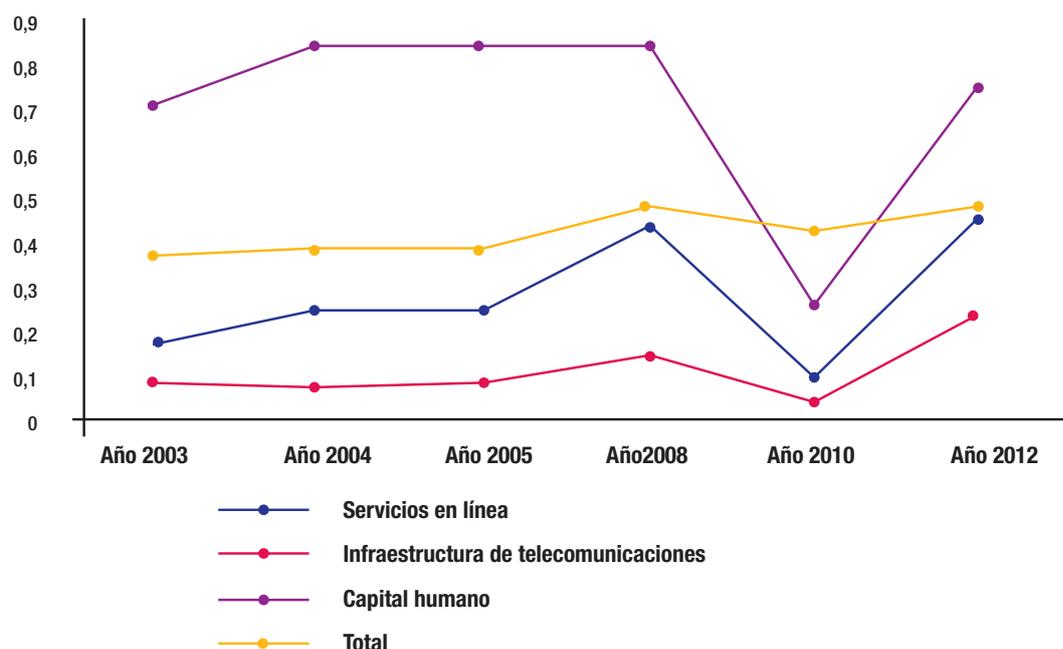


más importantes del Gobierno Electrónico, a saber: alcance y calidad de los servicios en línea, el estado de desarrollo de la infraestructura en telecomunicaciones y el capital humano inherente.

Cada uno de estos conjuntos de índices constituye en sí una unidad medida compuesta que puede extraerse y analizarse de forma independiente.



Ilustración 21: **Evaluación del eje de madurez institucional de Gobierno Electrónico**



## Evaluación de Gobierno Electrónico en Ecuador

A continuación se presenta una evaluación específica de cuatro aspectos clave en el estado de madurez del Gobierno Electrónico en el Ecuador, tomando como referencia los datos de la encuesta de madurez de Gobierno Electrónico desarrollada por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (MINTEL, 2013).

Dicha evaluación da cuenta que existen muchas oportunidades de mejora en los cuatro aspectos, siendo el que mayores desafíos presenta el enfoque al ciudadano, pues la evaluación muestra apenas un índice de madurez del 44% dentro de las instituciones.

De igual forma, la visión y políticas de Gobierno Electrónico con 45% muestran las deficiencias que a nivel estratégico se plantean. La madurez institucional la cual recoge sobre todo aspectos de la gestión de TI, apenas supera el 50%, siendo el aspecto relacionado con la infraestructura tecnológica con un 61% el que mejor es evaluado.

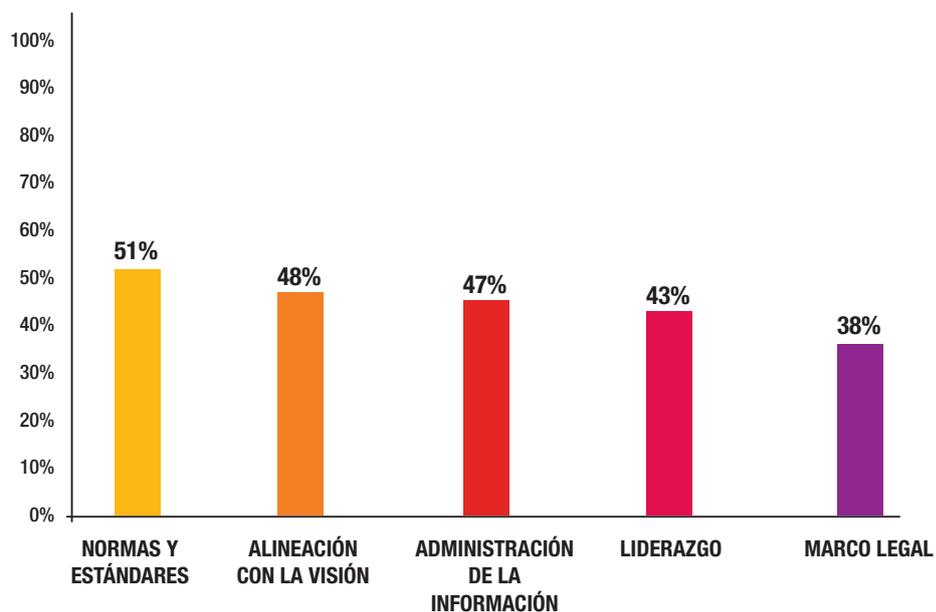


**Ilustración 22: Evaluación del eje de infraestructura TU en la madurez de G.E.**  
Fuente MINTEL 2013



Dentro de los aspectos evaluados en el eje de visión y políticas, la de menor valoración es de marco legal que apenas tiene un 38% de madurez.

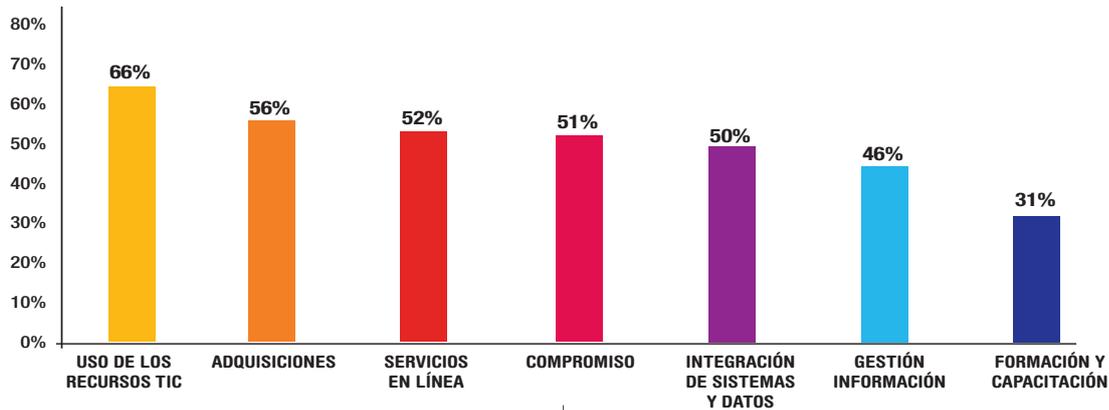
**Ilustración 23: Evaluación del eje de enfoque al ciudadano en la madurez de GE,**  
Fuente MINTEL 2013



Respecto al eje de madurez institucional, el uso de recursos TI es el aspecto que mayor madurez presenta con un 66%, no obstante la formación y capacitación es un aspecto que debe ser fortalecido pues con apenas el 31% representa el aspecto más débil.



**Ilustración 24: Modelo de procesos COBIT 5**  
Fuente: ISACA, COBIT 512. Elaboración propia



El eje de infraestructura TI disponible, es el mejor valorado respecto a su madurez, un 78% de acceso a equipos de computación, muestra un buen nivel de equipamiento. Sin embargo el costo de internet y los medios de respaldo en la conectividad son los menos maduros.

Finalmente el eje de enfoque al ciudadano, es el que merece más atención. Se debe poner mayor énfasis en los componentes de alianzas público-privadas y disponibilidad de medios para la participación ciudadana que no llegan al 40%.

**Ilustración 25: valuación de 5 dominios de procesos TI**  
Fuente: Presidencia de la República, 2013.

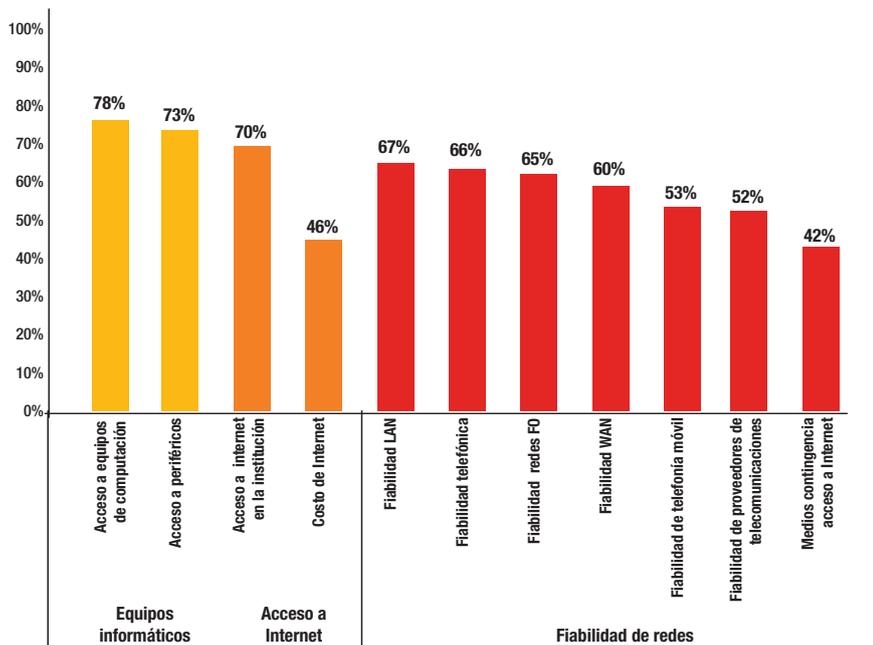
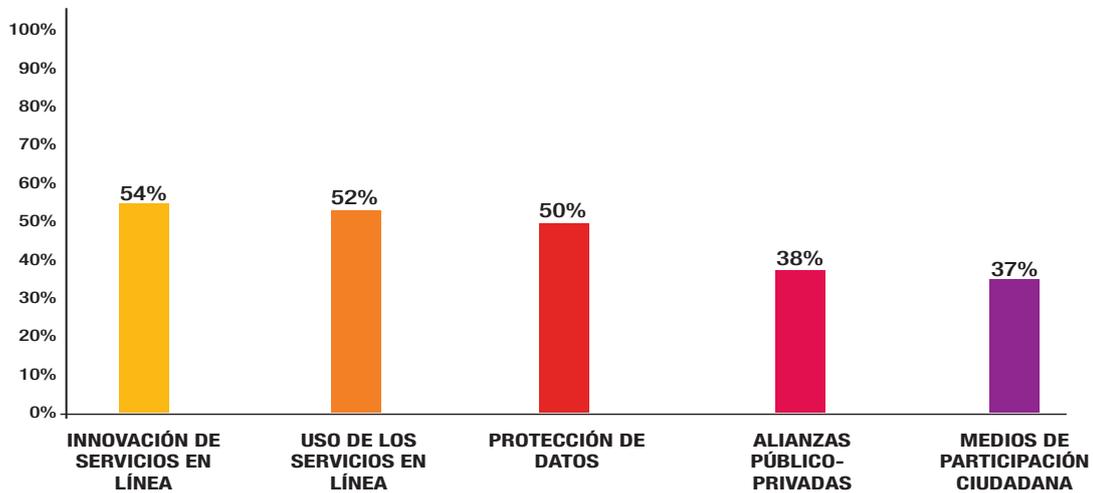


Ilustración 26: Evaluación del eje de enfoque al ciudadano en la madurez de GE, Fuente MINTEL 2013



### Madurez TI

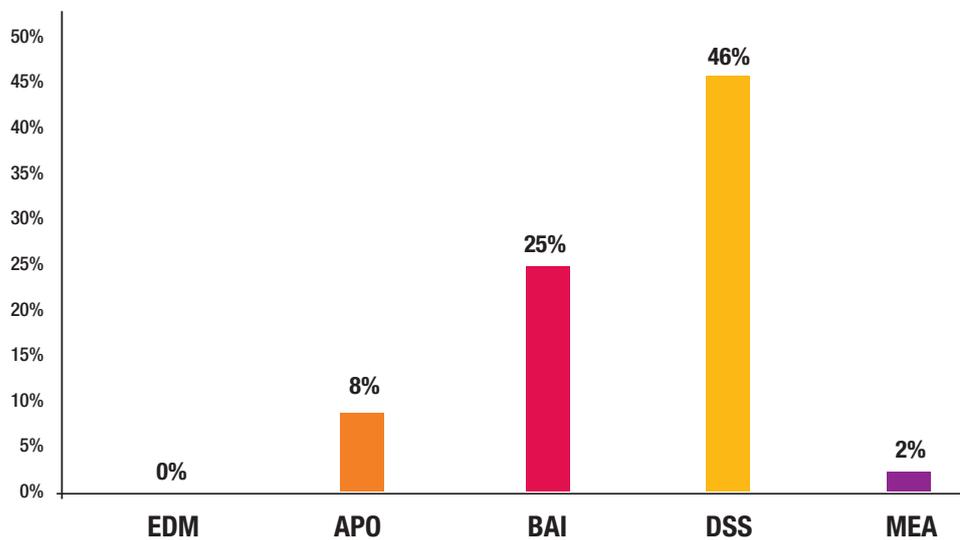
En el mes de marzo de 2013 se realizó muestreo de los procesos de TI de 40 entidades de la APCID, y se los comparó con los procesos del modelo COBIT 5. Los resultados mostraron un incipiente cumplimiento de procesos de supervisión y evaluación, sin embargo los mejores resultados se obtienen en los procesos de soporte y de adquisición e implementación, con más del 40% de cumplimiento.



**Ilustración 27:** Modelo de procesos COBIT 5 / Fuente: ISACA, COBIT 512. Elaboración propia



**Ilustración 28:** Evaluación de 5 dominios de procesos TI / Fuente: Presidencia de la República, 2013.





---

Los resultados de esta evaluación muestran los siguientes puntos a considerar:

- Escasa presencia de procesos de gobierno de TI, es decir procesos que aseguren el logro de los objetivos organizacionales mediante el alineamiento de TI con la estrategia de la institución, evaluando las necesidades de las partes interesadas, orientado las metas de TI, garantizando la supervisión de los procesos de manera efectiva y transparente y el cumplimiento de los requerimientos regulatorios y legales. Esto implica la falta de involucramiento de las altas autoridades en la toma de decisiones de inversión de TI críticas para la organización, generando el riesgo de fracasar en la adopción de nuevas tecnologías de manera apropiada.
- Las unidades de TI del gobierno cuentan con una planificación deficiente. Esto se evidencia en la baja cobertura de procesos que alinean los planes estratégicos de TI con los objetivos institucionales. Esta realidad implica una selección de programas incorrectos y no alineados con las estrategias y prioridades institucionales, lo cual podría generar resultados de calidad insuficiente en los proyectos de TI.
- El desarrollo y construcción de aplicaciones de software no tienen control de la transición a la operación, pues si bien la mayoría de las instituciones de gobierno realizan los procesos para la construcción o adquisición de soluciones, sin embargo tienen una baja gestión de los procesos necesarios para la implementación y la transición exitosa de la solución a la operación. Esto genera problemas operacionales, usuarios no preparados para el uso y aprovechamiento de nuevo software, uso de tecnología obsoleta e incluso funcionamiento inadecuado del software.
- Se constata que las unidades de TI de las entidades de gobierno están volcadas a la operación y atención de incidentes, con procesos preventivos deficientes. Esto podría generar una situación de vulnerabilidad respecto a robo de infraestructura, daño de servidores, ataques informáticos, revelación accidental de información sensible y errores operacionales.
- Finalmente se evidencia una carencia de supervisión, evaluación y valoración que permite medir el desempeño, el logro de objetivos y el cumplimiento de estándares y controles de los proyectos de TI desarrollados. Apenas el 7.5% de instituciones demostró desarrollar estos procesos. Esta carencia hace que la mayoría de instituciones de gobierno estén expuestas a riesgos relacionados con la falta de cumplimiento de regulación, provocando que los servicios de TI no cumplan con los requisitos de los usuarios y que los proyectos e inversiones de TI no se terminen de manera oportuna y fracasan por costos, retrasos, alcances mal definidos o cambios en las prioridades institucionales.



## Anexo 4: Agradecimientos

### SECRETARÍA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- Leonardo Reyes Subsecretaría General de la Gestión Pública
- Milton Alfredo Freire Briones Subsecretaría General de la Gestión Pública
- Hugo Fernando Aguiar Lozano Subsecretaría General de la Gestión Pública
- Verónica Monserrath Bonilla Velastegui Subsecretaría General de la Gestión Pública
- Christian A. Estay Niculcar Subsecretaría de Gobierno Electrónico
- Mario Fernando Hidalgo Almeida Subsecretaría de Gobierno Electrónico
- Giovanni Patricio Martínez Guevara Subsecretaría de Gobierno Electrónico
- Carlota Aurora Paredes Valencia Subsecretaría de Gobierno Electrónico
- Diego Hernán Vargas Tumipamba Dirección de Arquitectura y Seguridad de la Información
- José Fernando García Mejía Dirección de Arquitectura y Seguridad de la Información
- David Fernando Núñez Lara Dirección de Arquitectura y Seguridad de la Información
- Luiggi Fabrizio Andrade Pazmiño Dirección de Arquitectura y Seguridad de la Información
- Gladia Mireya Lara Lara Dirección de Arquitectura y Seguridad de la Información
- Susana Del Carmen Cadena Granda Dirección de Gestión de Gobierno Electrónico
- Pablo Yahyr Lucio Mancheno Dirección de Gestión de Gobierno Electrónico
- Cristina Elizabeth Rea Carrillo Dirección de Gestión de Gobierno Electrónico
- Paulina Del Rocío Rodas Ochoa Dirección de Gestión de Gobierno Electrónico
- Gliden Braulio Morocho Molina Dirección de Gestión de Gobierno Electrónico
- Dorys Maura Lara Pazmiño Dirección de Gestión de Gobierno Electrónico
- Paola Geovanna Vera Pozo Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
- Iván Marcelo Jácome Barrionuevo Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
- Silvia Patricia Samaniego Sánchez Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
- Luis Javier López Sardi Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
- Christian Andrés Viteri Proaño Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
- Jeanneth Elizabeth Taco Davas Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
- Juan Miguel Llumihuasi Quispe Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
- José Miguel Auquilla Vallejo Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
- Edison Lenin Mera Guevara Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
- Franklin Estuardo Rojas Báez Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico





---

• Guido Eduardo Becerra Centeno	Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
• José David Gamboa Vega	Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
• Karina Gabriela Vizcaino Parra	Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
• Verónica Elizabeth Jácome Molina	Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
• Francisca Johanna Coronel Riofrío	Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
• Marcelo Ramiro Silva Robles	Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
• María Teresa Yambay Ramos	Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
• Sylvia Ximena Velasco Maldonado	Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
• Johanna Raquel Ortiz Jácome	Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
• Franklin Jhonson Sani Nuñez	Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
• Mario Fernando Aguilar Jiménez	Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
• Erika Lucía Dueñas Yaguari	Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
• Giovanni Castillo	Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
• Carlos Paolo Yacelga de la Torre	Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
• Johanna Aracely Cabrera Pilataxi	Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico
• Juan Gabriel Cabezas Sánchez	Dirección de Comunicación
• Myriam Paola Vega Castro	Dirección de Comunicación
• Adriana Fernanda Pazmiño Alvear	Dirección de Comunicación
• Agustín Alejandro Bravo Moreira	Dirección de Comunicación
• Paúl Daniel Freire Vaca	Dirección de Comunicación
• José Gabriel Suasnavas Vargas	Dirección de Comunicación
• Juan Carlos Galarza Oleas	Subsecretaría de Innovación para la Gestión
• Claudio Marcelo Arcos Proaño	Dirección de Innovación para la Gestión
• María José Ormaza Cortez	Dirección de Innovación para la Gestión
• Carla Fernana Ortiz Padilla	Dirección de Innovación para la Gestión
• Daniel Alejandro Yáñez Valencia	Dirección de Innovación para la Gestión
• Iván Leandro Cahuasqui Molina	Dirección de Innovación para la Gestión
• Roberto Carlos Andrade Tito	Subsecretaría de Políticas y Gestión Organizativa
• María Ines Bastidas	Subsecretaría de Políticas y Gestión Organizativa
• Hernan Alfredo Hoyos Rodríguez	Subsecretaría de Calidad en la Gestión Pública



---

## 8. REFERENCIAS

- Brys, C. (2005). Plan Estratégico para el Gobierno Electrónico de la Provincia de Misiones. Posadas: EDUNAM.
- CLAD. (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Pucón: CLAD. Corte, L. (2007). La intranet gubernamental como elemento clave de la interoperabilidad. Montevideo: RedGEalc.
- INEC. (2012). Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo -ENEMDUR. Quito: INEC.
- Instituto Nacional de Administración Pública. (2008). e-Gobierno para un mejor gobierno. Madrid: OECD.
- Latinobarómetro. (17 de Febrero de 2011). Latinobarómetro. Obtenido de <http://www.latinobarometro.org/>
- Ministerio de Economía y Hacienda. (2009). La administración electrónica y el servicio a los ciudadanos. Madrid: Ministerio de Economía y Hacienda.
- MINTEL. (2013). Encuesta de madurez del Gobierno Electrónico. Quito: MINTEL. Naser, A., & Concha, G. (2011). El Gobierno Electrónico en la gestión pública.
- NIPA. (2011). Ecuador e-Government Master Plan. Quito: NIPA.
- OECD. (2003). OECD Policy Brief “The e-Government Imperative: Main Findings”. París: OECD.
- ONU, Consejo Económico y Social. (2013). El acceso de banda ancha a internet como medio para lograr una sociedad inclusiva. Ginebra: ONU, Comisión de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo.
- ONU. (2013). Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, 2012. Nueva York: ONU.
- Panigua, A. (2012). Sociedad de Cultura, Transparencia, participación ciudadana y Gobierno Electrónico (Vol. 15). Goiania: Universidad Federal de Goiás.
- RICYT. (2006). Manual de Lisboa. Pautas para la interpretación de los datos estadísticos disponibles y la construcción de indicadores referidos a la transición de Iberoamérica hacia la Sociedad de la Información. Lisboa: RICYT.
- Santiago de Chile: CEPAL, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES).
- SENPLADES. (2013). Plan Nacional de Desarrollo / Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. Quito: SENPLADES.
- SUPERTEL. (17 de febrero de 2013). Estadísticas anuales. Obtenido de Superintendencia de Telecomunicaciones: <http://www.supertel.gob.ec>
- UNDESA. (2014). Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico de Ecuador. UNDESA.



