
 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 1 de 86

GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC


MARZO 2021

(DSTGE-2021)

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 2 de 86

REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma
Elaborado por:	Marco Flor / Analista de Diseño Legal	
Elaborado por:	Myriam León / Analista de Diseño Legal	
Elaborado por:	Ivan Carrera / Analista de Diseño Legal	
Elaborado por:	Jessica Cruz / Analista de Gestión de O&M Redes IP	
Revisado y Aprobado por:	Juan Francisco Yopez / Director de Simplificación de Trámites y Gobernanza Electrónica (E)	


 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 3 de 86

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio o actualización	Fecha
V. 1.0	Emisión Inicial	22/03/2021

CONTENIDO


ABREVIATURAS Y TÉRMINOS RELACIONADOS	4
ROLES	5
PRINCIPAL	6
MENÚ ESPECÍFICO	6
1.GOB.EC.	7
2.TRÁMITES	8
2.1. VER	10
2.2. TRÁMITE	11
2.3 REGULACIÓN (vinculación con un trámite)	23
2.4 TRANSPARENCIA	23
2.5 VERSIONES	24
2.6 CRITERIOS PREVIOS A LA PUBLICACIÓN DE TRÁMITES	24
2.7 ESTADOS EN EL TRÁMITE	26

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0		
	Fecha: 22/03/2021	Página 4 de 86	

3. REGULACIONES (publicación)	28
4. USUARIOS	31
5. INFORMES	34
6. MI INSTITUCIÓN	36
7. FORMULARIOS	38
7.1 CREACIÓN DE FORMULARIO	39
7.1. DISEÑO DEL FORMULARIO	40
8.2. CONFIGURACIÓN DEL FORMULARIO	54
7.2. VISTA PREVIA DEL FORMULARIO	55
7.3. PUBLICACIÓN DEL FORMULARIO	55
7.4. ACCIONES POSTERIORES A LA PUBLICACIÓN DEL FORMULARIO	56
8. PLANIFICACIONES	61
9. REACCIÓN	76
9.1. INGRESO DE COMENTARIOS	76
9.2. ATENCIÓN A COMENTARIOS	79
9.3. EJEMPLO	84
FUENTES DE INFORMACIÓN	87

ABREVIATURAS Y TÉRMINOS RELACIONADOS

- **Administrado:** Persona natural o jurídica que interactúa con la administración pública para cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.
- **APC:** Administración Pública Central.
- **Construcción del formulario:** Diseñar el formulario en la vista para editar.
- **Diseñador de formularios:** Este rol puede asignarse a uno más servidores y será(n) responsable(s) de construir el formulario digital que se relaciona con cada trámite
- **Editores de información:** Personal responsable de cargar la información de trámites y regulaciones a la plataforma GOB.EC


 <p>Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información</p>	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 5 de 86

- Elemento del formulario: Campos de texto, casilla de verificación, área de texto, botón de radio, etc.
- Firma electrónica digital: Es aquella firma electrónica que está basada en los sistemas de criptografía de clave pública (PKI – Public Key Infrastructure)
- Firma manual (manuscrita): Es aquella firma que se realiza en un papel utilizando la mano. Formulario Digital: Versión electrónica de formularios que reemplaza los formularios de papel permitiendo tener acceso a los mismos desde cualquier lugar y momento a través de internet.
- GOB.EC: Registro Único de Trámites Administrativos
- GPR: Gobierno Por Resultados
- LOTAIP: Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Módulo del formulario: Componente del sistema que conforma la plataforma GOB.EC
Responsable de bandeja de trámites: Este rol puede asignarse a uno más servidores y será(n) responsable(s) de revisar periódicamente la bandeja de trámites dentro de la plataforma GOB.EC e iniciar el proceso interno que se requiera para la atención de los trámites
- OTI: Operador Técnico Institucional
- RAT Responsable del Levantamiento de Trámites Administrativos
- Trámite administrativo: el conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan las personas naturales o jurídicas ante la Administración Pública, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.
- MDT: Ministerio de Trabajo

ROLES

En la plataforma GOB.EC, se han definido los siguientes roles: necesarias:

- Responsable Administrativo de Trámites (RAT): posee permisos para registrar información de trámites y regulaciones, es el único que puede publicar un trámite al público mediante su firma electrónica, conforme a sus atribuciones definidas en el Artículo 6 de la Norma Técnica para el Registro Único de Trámites y Regulaciones.
- Responsable del Registro de Información (Editor): posee permisos para ingresar o actualizar la información.
- Operador técnico institucional (OTI): posee permisos para crear, modificar o desactivar usuarios institucionales.
- Diseñador de Formularios: Este rol puede asignarse a uno más servidores y será(n) responsable(s) de construir el formulario digital que se relaciona con cada trámite
- Responsable de bandeja de trámites: Este rol puede asignarse a uno más servidores y será(n) responsable(s) de revisar periódicamente la bandeja de trámites dentro de la plataforma GOB.EC e iniciar el proceso interno que se requiera para la atención de los trámites

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 6 de 86

- Gestor de feedback: Este rol puede asignarse a uno más servidores y será(n) responsable(s) de revisar los comentarios en el contenido de los trámites en GOB.EC y determinar si un comentario es pertinente o no de acuerdo a los criterios que establezca la propia Institución además de gestionar la solución con las áreas correspondientes para que el Editor actualice la información y no se tenga más comentarios sobre dicho trámite


PRINCIPAL

El menú principal consta de los siguientes capítulos con sus respectivos menús específicos:

1. GOB.EC
2. Trámites
3. Regulaciones
4. Usuarios
5. Informes
6. Mi institución
7. Formularios
8. Planificaciones
9. Reacción

A continuación en la Guía de uso de la plataforma GOB.EC se detallará cada opciones específicas que contiene el menú principal.

MENÚ ESPECÍFICO

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 7 de 86

1.GOB.EC.

Al presionar en el apartado GOB.EC se despliega en horizontal las siguientes opciones:



Inicio: Al presionar nos permite volver a la pantalla de inicio de GOB.EC del “Menú Principal”.


TRÁMITES (Detalles): Al presionar en “Detalles” permite:

1. Registrar al detalle nuevos trámites presionando: “+ Agregar Trámite”.
2. La acción de “búsqueda” pro trámite ingresando el identificador y/o el nombre del trámite.
3. Y las acciones de “Modificar” o “Publicar” uno o más trámites.
4. También permite realizar por cada trámite las siguiente “operaciones”:



REGULACIONES (Detalles): Al presionar en “Detalles” permite:

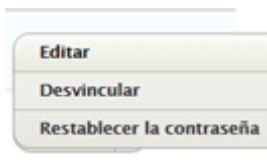
1. Registrar al detalle nuevas regulaciones presionando: “+ Agregar Regulación”.
2. La acción de “buscar” por regulación ingresando el nombre de la regulación, tipo de regulación (Acuerdo Ministerial, Resolución, Decreto Ejecutivo, Ley Orgánica, Ley ordinaria, etc.), Número de Registro Oficial si hubiese y la institución publicante
3. La acción “Combinar regulaciones seleccionadas” de una o más regulaciones.
4. También permite realizar por cada regulación las siguientes “operaciones”:

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 8 de 86



USUARIOS ([Detalles](#)); Al presionar en “Detalles” permite:

1. Registrar al detalle nuevos usuarios presionando: “+ **Añadir Usuario**”.
2. La acción de “buscar” de usuarios por número de cédula y/o nombre y apellido.
3. También permite realizar por cada usuario las siguientes “operaciones”:




Consideraciones:

- Esta opción de usuarios es visible únicamente para el usuario que tiene el rol de OTI.

2. TRÁMITES

Como nos permite visualizar la imagen inferior dentro del Botón “Trámites” se tiene las siguientes opciones:

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 9 de 86

[+ Agregar Trámite](#)

Trámite Identificador


Institución Visible Estado

Excluido de Simplificación

[Buscar](#)

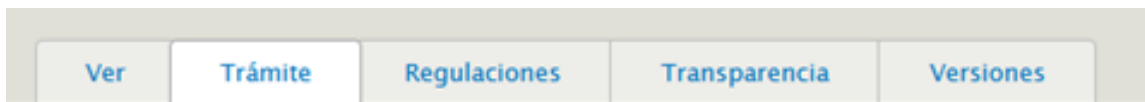
IDENTIFICADOR	INSTITUCIÓN	TRÁMITE	CANAL DE ATENCIÓN	ACTUALIZADO	VISIBLE	ESTADO	REVISIÓN	OPERACIONES
INSPi-011-08-04	Instituto Nacional de Investigación en Salud Pública Dr. Leopoldo Izquieta Pérez	Análisis toxicológico de drogas mediante oficio de fiscalía.		2 años 5 meses ago	No	Borrador	Vie, 14/09/2018 - 14:19	Editar

- Botón “Agregar Trámite”: se refiere cuando ingresamos un nuevo trámite previamente identificado. Para las entidades de la función ejecutiva no se encuentra habilitada esta opción, únicamente para otras funciones del estado.
- Botón “Búsqueda” hace referencia cuando el trámite ya está creado en GOB.EC, esta búsqueda la pueden ejecutar mediante el identificador, nombre completo del trámite, estado del trámite y si está visible o no
- Aplicar a los elementos seleccionados, pueden escoger por bloque (dos o más trámites) vas a ejecutar la misma acción (cambiar a estado modificado y la publicación de los trámites), Tomar en cuenta que sólo el Responsable Administrativo de Trámites pueden aplicar a los segmentos seleccionados.
- Una vez creado un trámite se podrá escoger las siguientes operaciones:
 - Editar: En este apartado podemos modificar el trámite.
 - Eliminar: En esta opción podemos eliminar el trámite siempre y cuando no esté siendo referenciada por registros adjuntos.
 - Formularios: En este apartado se puede visualizar el diseño técnico o webform con respecto al diseño del formulario.
 - Requisitos: Se puede agregar un requisito adicional o modalidad del trámite
 - Ver: Puede visualizar el contenido total del trámite como se desplegará al usuario del mismo en la plataforma GOB.EC.
 - Regulaciones: En esta opción puede agregar una norma jurídica o artículo con respecto a la base legal que se vincule al trámite de existir y que el usuario necesite observar el contenido.
 - Transparencia: Puede agregar las estadísticas con respecto al volumen de quejas, volumen de atenciones que se deben agregarse de forma anual y mensual; así como, se añade un menú adicional a la derecha que permite editar y/o eliminar los mismos.
 - Simplificación: En esta opción :permite excluir el trámite

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 10 de 86




- Para el registro de la información de contenido se visualizan las siguientes secciones a ser completadas, que se explica a continuación:



- Ver
- Trámite
- Regulaciones
- Transparencia
- Versiones

2.1. VER

En esta sección se tiene una vista del trámite conforme lo ve el administrado en la plataforma GOB.EC

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 11 de 86





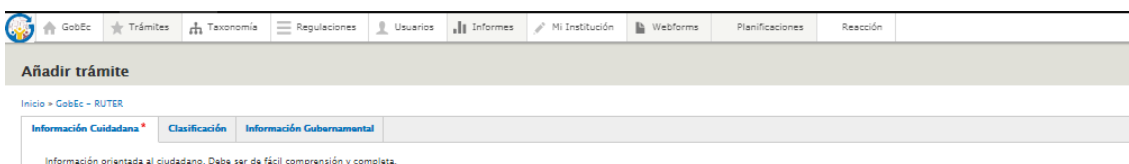
Contenido

- Descripción
- ¿A quién está dirigido?
- ¿Qué necesito para hacer el trámite?
- ¿Cómo hago el trámite?
- ¿Cuál es el costo del trámite?
- ¿Dónde y cuál es el horario de atención?
- ¿Cuál es la vigencia de lo emitido al completar el trámite?


2.2. TRÁMITE

En esta sección se completa la información del trámite con los siguientes apartados

- Información ciudadana
- Clasificación
- Información Gubernamental



2.2.1 INFORMACIÓN CIUDADANA

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 12 de 86

Toda la información registrada en este apartado será presentada al administrado, por lo cual deberá ser registrada siguiendo los principios de simplicidad, difusión, responsabilidad sobre la información, presunción de veracidad, en conformidad a la normativa vigente.

La información ciudadana se divide en varios campos:

2.2.1.1 Nombre del trámite: Para las entidades de la función ejecutiva no es editable, para otras funciones del estado, una vez identificado el nombre del trámite el cual se obtiene como resultado de la metodología aplicada conforme la herramienta provista por MINTEL denominada matriz de identificación de trámites administrativos; se procede a ingresarlo.

Nombre del Trámite: *

¿Cómo se conoce el trámite? nombre con el que se designa el trámite.
Ejemplo: Devolución del IVA mensual a personas naturales con discapacidad.

Consideraciones:

El nombre del trámite se encuentra conformado del resultado del trámite más la acción realizada por la institución para entregar el resultado del trámite o producto.


Para la identificación de los trámites se aplica el siguiente procedimiento:

- Identificación del trámite conforme la matriz de identificación de trámites provista por MINTEL.
- Validación Metodológica por parte de MINTEL
- Actualización del trámite en GOB.EC (actualización del nombre: a través de GPR o creación del trámite en GOB.EC en estado borrador)
- Comunicación por parte de MINTEL a MDT - Dirección de Servicios, Procesos e Innovación, de los trámites identificados para que la institución continúe con MDT con la creación de la taxonomía.
- La institución una vez que haya creado la taxonomía debe comunicar a MINTEL para la sincronización con GOB.EC.

2.2.1.2. Institución: En este campo se asocia con la institución a la que pertenece el trámite.

Institución *

Institución pública donde debe gestionar el trámite.
Ejemplo: Servicio de Rentas Internas

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 13 de 86

2.2.1.3. Imagen del Trámite: Se debe cargar una imagen para representar gráficamente en sí misma el Trámite que contenga máximo 1 fichero de límite de 2 MB. con extensiones permitidas: png, gif, jpg, jpeg. Las imágenes deben ser mayores de 600 x 320 píxeles.

Imagen del Trámite





Seleccionar archivo Ningún archi... seleccionado

2.2.1.4. Descripción:

En la descripción se explica a que se refiere el trámite y detalla su propósito.

De acuerdo a la Norma Técnica de Regulación y Levantamiento de Trámites Administrativos el contenido ingresado por la institución en la plataforma GOB.EC, debe ser de fácil entendimiento para la ciudadanía

Descripción

B I U  Formato  Fuente HTML  

Formato de texto Editor GobEC [Acerca de formatos de texto](#)

¿Qué es este trámite? descripción en detalle del propósito del mismo.
Ejemplo: Las personas con una discapacidad igual o superior al 30% conforme a la calificación efectuada por la autoridad sanitaria, tienen derecho a la devolución del IVA pagado por sus compras de bienes y servicios de primera necesidad adquiridos para uso y consumo personal por mes, con facturas autorizadas por el SRI.


2.2.1.5. Beneficiarios: Se refiere a los administrados que están obligados o habilitados para realizar el trámite.

Se debe detallar los beneficiarios del trámite incluyendo información que permita al ciudadano conocer si está obligado o habilitado para realizarlo, incluir características que permitan al ciudadano identificar si puede aplicar este trámite.

Cabe resaltar que es obligatorio completar el cuadro de detalle de los beneficiarios, esto se debe a que en el momento de guardar la información la plataforma GOB.EC, se tiene un mínimo de 180 caracteres por ingresar.

Los tipos de beneficiarios: se podrá seleccionar una o varias de las siguientes opciones.

- Persona Natural – Ecuatoriana
- Persona Natural – Extranjera
- Persona Jurídica –Pública

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 14 de 86

Persona Jurídico –Privada

▼ BENEFICIARIOS

Tipos de beneficiarios

Persona Jurídica – Privada
 Persona Jurídica – Pública
 Persona Natural – Ecuatoriana
 Persona Natural – Extranjera

Se podrá seleccionar una o varias opciones.

Detalle de los beneficiarios

Formato de texto | Editor GobEC

Se debe detallar los beneficiarios del trámite incluyendo información que permita al ciudadano conocer si está obligado o habilitado para realizarlo, incluir características que permitan al ciudadano identificar si puede aplicar este trámite.
Ejemplo: "Personas con una discapacidad igual o superior al 30% conforme a la calificación efectuada por la autoridad sanitaria".

2.2.1.6. Requisitos:

Requisitos generales: Se debe listar cada uno de los requisitos solicitados al administrado, en secuencia lógica. Se debe orientar al administrado informando los requisitos que serán entregados obligatoriamente.

Requisitos Obligatorios

Formato de texto | Editor GobEC


Requisitos obligatorios para llevar a cabo el trámite.

Requisitos Especiales

Formato de texto | Editor GobEC

Requisitos especiales para llevar a cabo el trámite.


Requisitos Especiales: Se debe registrar en caso de variantes de los requisitos generales como por ejemplo: cuando un trámite sea realizado por una tercera persona. Son requisitos especiales cuando son obligatorios únicamente a ciertos segmentos de administrados o cuando se puede realizar el trámite sin necesidad del mismo pero a través de su presentación se accede a beneficios o prestaciones adicionales y se debe describir con las mismas directrices que los requisitos generales.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 15 de 86

2.2.1.7. Procedimiento:

Canales de atención: Se refiere a qué medios, a través de los cuales se puede iniciar el trámite:

- Aplicación Móvil
- Correo electrónico
- En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web)
- Presencial
- Sistema de Gestión Documental Quipux(www.gestiondocumental.gob.ec)
- Telefónico



Proceso: Se enlista los pasos que el administrado debe seguir para realizar el trámite. Debe expresarse en secuencia lógica, presentando lo que primero debe hacer el ciudadano para iniciar el trámite. Se debe indicar al ciudadano cuántos pasos tiene el trámite, en qué consiste cada uno, en una secuencia lógica de ejecución. Si el ciudadano debe esperar un tiempo mientras le atienden, este paso debe ser considerado también. Se describen las acciones que debe ejecutar el ciudadano para cumplir satisfactoriamente el trámite.

Tomar en cuenta por cada uno de los canales de atención escogidos en las casillas se ingresa su respectivo proceso


Canal 1

Proceso 1

Canal 2

Proceso 2

2.2.1.8. Lugar y Horario de atención: Se detalla el lugar (dirección exacta) y horario de atención, para lo cual se debe tomar en cuenta:

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 16 de 86

- El formato para la hora es: 24 horas
- El formato de separación entre hora y minutos es: h
- El formato de los minutos es: 00 o 30
- El formato de separación entre una hora y otra es: a
- Describir en qué agencias o sucursales puede realizar el trámite, en caso de haber diferencias entre ellas.
- Describir si no hay atención al medio día.

▼ HORARIO DE ATENCIÓN

Lugar(es) y horario(s) de atención:

Formato de texto: Editor GobEC

¿En qué horario se puede realizar el trámite?
Ejemplo: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00

Ácarica de formatos de texto

2.2.1.9. Costo: Indicar si el trámite tiene costo para el ciudadano.

▼ COSTO

¿El trámite tiene costo?
Indica si el trámite tiene un costo para hacerlo.


Si el trámite es gratuito NO marque ni registre ninguna opción.

Si el trámite tiene costo, detalle el costo o el tarifario en caso de disponerlo.

El costo debe indicar el monto total a pagar, es decir la base imponible más el IVA si lo tiene.

En caso de que los costos tengan variaciones se debe colocar un valor conforme el escenario estándar descrito en la Norma Técnica de Diagnóstico Económico y Criterios de Priorización

2.2.1.10. Formatos: Corresponde a la información de los formularios / solicitudes que se necesite utilizar en el trámite como requisito. Es decir que se suben los documentos que son necesarios para el inicio de trámite

 <p>Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información</p>	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 17 de 86

FORMATOS Mostrar pasos de la fila

FORMULARIOS DE CARGA

Título del formulario

Título del formulario para el trámite.

Enlace de descarga del formulario

URL de descarga del formulario.

Descripción

Descripción del formulario para el trámite.

Corresponde a la carga de los formularios que se necesite utilizar en el trámite, con las siguientes consideraciones:

- Título del formulario.
- Enlace de descarga del formulario.
- Descripción.

[Añadir otro elemento](#)

2.2.1.11. Atención ciudadana: Le corresponde a las personas que atenderán las consultas de los usuarios que realicen en el Registro Único de Trámites Administrativos , en temas de información de trámites publicados por su institución, con las siguientes consideraciones:

- Nombre del contacto: nombre propio del contacto, nombre de la dirección que atiende el trámite o nombre de la unidad de atención ciudadana.
- Correo Electrónico de contacto
- Número telefónico de contacto

ATENCIÓN CIUDADANA

Contacto para atención ciudadana. Atenderá las consultas de los usuarios que realicen en el RUTER, en temas de información de trámites publicados por su institución.

Nombre del Contacto

Persona o unidad administrativa responsable de la atención ciudadana.

Correo Electrónico de contacto

Correo electrónico de la persona o unidad administrativa responsable de la atención del ciudadano.

Número telefónico de contacto


Número de teléfono de la persona o unidad administrativa responsable de la atención del ciudadano.

2.2.1.12. Vigencia; describir el período de vigencia del mismo.

VIGENCIA

¿El resultado del trámite tiene una validez temporal?
Indica si el resultado del trámite tiene un tiempo de validez.

2.2.1.13. Resultados: ¿Que obtendrá el ciudadano al completar satisfactoriamente el trámite?
Tipo de resultado: se podrá seleccionar de las siguientes opciones:

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 18 de 86


▼ RESULTADOS DEL TRÁMITE:

Tipo de resultados del trámite:

- Acceder a beneficio o servicio
- Cumplimiento de obligaciones
- Obtener autorización o permiso
- Registro, certificaciones o constancias

Es el resultado que obtendrá el ciudadano en caso de completar exitosamente el trámite.

- **Acceder a beneficio o servicio:** Son aquellos trámites cuyo resultado es la provisión de un beneficio de parte de la institución para el ciudadano o las empresas. Por ejemplo: la inscripción en un programa de transferencias condicionadas, la solicitud de una cita médica en un hospital público o la solicitud de un subsidio para la producción agrícola. En esta categoría también se encuentran las solicitudes de información que hacen los ciudadanos o empresas al gobierno. Estos trámites son importantes, pues le permiten al gobierno saber a quién dirige los beneficios que ofrece, y asegurarse de que solamente le lleguen a la población elegible.
- **Cumplimiento de obligaciones:** Son aquellos trámites asociados a los deberes de los ciudadanos o empresas, determinados por ley, y que generan consecuencias negativas (como multas) en caso de incumplimiento. En muchos casos, tienen pagos asociados, como la presentación de la declaración tributaria o el aporte obligatorio al sistema de seguridad social. Estos trámites son fundamentales no solo para que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones, sino también para que puedan comprobar que hayan cumplido.
- **Obtener autorización o permisos:** son aquellos trámites cuyo resultado es la autorización para realizar cierta actividad, sin que esta requiere el involucramiento directo de una institución pública (como sí se requiere en el caso de los servicios). Por ejemplo: la solicitud de la licencia de conducir, o de un permiso para talar árboles o para abrir un negocio. Muchos de estos permisos requieren un pago por parte del individuo o de la empresa. Estos trámites son esenciales para una multiplicidad de propósitos, desde la seguridad vial (asegurar que los conductores viales tengan un mínimo de capacidad y conocimiento) hasta la protección del medio ambiente (asegurar que quienes talan árboles lo hagan según los parámetros establecidos)
- **Registro, certificaciones o constancias:** Son aquellos trámites que tienen como finalidad el ingreso oficial a una base de datos del Estado o la generación de un comprobante. Este tipo de trámites abarca los registros de nacimiento y defunción, de propiedades inmuebles, y de automóviles y empresas, así como los certificados de antecedentes penales, de escolaridad o de matrimonio. Estos trámites permiten que los individuos

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 19 de 86

defienden su derecho a una identidad propia y sus posesiones físicas, o comprueben que han realizado (o no) ciertas actividades

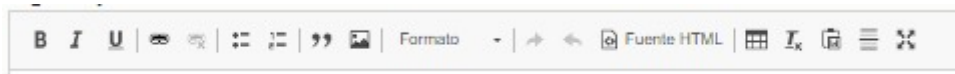
- **Listado de resultados del Trámite:** Se debe nombrar cada producto generado, uno por línea. Por ejemplo: Permiso de conducción y si el trámite tuviera un nombre común con el que el ciudadano lo conoce más, es recomendable también incorporarlo. Importante describir el resultado no el medio con el cual se entrega el resultado.

LISTADO DE RESULTADOS DEL TRÁMITE

Los resultados se nombrarán en caso de que el trámite se complete satisfactoriamente.


CONSIDERACIONES GENERALES

Se recomienda realizar una revisión de la ortografía y evitar letras mayúsculas en todos los campos editables, especialmente en el texto enriquecido, el mismo se puede modificar varios estilos de letra, utilizar cursilla, viñetas, insertar formatos, para pegar texto de de subrayado, concatenar enlaces, negrilla, numeración etc.



2.2.2. CLASIFICACIÓN DE TRÁMITES

Este apartado, busca clasificar y agrupar los trámites a fin de facilitar la búsqueda y generación de reportes de la información.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 20 de 86

2.2.2.1 Taxonomía: Este campo mostrará la taxonomía asociada al trámite, es decir, su jerarquía servicio, caso trámite, en conformidad a la Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración por Procesos, para las entidades de la función ejecutiva no es editable este campo; para otras funciones del estado deberán registrar de acuerdo a la norma citada, la taxonomía se definirá de acuerdo al tipo de Institución.

Consideraciones: Para otras entidades que no son de la Función Ejecutiva este campo de taxonomía queda en blanco, en este campo puede no escoger ninguna acción y le permite la respectiva publicación.

Taxonomía del Trámite:

Taxonomía del Trámite:

2.2.2.2 Categoría: Son elementos a los que se puede asociar un trámite, tiene como objetivo facilitar la agrupación y búsqueda. La plataforma GOB.EC, presentará un catálogo de las opciones a disponibles

Categoría


- Agricultura, pesca y alimentos
- Desarrollo y Ordenamiento Territorial
- Ambiente y recursos naturales
- Servicios sociales para el ciudadano
- Ciencia y tecnología
- Comercio interior y exterior
- Comunicación
- Cultura, educación y deportes
- Derechos, seguridad y justicia
- Documentación ciudadana
- Energía y minería
- Finanzas e impuestos
- Salud
- Empresas e industria
- Trabajo
- Transporte
- Turismo y migraciones

Son elementos a los que se puede asociar un trámite, tiene como objetivo facilitar la agrupación y búsqueda. La plataforma RUTER, presentará un catálogo de las opciones disponibles.

2.2.2.3 Palabras clave: ¿Con qué términos o palabras se puede buscar al trámite? Palabras en singular utilizadas para buscar, agrupar o clasificar el trámite, sin tildes, ni adverbios como de o para. Describir palabras no frases, separadas por comas.

Palabras clave

¿Con qué términos o palabras se relaciona el trámite? Palabras en singular, utilizadas para agrupar o clasificar trámites; por ejemplo: construcción, empresario, etc. Escribe algunas etiquetas separadas por comas.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 21 de 86

2.2.2.4 Trámite Relacionado: Incorporará el o los trámites que tengan relación con el trámite que se está registrando. Se debe elegir de la lista que presenta. Puede ser el que lo antecede o el que debe realizarlo después. Se puede listar más de un trámite relacionado.

TRÁMITE RELACIONADO:

+

Aquí se incorporará el o los trámites que tengan relación con el trámite que se está registrando.

Añadir otro elemento

2.2.3 INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL

2.2.3.1 Procedimiento interno: Describir el procedimiento interno que ejecuta la institución para realizar el trámite, en su orden específico, sintetizando las acciones internas llevadas a cabo por la institución para asistir al proceso. En el momento de describir el procedimiento interno se requiere incluir el grado ocupacional del cargo del servidor público que ejerce cada acción, esta información tiene el propósito de establecer el costo del trámite para la institución en una siguiente fase.

▼ PROCEDIMIENTO INTERNO

Trámite interno


B I U ∞ ↻
☰ ☷ ☶
↶ ↷
📄
Formato
↗ ↖
📄 Fuente HTML
📄
📄
📄
📄
📄

Insertar Línea Horizontal

Formato de texto
Editor GobEC ▼

2.2.3.2 Detalle del tiempo de atención

- **Tiempo que demora el proceso del trámite en la institución:** se refiere al tiempo total que el administrado debe esperar desde que entrega los requisitos hasta que se entregue el resultado del trámite o producto

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 22 de 86

- En caso de existir variaciones para el tiempo de respuesta se debe considerar el tiempo conforme el escenario estándar definido en la Norma Técnica de Diagnóstico Económico y Criterios de Priorización
- El tiempo debe ser definido en horas laborables, por lo que se recomienda colocar el tiempo en horas laborables.

▼ DETALLE DE TIEMPO DE ATENCIÓN

Tiempo

Ingrese el valor del tiempo de atención

Período

Período de tiempo de atención

Tipo

Seleccione el tipo de periodo

Tiempo de requisitos externos (minutos)

Tiempo que invierte el usuario en obtener información o condiciones asociadas al trámite, que no corresponden a esta institución.

Ejemplo: 120 minutos

Costo de requisitos externos:


Costo que el usuario invierte en la obtención de información o condiciones asociadas al trámite, que no corresponden a esta institución.

Ejemplo: \$10

Identificador

Identificador del trámite

- **Tiempo de requisitos externos (minutos)**, tiempo estimado que invierte el usuario en obtener información o condiciones asociadas al trámite (requisitos), que no corresponden a esta institución. El valor puede ser cero.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 23 de 86

2.3 REGULACIÓN (vinculación con un trámite)

Las regulaciones deben estar previamente publicadas en GOB.EC (que se explicará con mayor detalle en el capítulo 3) para luego ser vinculadas al trámite.

+ Agregar Trámite - Regulación

Identificador de trámite: Trámite: Institución:

Entidad/es emisoras: Regulación: Registro Oficial:

Buscar

IDENTIFICADOR	TRÁMITE	REGULACIÓN	ARTÍCULO
	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	8, 9

Editar

Trámite *

Trámite que contiene la regulación

Regulación *

Regulación que se asigna al trámite

Artículo *

Referencia o número de artículo.

Descripción

Formato de texto

Explicación de por qué el artículo aplica al trámite.

Escribo por

ID de usuario de la institución que ingresa la asignación de regulación al trámite.

Estado de publicación

Indica si la regulación del trámite está publicada en este Portal.


Guardar

2.4 TRANSPARENCIA

Esta sección incluye información solicitada en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública -LOTAIP- en lo referente a los servicios. Tiene como objetivo centralizar la información presentada y generar reportes automáticos o estadísticas.

Nombre: nombre de la Institución a la que pertenece el trámite, valor que aparece por defecto.

- Trámite: Trámite que contiene la regulación.
- Año: Año para el que se presentan las estadísticas.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 24 de 86

- Mes: Mes para el que se presentan las estadísticas.
- Volumen de quejas: Aquí se registrará el volumen de quejas recibidas mensualmente. El valor puede ser cero.
- Volumen de atenciones: Aquí se registrará el volumen de trámites atendidos mensualmente. El valor puede ser cero.

+ Agregar Estadísticas

Año
Mes
Institución

-- Cualquiera --
-- Cualquiera --
-- Cualquiera --

Identificador de trámite
Trámite:
Trámite publicado

Verdadero

Buscar

INSTITUCIÓN	IDENTIFICADOR	TRÁMITE	<div style="display: flex; justify-content: center; gap: 5px;"> AÑO MES ATENCIONES QUEJAS </div>
-------------	---------------	---------	--

2.5 VERSIONES

Esta sección incluye las versiones del trámite conforme las acciones realizadas por cada usuario de la institución

+ Revisiones

FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	ESTADO	NOTAS	FIRMADO	OPERAR
2020-11-24 15:33:06	FREDDY MARCELO GALLARDO TAPIA	Desde: Modificado Para: Publicado	Publicación en lote	SI	Ver

2.6 CRITERIOS PREVIOS A LA PUBLICACIÓN DE TRÁMITES

Previo a la publicación de los trámites existe una validación la cual se muestra en la parte inferior, al completar con visto todos las consideraciones podrá publicar el trámite, caso contrario le dará un error que no le permitirá pasar a la firma digital.


Un trámite previo a su publicación deberá cumplir con al menos las siguientes reglas:

Imagen del trámite: Debe contener una imagen que represente el trámite, de 600X320 pixeles.

Descripción: La descripción del trámite debe contener al menos 150 caracteres.

Beneficiarios: Debe existir al menos un tipo de beneficiario seleccionado.

Detalle de los beneficiarios: Debe estar registrado la información del campo Detalle de los beneficiarios con al menos 180 caracteres.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 25 de 86

Requisitos: Debe estar registrado la información para Requisitos Generales.

Canal de atención: Debe existir al menos un Canal de Atención seleccionado

Procedimiento: Debe registrar la información, para el Proceso a seguir por el ciudadano con al menos 180 caracteres.

Costo: Si la casilla de ¿El trámite tiene costo?, se encuentra seleccionada debe ingresar el Detalle del costo.

Atención ciudadana: Debe estar registrado la información para Nombre del Contacto.

Vigencia: Si la casilla de ¿El trámite tiene validez temporal? se encuentra seleccionada, debe ingresar información correspondiente.

Resultados del Trámite: Debe seleccionar al menos un tipo de resultado de trámite e ingresar al menos un ítem en Listado de resultados del trámite.


En la pestaña Clasificación: Debe existir al menos una categoría seleccionada.

En el campo palabras clave de la pestaña Clasificación: Debe existir al menos una palabra clave ingresada.

Regulaciones asociadas al trámite: Todas las regulaciones asociadas al trámite deben estar publicadas. Para verificar el estado de publicación de las regulaciones asociadas, vaya a la pestaña Regulaciones de este trámite.

Los trámites pueden publicarse de manera individual o masiva, una vez validado que todos los trámites han pasado los criterios de publicación, pueden ser publicados de uno en uno o seleccionando todos los que se requiera y aplicando la acción de “publicar trámites seleccionados”, de la misma manera se los puede Despublicar.

El Responsable Administrativo de Trámites (Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien haga sus veces), procederá a **firmar electrónicamente** para autorizar la publicación de los trámites.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 26 de 86

VALIDACIÓN DEL TRÁMITE


- Imagen del trámite ***
Debe contener una imagen que represente el trámite.
- Descripción ***
La descripción del trámite debe contener al menos 150 caracteres.
Dos o más espacios continuos en blanco y/o saltos de línea no son contabilizados como caracteres.
- Beneficiarios ***
Debe existir al menos un Tipo de beneficiario seleccionado.
- Detalle de los beneficiarios ***
Debe estar registrado la información del campo Detalle de los beneficiarios con al menos 180 caracteres.
Dos o más espacios continuos en blanco y/o saltos de línea no son contabilizados como caracteres.
- Requisitos ***
Debe estar registrado la información para Requisitos Obligatorios.
- Canal de atención ***
Debe existir al menos un Canal de Atención seleccionado.
- Canal de atención ***
Si la casilla "En línea" se encuentra seleccionada, llenar el campo "Trámite en línea".
- Procedimiento ***
Debe registrar la información, para el Proceso a seguir por el ciudadano con al menos 180 caracteres.
Dos o más espacios continuos en blanco y/o saltos de línea no son contabilizados como caracteres.
- Costo ***
Si la casilla de ¿El trámite tiene costo?, se encuentra seleccionada debe ingresar el Detalle del costo.
- Atención ciudadana ***
Debe estar registrado la información para Nombre del Contacto.
- Vigencia ***
Si la casilla de ¿El trámite tiene validez temporal? se encuentra seleccionada, debe ingresar información correspondiente.

2.7 ESTADOS EN EL TRÁMITE


Con la finalidad de gestionar el ciclo de vida de la información de los trámites, se ha definido los siguientes estados:

Estado	Descripción	Requiere Firma	Editable	Visible ¹

¹ Visible se refiere si el trámite puede ser consultado por el ciudadano

 <p>Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información</p>	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 27 de 86

Borrador	Estado inicial del trámite. Todos los trámites cargados en la plataforma GOB.EC y no publicados.	No	Si	No
Eliminado	Trámite eliminado. Únicamente se pueden eliminar trámites que nunca fueron publicados. Del estado borrador pasan al estado eliminado.	No	No	No
Publicado	Es el trámite que en su estado "Modificado" con la firma de RAT pasa a convertirse en trámite "Publicado"- Trámite publicado al ciudadano.	Si	No	Si
Modificado	En este estado los trámites están sujetos a cambios o actualizaciones del contenido de la información. Automáticamente se crea una copia del trámite publicado, lo que le permite permanecer visible para la ciudadanía mientras la institución puede realizar las actualizaciones correspondientes.	No	Si	Si, la última versión publicada

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 28 de 86


Revisado	Trámites que fueron modificados y están listos para su publicación. Para llegar a este estado debe pasar los criterios automáticos de revisión	No	Si	Si, la última versión publicada
Suprimido ²	Trámites que ya no se brindan al ciudadano y que fueron suprimidos.. Esta supresión de trámites puede darse por la planificación realizada debido a una consolidación en un mismo trámite que abarca varios, o porque la entidad ya no brinda el trámite hacia la ciudadanía. Del estado publicado pasan al estado suprimido.	Si	No	No

3. REGULACIONES (publicación)

Las regulaciones son las reglas emitidas por las entidades y autoridades competentes para normar las actividades económicas y sociales relacionadas a su gestión, las mismas que estarán contenidas en los instrumentos descritos en el artículo 425 de la Constitución de la República del Ecuador.

En conformidad al artículo 8: Difusión de la Información Pública, literal a) de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, las instituciones deben publicar toda la

² El estado suprimido es un estado de GOB.EC y este debe ser comunicado conforme al reglamento de la LOOETA.


	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 29 de 86

base legal que les rige, en tal virtud, las instituciones deberán registrar las regulaciones que les rige y que emitan.


Antes de registrar una nueva regulación, se debe verificar si ya se encuentra publicada, buscándola por Nombre, Tipo, No. Registro Oficial o Institución Publicante.

Si no existe, se procede a registrar como nueva regulación, cargando la siguiente información:

- **Nombre de la regulación:** Nombre completo con el que la regulación vigente está publicada en el sumario del Registro Oficial.
- **Tipo de regulación:** Según la regulación esta deberá ser catalogada como una de las siguientes:
 - Acuerdo Ministerial
 - Resolución
 - Decreto Ejecutivo
 - Reglamento de ley
 - Ley Ordinaria
 - Ley Orgánica
 - Código Orgánico
 - Carta Suprema
 - Norma internacional
 - Ordenanza municipal
- **Fecha de suscripción:** Fecha en la que se firmó la regulación, por la autoridad competente, formato (dd/mm/aaaa).
- **Descripción:** Párrafo que explique el objeto un propósito, los temas más relevantes, el ámbito de aplicación y los obligados a cumplirla. Se requiere que la redacción pueda ser entendida por los ciudadanos, evitando siglas y lenguaje técnico.
- **Archivo:** Cargar el archivo que contiene el documento oficial de la regulación, el mismo requiere:

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 30 de 86

- Estar en formato pdf.
 - Pesar máximo 2Mb.
 - Debe iniciar con la palabra “Documento” seguido de un guión bajo “_”
 - Debe continuar con el nombre completo de la Regulación, cada palabra debe estar separada por un guion medio “-” y eliminar las sílabas: de, el, la, los, las y las comas.
 - Debe verificarse que el documento no tenga logos o información que no pueda ser publicada sin autorización de los autores.
- **Fecha de publicación:** Fecha en la que se publicó la regulación en la gaceta del Registro Oficial. Si corresponde a una norma internacional, se procederá a registrar la misma fecha de suscripción, formato (dd/mm/aaaa).
 - **Número de Registro Oficial:** El número de Registro Oficial (y Suplemento si fuera el caso) en el que fue publicada la regulación. Si corresponde a una norma internacional, se procederá a registrar “No aplica”: R.O. 899 Año IV
 - **Institución Publicante:** Institución que emitió o aprobó la regulación. Pudiéndose registrar varias instituciones.
 - **Temáticas relacionadas:** Temas a los cuales las regulaciones pueden ser asociadas, mismas que tienen como objetivo facilitar la agrupación y búsqueda de las mismas. La plataforma GOB.EC, presentará un catálogo de las opciones disponibles. Se requiere seleccionar las temáticas que más relación tengan con el contenido de la norma; al menos una.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 31 de 86

4.USUARIOS

Para la creación de usuarios por primera vez, de debe realizar el siguiente procedimiento:

Instituciones de la Función Ejecutiva: solicitar mediante oficio dirigido a la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil la creación del usuario RAT y OTI de acuerdo al siguiente formato:

Responsable del levantamiento de trámites administrativos (RAT)

- Nombre
- Cargo
- Cédula
- Correo electrónico
- Teléfono de contacto

Operador técnico institucional (OTI)

- Nombre
- Cargo
- Cédula
- Correo electrónico
- Teléfono de contacto


Para otras Funciones del Estado:

En el oficio dirigido a la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil de solicitud de registro y activación de la institución deberá además indicar la siguiente información:

- Nombre completo de la institución
- Siglas
- Función del Estado o Nivel de Gobierno al que pertenecen
- Delegados (RAT, OTI)

Responsable del levantamiento de trámites administrativos (RAT)

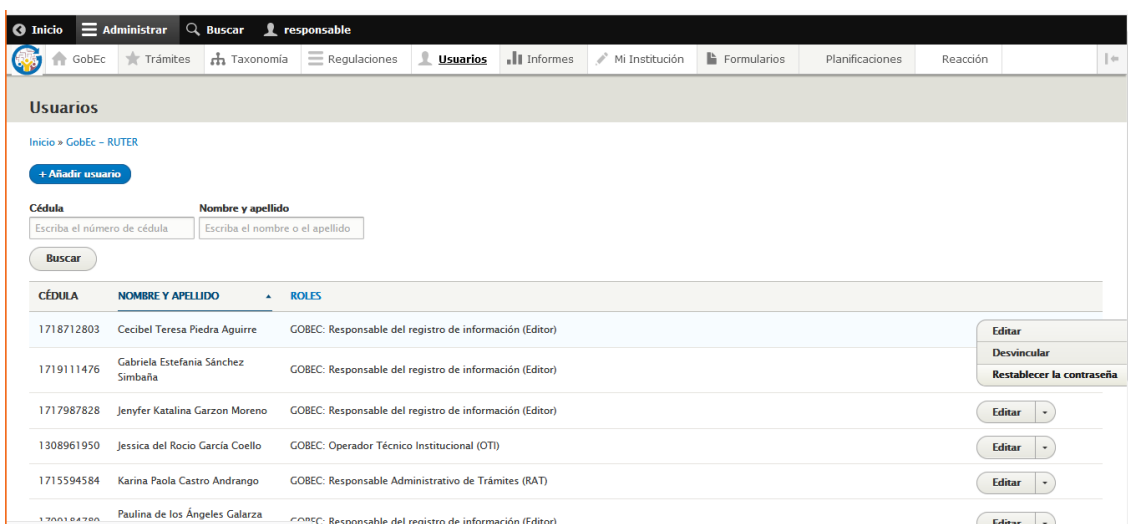
- Nombre
- Cargo
- Cédula
- Correo electrónico
- Teléfono de contacto

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 32 de 86

Operador técnico institucional (OTI)


- Nombre
- Cargo
- Cédula
- Correo electrónico
- Teléfono de contacto

Una vez recibida la información MINTEL, registrará la información, en caso de que las siglas se repitan con otra u otras instituciones, MINTEL colocará la palabra de la última letra de la sigla al final de la sigla, además creará los usuarios en GOB.EC a quienes les llegará un correo a la cuenta indicada en el oficio; este correo contendrá un enlace a la plataforma GOB.EC donde se deberá registrar la contraseña de cada uno.



CÉDULA	NOMBRE Y APELLIDO	ROLES	
1718712803	Cecibel Teresa Piedra Aguirre	GOBEC: Responsable del registro de información (Editor)	Editar
1719111476	Gabriela Estefanía Sánchez Simbaña	GOBEC: Responsable del registro de información (Editor)	Desvincular Restablecer la contraseña
1717987828	Jenyfer Katalina Garzon Moreno	GOBEC: Responsable del registro de información (Editor)	Editar
1308961950	Jessica del Rocio Garcia Coello	GOBEC: Operador Técnico Institucional (OTI)	Editar
1715594584	Karina Paola Castro Andrango	GOBEC: Responsable Administrativo de Trámites (RAT)	Editar
1720184726	Paulina de los Ángeles Galarza	GOBEC: Responsable del registro de información (Editor)	Editar

Al Operador Técnico Institucional, conforme lo dispone la Norma Técnica de Regulación Levantamiento de Trámites Administrativos en su Art. 6.- Del operador técnico institucional literal a) le corresponde: Administrar usuarios: crear, actualizar, inactivar y asignar roles en la plataforma GOB.EC en lo que respecta a su institución.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 33 de 86

Añadir usuario

[Inicio](#) > [GobEc](#) > [RUTER](#)

Institución *

Identificación *

Cédula de identidad del usuario

Nombre y Apellido *

Correo electrónico *

Correo electrónico Institucional

Posición

Cargo Institucional que ocupa el funcionario

Roles en el sistema *

- GOBEC: Responsable Administrativo de Trámites (RAT)
- GOBEC: Operador Técnico Institucional (OTI)
- GOBEC: Responsable del registro de información (Editor)
- GOBEC: Diseñador de Formularios
- GOBEC: Responsable de bandeja de trámites
- GOBEC: Gestor de feedback

Consideraciones:

- Los usuarios únicamente pueden ser gestionados por el usuario que tenga en GOB.EC el rol de Operador Técnico Institucional (OTI).


Procedimiento de Capacitación en GOB.EC

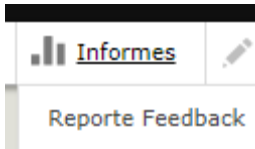
Una vez registrados los usuarios en la plataforma GOB.EC, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, brindará a los usuarios una capacitación virtual de acuerdo al rol para el cual fué delegado, para el efecto el usuario recibirá un correo de bienvenida al curso de capacitación en el cual se remitirá el link de acceso a la plataforma de capacitación <https://cap.gobiernoelectronico.gob.ec>, el usuario y la contraseña, en este curso el participante adquirirá las competencias necesarias para asumir el rol al cual fue delegado, de manera óptima.

5. INFORMES

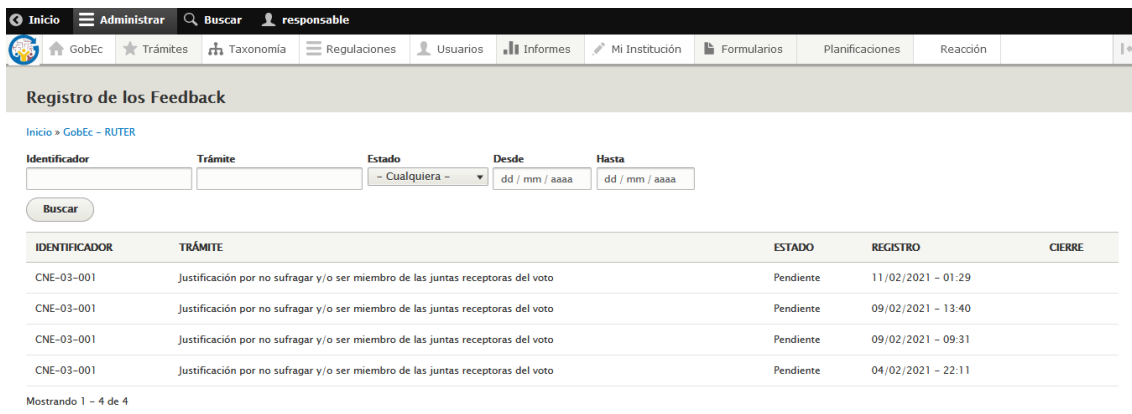
Al dar click en el menú principal de informes, se despliega en horizontal la siguiente opción:

Reporte Feedback

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 34 de 86



Al dar click en el apartado Reporte de Feedback (en el capítulo 10 se va a detallar en qué consiste feedback), se pueden las reacciones que han suscitado los administrados de los trámites publicados en la plataforma GOB.EC, su respectivo estado, fecha de registro y las operaciones:



Registro de los Feedback

Inicio > GobEc - RUTER

Identificador: Trámite: Estado: Desde: Hasta:

IDENTIFICADOR	TRÁMITE	ESTADO	REGISTRO	CIERRE
CNE-03-001	Justificación por no sufragar y/o ser miembro de las juntas receptoras del voto	Pendiente	11/02/2021 - 01:29	
CNE-03-001	Justificación por no sufragar y/o ser miembro de las juntas receptoras del voto	Pendiente	09/02/2021 - 13:40	
CNE-03-001	Justificación por no sufragar y/o ser miembro de las juntas receptoras del voto	Pendiente	09/02/2021 - 09:31	
CNE-03-001	Justificación por no sufragar y/o ser miembro de las juntas receptoras del voto	Pendiente	04/02/2021 - 22:11	


Mostrando 1 - 4 de 4

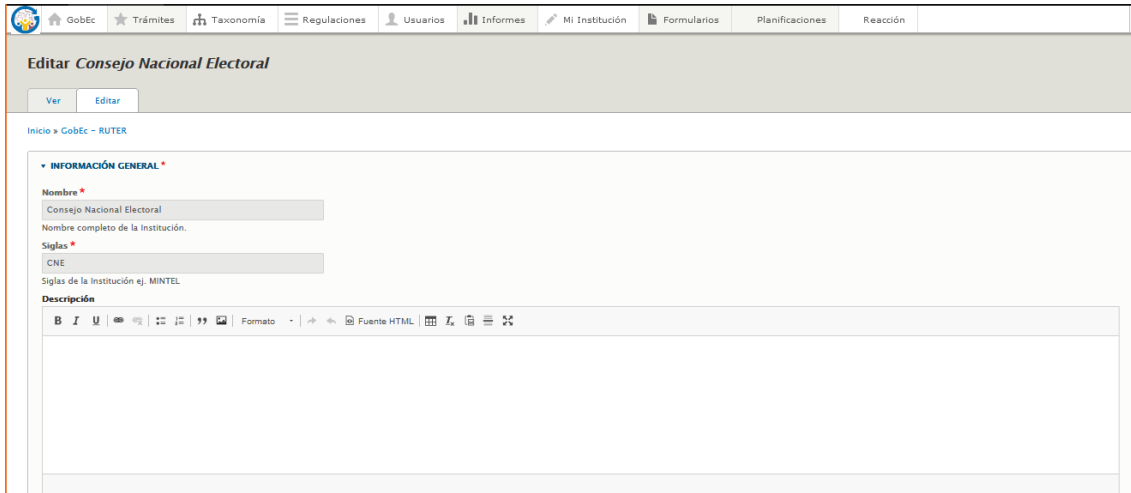
Consideraciones:

- El reporte de Registro de los Feedback únicamente los puede visualizar el usuario que tenga en GOB.EC el rol de Gestor de Feedback.

6. MI INSTITUCIÓN

En el menú sobre mi institución que a continuación se muestra los siguientes campos: Menú EDITAR y Menú VER (para observar la información editada)

	<h1 style="margin: 0;">GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC</h1>		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 35 de 86



Información General

Nombre completo de la institución: Se visualiza y escoge el nombre de la institución al que pertenece el usuario.



Imagen institucional

Al momento de que la institución ya se encuentra registrada, el usuario tiene las siguientes opciones de edición:

- Se puede cambiar el logotipo institucional
- Se puede modificar la URL institucional,
- Se puede modificar la descripción del texto alternativo
- Se puede agregar el fondo para la página de la institución.


	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 36 de 86

IMAGEN INSTITUCIONAL

Sitio Web Institucional

La url del sitio web Institucional.

Logotipo institucional
Texto alternativo *

Breve descripción de la imagen utilizada por los lectores de pantalla y que se muestra cuando la imagen no está cargada. Esto es importante para la accesibilidad web.



La imagen del logotipo de la Institución.

Imagen de fondo, para página de institución.
 Ningún archivo seleccionado
The image background of the Institution entity.
Máximo 1 fichero.
límite de 1 MB.
Tipos permitidos: png gif jpg jpeg.
Las imágenes deben ser mayores de 1000x400 píxeles.


En Sitio Web Institucional (se puede modificar la url del sitio Web Institucional)

El texto alternativo (Breve descripción de la imagen utilizada por los lectores de pantalla y que se muestra cuando la imagen no está cargada. Esto es importante para la accesibilidad web)

Imagen de fondo, para página de Institución (Aquí se puede también cambiar la imagen del logo de la Institución, máximo 1 fichero, Tipos permitidos: png gif jpg jpeg. Las imágenes deben ser mayores de 1000 x 400 píxeles).

Categorización

- Escoger el sector en el que interviene la institución. El criterio se apoya según las áreas de cada uno de los 7 consejos sectoriales (sociales, económicos, de seguridad, producción, infraestructura y recursos naturales no renovables, Política Exterior y Promoción, Hábitat y Medio Ambiente), de acuerdo con el Decreto Ejecutivo No. 34 del 14 de junio de 2017.

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 37 de 86

▼ CATEGORIZACIÓN*

Clasificación*

Ejecutiva ▼

Clasificación de la institución. Referencia: Art. 128 de la Constitución

Sector

- Función Ejecutiva
- Económico
- Hábitat y ambiente
- Infraestructura y de Recursos Naturales No Renovables
- Política Exterior y Promoción
- Producción
- Social
- Seguridad
- Función Legislativa
- Función Electoral
- Función Judicial
- Función de Transparencia y Control Social
- Gobiernos locales

¿En qué sector interviene la institución? Corresponde al nombre del sector involucrado, el criterio se apoya según las áreas de cada uno de los Ejecutivos No. 84 del 14 de Junio de 2017.


Además se puede consultar todos los trámites de la institución

Finalmente, hacer click en el botón para conservar toda la información antes ingresada.

7. FORMULARIOS

El formulario digital de trámite es un componente de la plataforma GOB.EC que permite a las instituciones construir e implementar formularios en línea, facilitando al administrado iniciar su trámite sin necesidad de acudir presencialmente a la institución. Este componente facilita el contacto entre el administrado y la institución donde hará el trámite.

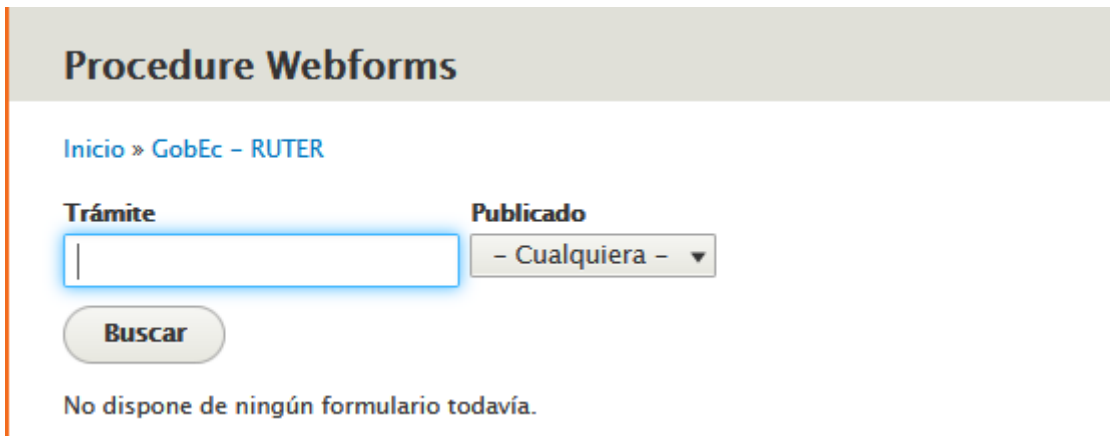
Al dar click en el menú principal de formularios, se despliega en horizontal las siguientes opciones: solicitudes y formularios.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 38 de 86



Consideraciones:


- Tanto el rol Diseñador de Formularios como el Responsable Administrativo de Levantamiento de Trámites tienen la posibilidad de visualizar el diseño de formularios.



7.1 CREACIÓN DE FORMULARIO

Para acceder al módulo del formulario en la plataforma GOB.EC debe seguir los siguientes pasos:

1. Ingresar a la url: <https://www.gob.ec/>

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 39 de 86

2. Acceder con sus credenciales de diseñador de formularios a la plataforma, de no contar con una cuenta, consultar con el operador técnico institucional para que le pueda crear en la plataforma GOB.EC
3. Seleccione la opción trámites
4. Elija el trámite para el cual desea construir el formulario
5. Dentro de la columna OPERACIONES ubicada al extremo derecho del nombre del trámite, seleccionar “Formulario”

IDENTIFICADOR	INSTITUCIÓN	TRÁMITE	CANAL DE ATENCIÓN	ACTUALIZADO	VISIBLE	ESTADO	REVISIÓN	OPERACIONES
MINTUR-001-02-02	Ministerio de Turismo	Emisión de Certificado de Inhabilitación del Registro de Turismo para Alojamiento en Inmuebles de uso Turístico Persona Natural	Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico	2 años 5 meses ago	No	Borrador	Vie, 14/09/2018 - 14:19	<ul style="list-style-type: none"> Editar Eliminar Formularios Requisitos Ver Regulaciones Transparencia Simplificación
SRI-027-02-01	Servicio de Rentas Internas	Requerimiento de información de entidades públicas y privadas	Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux (www.gestiondocumental.gob.ec)	2 años 5 meses ago	No	Borrador	Vie, 14/09/2018 - 14:19	
MAG-099-01-02	Ministerio de Agricultura y Ganadería	Licencia de importaciones de insumos veterinarios	En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial	2 años 5 meses ago	No	Borrador	Vie, 14/09/2018 - 14:19	



[Inicio](#) » [Administración](#) » [GobEc](#) » [Formularios de trámites](#) » [Inscripción de Fideicomisos o Negocios Fic](#)


7.1. DISEÑO DEL FORMULARIO

En el apartado “Diseñar” se mostrarán las opciones establecidas de manera general para las instituciones, en las cuales de acuerdo al trámite se deben seleccionar:

- Tipo de identificación.
- Tipo de firma.
- Próximos pasos.
- Términos de uso.
- Política de privacidad.

Tipo de identificación

Las instituciones de acuerdo al trámite deben escoger el tipo de identificación que se requieran (carné de refugiado, cédula, pasaporte y Registro Único del Contribuyente):

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 40 de 86

[Inicio](#) » [Administración](#) » [GobEc](#) » [Formularios de trámites](#)

Tipo de identificación *


- Carnet de refugiado
- Cédula
- Pasaporte
- Registro Unico del Contribuyente (RUC)

Seleccione los tipos de identificación aceptados en el trámite

Se debe escoger por lo menos un tipo de identificación de manera obligatoria ya que la plataforma GOB.EC no le permite publicar sus formularios

Cuando el usuario ingrese la información relacionada con la cédula, el formulario realizará dos preguntas aleatorias, las cuales se basarán en información registrada en la misma cédula de ciudadanía. El usuario deberá verificar en su documento de identidad cuáles son las respuestas e ingresarlas textualmente en la plataforma, la cual validará en línea contra la información disponible en el Registro Civil, a continuación una imagen con los campos que deben completarse.

Cuando la institución seleccione el Registro Único del Contribuyente, el usuario al momento de llenar el formulario deberá además ingresar la cédula de la persona que solicita el trámite a nombre de la empresa.

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 41 de 86

Validación de información x

Por favor ingrese la siguiente información, a fin de continuar con su trámite

Verificación de solicitante

La información solicitada a continuación, es la que constan en la cédula de identidad de: **PABLO JAVIER VEINTIMILLA VARGAS**

Profesión / Ocupación ⓘ

Estado civil ⓘ

Verificación de correo electrónico

Se ha enviado un código de verificación a su correo electrónico: **juan.perez@gmail.com**

Código de confirmación

El correo puede tardar hasta 5 minutos, revise también su buzón de correo no deseado

Verificar y continuar

Tipo de firma

Las instituciones deben seleccionar de acuerdo al trámite el tipo de firma que requieran o en su defecto de no requerir una firma dejar en blanco esta opción:

Firma electrónica digital: requiere de un certificado de firma electrónica reconocida en el Ecuador.

Firma manual: descargar el documento, imprimir, firmar y cargarlo.

Tipo de firma


Firma digital (requiere certificado de firma)

Firma manual (escaneada)

Deje en blanco, en caso que el trámite no requiera ser firmado

Próximos pasos

Las instituciones están obligadas a escribir los siguientes pasos que el administrado debe realizar después de iniciar el trámite para obtener el producto o servicio requerido; los pasos deben ser precisos y veraces.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 42 de 86

Próximos pasos*

B I U 🔗 🔗 🔗 🔗 🔗 🔗 🔗 🔗 Normal ↔ ↔ 🔗 Fuente HTML 🔗 🔗 🔗 🔗

|

body p

Formato de texto Editor GobEC

Describir los siguientes pasos que el solicitante debe realizar para completar su trámite.

Términos de uso

De acuerdo al trámite, la institución debe adjuntar un documento que contenga las condiciones propias para el uso y llenado del formulario por parte del administrado. Dicho documento puede ser utilizado para todos los trámites de ser considerado por la institución. El documento tendrá el formato PDF. Para el efecto, se recomienda considerar el documento “Guía para el tratamiento de datos personales en la Administración Pública Central”, publicado en Registro Oficial No. 18 de 15 de agosto de 2019.

Términos de uso

Seleccionar archivo No se eligió archivo

Use este campo para cargar el documento de los términos de uso. Documentos permitidos: pdf


Máximo 1 fichero.

límite de 1 MB.

Tipos permitidos: pdf .

Política de privacidad

De acuerdo al trámite, la institución debe adjuntar un documento que contenga las condiciones propias de privacidad del formulario por parte del administrado. Dicha política puede ser utilizada para todos los trámites de ser considerado por la institución. El documento tendrá el formato PDF. Para el efecto se deberá tomar en cuenta lo dispuesto en la “Guía para el tratamiento de datos personales en la Administración Pública Central”, publicado en Registro Oficial No. 18 de 15 de agosto de 2019.

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 43 de 86

Política de privacidad

No se eligió archivo

Use este campo para cargar el documento de la política. Documentos permitidos: pdf

Máximo 1 fichero.

límite de 1 MB.

Tipos permitidos: pdf .

Agregar elementos y diseño de formularios


Una vez que el formulario está creado, el usuario con el rol de diseñador de formularios va a tener acceso a los elementos para la creación de formularios con los campos que la institución lo requiera.



La herramienta permite mediante jerarquía crear elementos, es así que se los puede mover hacia la parte superior o inferior con el fin de que pueda ubicar en la sección donde lo considere necesario dentro del formulario, esto se lo puede realizar ubicando el mouse en la parte izquierda del elemento creado que tiene el siguiente símbolo.

La plataforma GOB.EC contiene un amplio conjunto de elementos (campos) que pueden utilizarse para diseñar los formularios. A continuación se detalla la información que corresponde a los elementos de uso más frecuente.

- Básicos.
- Avanzados.
- Carga de archivos.
- Botones.
- Opciones.

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 44 de 86

- Contenedores.
- Compuestos
- Fecha / hora.
- Marcado

Básicos

- Campo de texto: se trata del elemento más utilizado en los formularios. En el caso más sencillo, se muestra un cuadro de texto vacío en el que el usuario puede escribir cualquier información que no exceda una línea.

Nombre

- Área de texto: permite el ingreso de texto en más de 1 línea. Puede servir para comentarios o textos grandes.

Comentarios


- Los checkbox o "casillas de verificación" son controles de formulario que permiten al usuario seleccionar y deseleccionar opciones individualmente. Aunque en ocasiones se muestran varios checkbox juntos, cada uno de ellos es completamente independiente del resto. Por este motivo, se utilizan cuando el usuario puede activar y desactivar varias opciones relacionadas pero no excluyentes.

Avanzados

- Correo Electrónico: Permite el ingreso de una dirección de correo electrónico

Email

- Correo y confirmación de correo: Sirve para el ingreso y confirmación de una dirección de correo electrónico.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 45 de 86

Correo Electrónico

Confirmar correo electrónico

- Formato de texto: Proporciona un elemento para ingresar varias líneas de texto con formato (negrita, cursiva, etc) .

Contenido

B I U | | | | | | | Formato | | | | |

Quae cum dixisset, finem ille. Quamquam non negatis nos intellegere quid sit voluptas, sed quid ille dicat. Progreidentibus autem aetatibus sensim tardeve potius quasi nosmet ipsos cognoscimus. Gloriosa ostentatio in constituendo summo bono. Qui vere falsone, quaerere mitimus-dicitur oculis se privasse; Duarum enim vitarum nobis erunt instituta capiendā. Comprehensum, quod cognitum non habet? Qui enim existimabit posse se miserum esse beatus non erit. Causa autem fuit huc veniendi ut quosdam hinc libros promerem. Nunc omni virtuti vitium contrario nomine opponitur.


- Correo Electrónico múltiple: Permite el ingreso de múltiples direcciones de correo electrónico, separadas por comas.

Correos Electrónicos


- Rango: Proporciona la entrada de un número dentro de un rango específico mediante un control deslizante.

18 - 45 años

- Teléfono: Proporciona un elemento de formulario para ingresar un número de teléfono y se puede configurar para que seleccionen el país.

telefono  +593 718-555-6666|

- Votación: Proporciona un elemento de formulario para calificación.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 46 de 86

Carga de archivos

- En el desarrollo de los formularios se puede incluir 6 archivos cualquier formato como anexos, de máximo 6 MB por archivo.
- Si la institución requiere de archivos específicos, el diseñador de formularios puede realizar la restricción para que se pueda cargar archivos específicos (.pdf, .doc, xls. etc)

Cargar Certificado

No se ha seleccionado ningún archivo

[Upload requirements](#)

Botones

- Botones: permite la creación de los mismos dentro de un formulario.

Siguiente paso

Opciones


- Casillas de verificación: son controles de formulario que permiten al usuario seleccionar y deseleccionar opciones individualmente. Aunque en ocasiones se muestran varias casillas juntas, cada una de ellas, es completamente independiente del resto. Por este motivo, se utilizan cuando el usuario puede activar y desactivar varias opciones relacionadas pero no excluyentes, elemento que permite elegir más de una opción (Checkbox).

Grupo de Edad

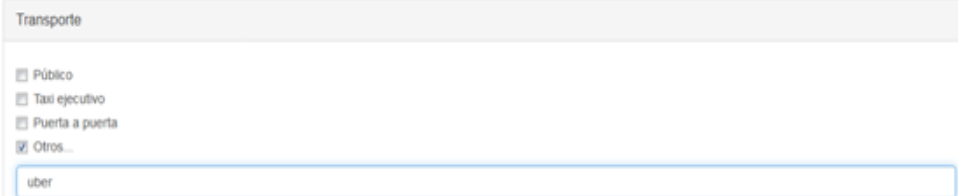
18-35 35-50 50-65

- Likert: Proporciona un elemento de formulario donde los usuarios pueden responder a múltiples preguntas usando una escala Likert.

Encuesta	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy Satisfecho
La información está completa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
La información es útil?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La información es veráz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 47 de 86

- Otras casillas de verificación: proporciona un elemento de formulario para un conjunto de casillas de verificación, con la capacidad de ingresar un valor personalizado.



- Radios: Estos elementos se utilizan cuando el usuario solamente puede escoger una opción entre las distintas opciones relacionadas que se le presentan.

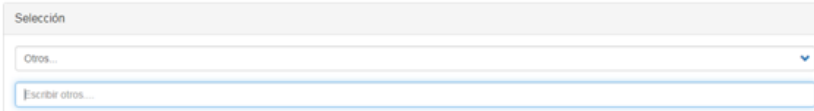
Tipo de Cuenta Bancaria

- Ahorros
 Corriente
 Plazo Fijo

- Seleccionar: permite elegir sólo una opción del menú desplegable.




- Seleccionar otros: permite escoger la opción "otros" para habilitar un campo de texto a ser llenado por el usuario con otra opción, diferentes a las desplegadas en el menú.



Contenedores

- Conjunto de campos: Permite agrupar los elementos requeridos, esto nos permitirá crear secciones dentro del formulario para mejorar su organización y visualización del mismo, teniendo en cuenta que se puede nombrar a cada una de ellas.

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 48 de 86

Nombre Formulario

Sección Número 1

Sección Número 2

- Flexbox Layout: este elemento nos permite organizar por columnas los campos del formulario dentro de un conjunto de campos permitiendo distribuirlos organizadamente.

Nombre Formulario

Sección Número 1

Nombre

dirección

- Sección: con este elemento permite incorporar un título de identificación a una sección del formulario lo que permite organizar y mejorar la visualización o identificación de la sección dentro del formulario.

Sección Número 2

sección

país

selección

Fecha / Hora

- Date List: este elemento permitirá incorporar una fecha permitiendo seleccionar por separado: año, mes, día, horas, minutos y segundos incluyendo el formato de la hora (AM o PM).

Sección Número 1

fecha

2019

Feb

15


6

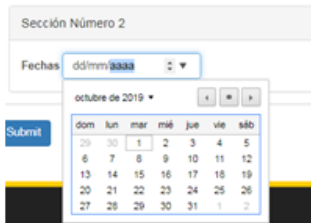
13

16

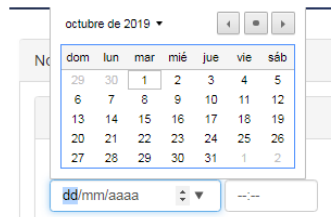
am

- Fecha: este elemento permitirá la selección de fechas a partir de un calendario la cual será desplegado, en un formato día, mes, año.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 49 de 86



- **Fecha/Hora:** Este elemento permitirá la selección de fechas a partir de un calendario la cual será desplegado, y podrá ingresar hora, minutos.




- **Hora:** este elemento permitirá el ingresar hora, minutos, el formato es dado por cada necesidad requerida.

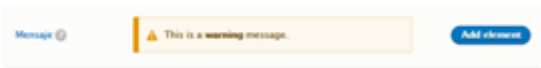


Marcado


- **Etiqueta:** permite ingresar texto en el formulario como información, la misma que no podrá ser editada.

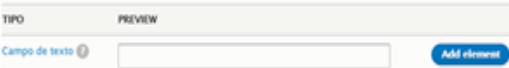
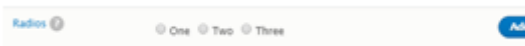

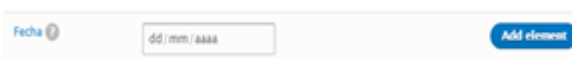



Una vez conocidas los elementos más utilizados, se recomienda para el uso de los campos para un formulario modelo:



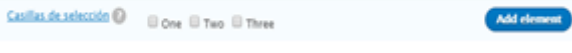

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0		
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 50 de 86


Elemento	Uso	Configuración sub elemento.
Etiqueta 	Títulos, Subtítulos	
Mensaje 	Información, alertas, errores	
Conjunto Campos 	Permite agrupar elementos en un cuadro	
Contenedor (Flexboxlayout) 	Permite que los elementos dentro del conjunto de campos se organicen en columnas	


 <p>Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información</p>	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 51 de 86

<p>Campo de texto</p> 	<p>Permite el ingreso de información como cédula, pasaportes, nombres, correo electrónico, dirección, teléfono, de acuerdo a la configuración del sub elemento.</p>	<p>Correo: seleccionar en input mask correo electrónico y guardar.</p> <p>Cédula: Seleccionar en input mask la opción custom e ingresar diez 9 y guardar.</p> <p>Pasaporte, Nombre: Se pondrá sin configuración.</p>
<p>Radios</p> 	<p>Permite seleccionar una de las 3 opciones.</p>	<p>En opción de elementos, se debe colocar las opciones a validar.</p>
<p>Seleccionar</p> 	<p>Permite el uso de más de tres opciones.</p>	<p>En opción de elementos, se debe colocar las opciones a validar.</p>
<p>Fecha</p> 	<p>Este elemento es para fechas.</p>	

 <p>Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información</p>	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 52 de 86

<p>Fecha hora</p> 	<p>Este elemento sirve para determinar la fecha mediante un calendario e inclusive viene acompañado de la hora.</p>	
<p>Área de texto</p> 	<p>Este elemento permitirá el ingreso de información extensa, como detalles de información, observaciones</p>	
<p>Checkboxes</p> 	<p>Permite seleccionar una o varias de las opciones.</p>	<p>En opción de elementos, se debe colocar las opciones a validar.</p>
<p>Checkboxes other</p> 	<p>Permite añadir a la selección la opción otros.</p>	<p>En opción de elementos, se debe colocar las opciones a validar.</p>

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 53 de 86

<p>Archivo</p> 	<p>Permite subir o cargar un archivo de máximo 6 megas y hasta 6 archivos.</p>
--	--

8.2. CONFIGURACIÓN DEL FORMULARIO

En el apartado “Configurar” se mostrarán tanto el campo general como el acceso.



En campo general se puede modificar los tipos de identificación; tipo de firma; la redacción de los próximos pasos.

Tipo de identificación *

Carnet de refugiado
 Cédula
 Pasaporte
 Registro Único del Contribuyente (RUC)


Seleccione los tipos de identificación aceptados en el trámite

Tipo de firma

Firma digital (requiere certificado de firma)
 Firma manual (escaneada)


Deje en blanco, en caso que el trámite no requiera ser firmado

Siguientes pasos



En el campo acceso permite observar todos los usuarios que pueden involucran en el proceso del trámite de la institución

- Usuarios**
- 1720926284 - ANDREA CRISTINA TENEMAZA DEFAZ
 - 1720437589 - Barbará Elvira Villarreal Villacres
 - 1720230547 - BENITEZ MORA MARIA FERNANDA
 - 1713845905 - Carla Ximena Bravo Ríos

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 54 de 86

7.2. VISTA PREVIA DEL FORMULARIO

En el apartado “Vista Previa” se muestra el formulario con sus respectivos elementos agregados y configuración:



El siguiente formulario web se ha completado previamente con datos de prueba personalizados / aleatorios. Cuando se emita, esta información aún se guardará y / o se enviará a los destinatarios designados.

Este formulario web está cerrado. Solo los administradores de bandeja pueden acceder a este formulario.

SOLICITUD

Información General

Tipo de Persona

Persona Jurídica
 Persona Natural

MUC del establecimiento*

Nombre del establecimiento*

Provincia*

Cantón*

Ciudad*

Calle*

Número*


Transversal*

Nombre de la feria a participar*

7.3. PUBLICACIÓN DEL FORMULARIO

Una vez que haya finalizado el diseño de los formularios en la plataforma GOB.EC, la institución deberá realizar pruebas con los mismos para asegurar su funcionalidad.

Previo a la puesta en producción de los formularios, la institución procederá con la actualización de procesos, procedimientos, instructivos, contenidos del trámite en el portal GOB.EC. u otros que se vean afectados como consecuencia de la digitalización de los formularios electrónicos. De la misma manera, deberá revisar y actualizar (de ser necesario) la normativa que restringe la aplicabilidad de la estrategia.

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 55 de 86

En el apartado “Publicación” se observa la validación del formulario y del trámite.

VALIDACIÓN DEL FORMULARIO.

- Próximos pasos ***
Se informa al ciudadano, que debe hacer posterior a iniciar la solicitud de trámite
- Elementos en el formulario ***
Debe tener al menos un campo en el webform.
- Campos obligatorios ***
Debe tener al menos un campo obligatorio.
- Campos para carga de archivos ***
En caso de tener campos para cargar archivos, no deberán existir más de 6, con peso individual de 6MB.
- Responsable de bandeja de trámites ***
La institución ha configurado al menos un usuario activo con el rol "Responsable de bandeja de trámites".

VALIDACIÓN DEL TRÁMITE

- Procedimiento interno ***
El trámite asociado al formulario, ha definido su procedimiento interno
- Correo Electrónico de contacto ***
El trámite asociado al formulario, ha definido un correo electrónico de contacto ciudadano
- Trámite publicado ***
El trámite asociado al formulario, ha sido publicado
- Tiempo de respuesta ***
El trámite asociado al formulario, ha definido su tiempo de respuesta


Previo a la publicación del formulario, en la edición del trámite, se debe actualizar el enlace URL del formulario correspondiente y publicarlo el trámite.

Una vez que la institución haya creado los formularios y que se encuentren listos para el paso a producción, el diseñador del formulario deberá solicitar a través de la plataforma GOB.EC la publicación del trámite, misma que se realizará únicamente con la firma electrónica del “responsable administrativo de trámites”.

Realizada la publicación del formulario, la institución comunicará a la Dirección de Simplificación de Trámites y a la Subsecretaría de Gobierno Electrónico sobre dicha implementación.

7.4. ACCIONES POSTERIORES A LA PUBLICACIÓN DEL FORMULARIO

Una vez publicado el formulario, las instituciones deberán informar a través de sus diferentes canales internos y externos sobre la implementación de la estrategia de digitalización. Deberán asegurarse que todas las unidades involucradas tanto a nivel central como territorial conozcan y fomenten el uso de los formularios digitales.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 56 de 86

La bandeja de trámites es el repositorio donde llegarán todos los trámites iniciados por los administrados a través de la plataforma GOB.EC. A esta bandeja tendrán solamente acceso aquellas personas a las que se les haya asignado el rol “Responsable de bandeja de trámites” y se les haya asignados los trámites que deban atender en la bandeja.

El curso sobre bandeja de trámites, se puede visualizar en el canal de youtube de Gobierno Electrónico Ecuador cuya URL https://www.youtube.com/watch?v=4oOT-1FWCi4&list=PLCVxeRlwBuag_LRE_b-BorCwUAu3WYqk4.

Emisión de un Salvoconducto para Tour Líder por servicio prestado en Galápagos

Inicio » GobE.C » RUTER » Webforms

▼ **BUSCAR CONTENIDO**

Escriba lo que quiere buscar: - Cualquiera -

Columns

CÓDIGO	NOMBRES Y APELLIDOS	AGENCIA	ESTADO	ASSIGNED TO
0003G-0008Y	Pablo Veintimilla Vargas	Metropolitano Touring	Pending	

1 envío

Los servidores que tengan el rol de “Responsable de bandeja de trámites” deberán acceder con sus credenciales a la plataforma GOB.EC y en el menú Webforms – Solicitudes de trámites podrán encontrar los trámites que han ingresado y así poder atender a los mismos.


Formularios

Inicio » GobE.C » RUTER » Webforms

Identificador Trámite

IDENTIFICADOR	TRÁMITE	OPERACIONES
MINTUR-001-001	Emisión de un Salvoconducto para Tour Líder por servicio prestado en Galápagos	<input type="button" value="Solicitudes"/>

La función “notas” permite ingresar información o adjuntos que den seguimiento o trazabilidad del trámite. Cada vez que se escriba una nota, esta información será enviada mediante correo electrónico al administrado.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 57 de 86



La bandeja de trámites nos permitirá manejar tres estados.


- Pendiente.
- En curso.
- Completo

El trámite se genera en estado “pendiente” cuando el administrado completa el formulario y envía. Tanto la institución como el administrado recibirán un comprobante del inicio del trámite, para la institución este comprobante contendrá la información de los campos del formulario, y para el administrado se mostrará un resumen de la información del trámite.

El trámite cambia su estado a en “curso” cuando es asignado a un responsable de bandeja, el cual debe asignarse nuevamente el Trámite para cambiar a estado en “curso”.



Una vez gestionado por completo y se emita una respuesta final al administrado, el responsable de bandeja cambia el estado a “completado” con su respectiva nota de culminación.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 58 de 86



Cabe resaltar que tanto la información de los estados como de las notas le llegará mediante correo electrónico al administrado.

Designación de funcionarios responsables de bandeja de trámites

Cada institución deberá establecer el modelo bajo el cual atenderá la bandeja de trámites, es decir, deberá identificar qué persona(s) será(n) responsable(s) de atender la bandeja de trámites para gestionar su atención. Esta identificación deberá realizarse para todos y cada uno de los trámites que se digitalicen directamente en la plataforma GOB.EC.

La plataforma GOB.EC permite, por cada trámite, definir un responsable de bandeja de trámites, o si fuese el caso, asignar a otro Responsable para darle continuidad a la solicitud, el cual va a recibir el trámite con el formulario digitalizado, por lo que el proceso interno es transparente respecto a la estructura de cada entidad.

Creación de usuarios bandeja de responsables

Para la creación de responsable de bandeja el OTI debe crear el usuario en la plataforma GOB.EC, si el usuario ya se encuentra creado se debe asignar el rol de responsable de bandeja.




Para la asignación se debe realizar lo siguiente.

- Debe ingresar a www.gob.ec
- Colocar su usuario y contraseña.

Una vez dentro de la URL indicada debe dirigirse a la opción Usuarios

Al momento de presionar en el campo “Usuarios” se despliega los usuario ya creados en la institución, estos pueden ser buscados por cédula o por nombres y apellidos, si se

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 59 de 86

encuentran creados puede agregar el rol en la parte derecha en la opción editar, se muestra la pantalla con el detalle de roles, escoja el rol de “ Responsable de bandeja de trámites”.

Usuarios

Inicio > GobEC - RUTER

[+ Añadir usuario](#)

Cédula **Nombre y apellido**

Escriba el número de cédula Escriba el nombre o el apellido

[Buscar](#)

CÉDULA	NOMBRE Y APELLIDO	ROLES	
1716279995	Alexandra Mayra Navarrete Lema	GOBEC: Operador Técnico Institucional (OTI)	Editar

En el caso de usuarios nuevos, el OTI debe presionar en el botón Añadir Usuario, debe llenar todos los campos que le indica en la pantalla y seleccionar “Responsable de bandeja de trámites”.

Institución *

Corporación Nacional de Telecomunicaciones (106)

Identificación *

Cédula de identidad del usuario

Nombre y Apellido *

Correo electrónico *

Correo electrónico Institucional

Cargo

Cargo Institucional que ocupa el funcionario

Roles en el sistema *

GOBEC: Responsable Administrativo de Trámites (RAT)


GOBEC: Operador Técnico Institucional (OTI)

GOBEC: Responsable del registro de información (Editor)

GOBEC: Diseñador de Formularios

GOBEC: Responsable de bandeja de trámites

[Submit](#)

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 60 de 86

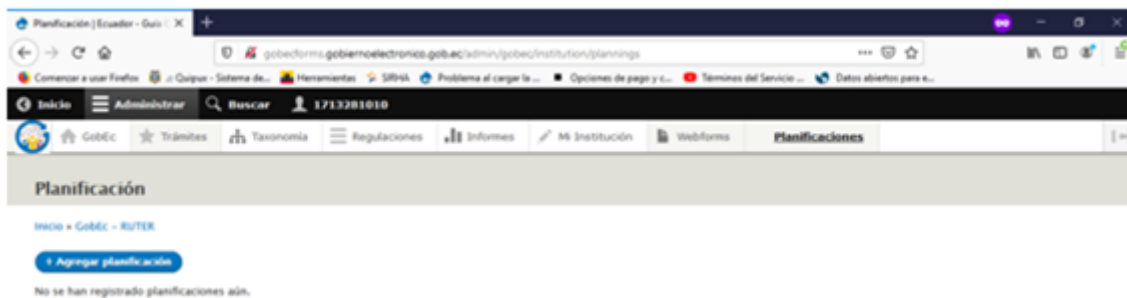
8. PLANIFICACIONES

La Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos dispone la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, para facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen.

Con esta finalidad se creó la Plataforma GOB.EC que provee el medio y agiliza la planificación institucional anual para la Simplificación de Trámites Administrativos y la conexión directa con el ciudadano o usuario.

Los roles “RAT” y “Editor”, podrán visualizar dentro del menú, la opción “Planificaciones”

Al presionar en el apartado “Planificaciones” se despliega en horizontal las siguientes opciones:




Inicio: Al presionar “Inicio” nos permite volver a la pantalla de inicio de GOB.EC del “Menú Principal”.

+ Agregar Planificación.

Si ya se ha realizado anteriores planes de simplificación se podrá visualizar:

1. EL PERIODO DE PLANIFICACIÓN: 2020, 2021
2. ÚLTIMA MODIFICACIÓN: Fecha y hora exacta.
3. ESTADO DE PLANIFICACIÓN: Borrador, Enviado, Observado, Aprobado.
4. También permite realizar por cada planificación las siguiente “operaciones”:

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 61 de 86




Al presionar en “+ **Agregar Planificación**” se ingresará el nombre de la Institución el nombre completo de la Institución que está realizando la planificación, el período de planificación, el cual consiste en el año en el curso, durante el cual se ejecutará el plan de simplificación de trámites.

Se debe además registrar la matriz de criterios de priorización o matriz de puntuación en la opción “Adjuntar archivo de puntaje”.

La opción “anexo de planificación” es opcional en caso de que desee subir algún documento adicional de soporte a la planificación.

A continuación, en la parte inferior del formulario, se hará clic sobre el botón “Guardar”.

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 62 de 86

Institución *

Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (16)

La institución que ejecuta la planificación.

Periodo de planificación *

2021

Seleccione el año de planificación.

ANEXOS DE PLANIFICACIÓN

Use este campo para cargar un archivo anexo. Extensiones permitidas: pdf, doc, docx, xls, xlsx, odt, xlsx

Añadir archivo nuevo

No se han seleccionado archivos.

Un número ilimitado de archivos pueden ser cargados en este campo.

límite de 2 MB.

Tipos permitidos: pdf doc docx xls xlsx odt xlsx.

Adjuntar archivo de puntaje


 priorización.xlsx

Use este campo para cargar un archivo de formulario. Extensiones permitidas: pdf, doc, docx, xls, xlsx odt xlsx

Indicador de gestión

Detalle de los indicadores de gestión a aplicar.

La plataforma GOB.EC indicará a través de un mensaje que la planificación ha sido creada.

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 63 de 86

Información

Inicio » GobEc - RUTER » Planificación

DETALLE DE PLANIFICACIÓN

Fecha de creación:
2021-01-07 12:03:44

Creado por:
0918599747 - Diana Paola Buenaño Camposano

Institución:
Servicio Nacional de Aduana del Ecuador

Estado de planificación:
borrador

Archivo de puntaje:

A continuación, aparecerán cuatro pestañas: “Información”, “Diagnóstico Económico”, “Priorización”; y, “Planificación:


Periodo de planificación 2021

[Información](#) |
 [Diagnóstico Económico](#) |
 [Priorización](#) |
 [Planificación](#)

Inicio » GobEc » RUTER » Planificación » 48

CÓDIGO	TÍTULO	CÓDIGO	AGUENTO	ARCHIVO
SENAD-007-01-01	Atención de incidentes en el sistema aduanero	1178.45	Si	<input type="button" value="Adjuntar"/>
SENAD-017-01-01	Consulta de análisis de laboratorio de mercancías importadas.	425.00	Si	<input type="button" value="Adjuntar"/>
SENAD-019-01-01	Consulta de información en el Portal Legal de seguimiento de los trámites de reclamos administrativos y recursos de revisión	297.60	Si	<input type="button" value="Adjuntar"/>
SENAD-015-01-01	Consulta de información estadística de comercio exterior	168.84	Si	<input type="button" value="Adjuntar"/>
SENAD-016-01-01	Consulta de Listas de mercancías por sustancia	563.00	Si	<input type="button" value="Adjuntar"/>
SENAD-005-01-01	Emisión de certificado de exoneración de importación de vehículos para personas con discapacidad	158.63	Si	<input type="button" value="Adjuntar"/>
SENAD-009-01-01	Nacionalización de mensaje de casa del migrante	146.25	Si	<input type="button" value="Adjuntar"/>
SENAD-018-01-01	Registro de solicitud facilidades de pago	117.25	Si	<input type="button" value="Adjuntar"/>

Mostrando 8 de un total de 8 resultados.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 64 de 86

En la pestaña “Diagnóstico Económico”, se ingresará por cada trámite publicado (o modificado si estuviese en edición), el valor resultante de aplicar la matriz de diagnóstico económico. Antes de ingresar el archivo de soporte en el botón “Adjuntar”, una vez registrado el “Costo” en todos los trámites se deberá presionar el botón “Guardar”; (el cual se encuentra al final de la página):

La información debe ser completada de la siguiente manera:

- Primero se debe completar la información del costo, el valor debe estar separado por un punto por ejemplo: 14.54.
- Una vez completados todos los campos de costo dar clic en guardar.
- Luego podrá adjuntar el archivo por cada trámite.

Periodo de planificación 2021

Información | **Diagnóstico Económico** | Priorización | Planificación

Inicio » Cobdo » RUTER » Planificación » 48

CÓDIGO	TÍTULO	COSTO	AGUENTO	ARCHIVO
SENAD-007-01-01	Atención de incidentes en el sistema aduanero	1178.45	Si	Adjuntar
SENAD-007-01-01	Consulta de análisis de laboratorio de mercancías importadas.	425.00	Si	Adjuntar
SENAD-009-01-01	Consulta de información en el Portal Legal de seguimiento de los trámites de reclamos administrativos y recursos de revisión	297.83	Si	Adjuntar
SENAD-005-01-01	Consulta de información estadística de comercio exterior	366.84	Si	Adjuntar
SENAD-006-01-01	Consulta de Listas de mercancías por sustancia	983.09	Si	Adjuntar
SENAD-005-01-01	Emisión de certificado de exoneración de importación de vehículos para personas con discapacidad	956.63	Si	Adjuntar
SENAD-009-01-01	Nacionalización de mensaje de casa del migrante	546.25	Si	Adjuntar
SENAD-008-01-01	Registro de solicitud facilidades de pago	817.25	Si	Adjuntar

Mostrando 8 de un total de 8 resultados.

Guardar

Al seleccionar Adjuntar, aparecerá la siguiente ventana:

Periodo de planificación 2021

Información | **Diagnóstico Económico** | Priorización | Planificación

Inicio » Cobdo » RUTER » Planificación » 48

SELECCIONAR

Aviso para el tratamiento de incidentes y subnormalidades informáticas a usuarios de redes de telecomunicaciones

Adjuntar archivos de soporte

Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo


Use este campo para cargar un archivo de formulario. Extensiones permitidas: pdf, doc, docx, xls, xlsx, odt

Máximo: 1 archivo.

Tamaño: 2 MB.

Tipos permitidos: pdf doc docx xls xlsx odt.

Guardar

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 65 de 86

Después de guardar los adjuntos de todos los trámites, pasar a la pestaña “Priorización”, para cada trámite se ingresará el puntaje obtenido (total) de la matriz de criterios de priorización:

Periodo de planificación 2021

Información | Diagnóstico Económico | **Priorización** | Planificación

Inicio > Cobro > RUTER > Planificación > 48

CÓDIGO	TÍTULO	COSTO	PUNTAJE
SENAE-007-01-01	Atención de incidentes en el sistema aduanero	1178.45	45
SENAE-017-01-01	Consulta de análisis de laboratorio de mercancías importadas.	425.00	48
SENAE-019-01-01	Consulta de información en el Portal Legal de seguimiento de los trámites de reclamos administrativos y recursos de revisión	397.88	35
SENAE-055-01-01	Consulta de información estadística de comercio exterior	366.84	65
SENAE-056-01-01	Consulta de Lotes de mercancías por subestancia	363.09	35
SENAE-005-01-01	Emisión de certificado de exoneración de importación de vehículos para personas con discapacidad	356.63	40
SENAE-009-01-01	Nacionalización de mensaje de casa del migrante	346.25	10
SENAE-058-01-01	Registro de solicitud facilidades de pago	317.25	45

Mostrando 8 de un total de 8 resultados.

[Consultar](#)

Una vez que se hayan guardado todos los valores de la priorización, se debe pasar a la pestaña “Planificación”, en la cual tendrá los valores del diagnóstico económico y puntuación:

Periodo de planificación 2021


Información | Diagnóstico Económico | **Priorización** | **Planificación**

Inicio > Cobro > RUTER > Planificación > 48

CÓDIGO	TÍTULO	EN LÍNEA	COSTO	PUNTAJE	PROCESANDO	ESTRATEGIAS	OPCIONES
SENAE-007-01-01	Atención de incidentes en el sistema aduanero	No	1178.45	45	<input checked="" type="checkbox"/>	0	Planificar
SENAE-017-01-01	Consulta de análisis de laboratorio de mercancías importadas.	No	425.00	48	<input type="checkbox"/>	0	Planificar
SENAE-019-01-01	Consulta de información en el Portal Legal de seguimiento de los trámites de reclamos administrativos y recursos de revisión	Si	397.88	35	<input type="checkbox"/>	0	Planificar
SENAE-055-01-01	Consulta de información estadística de comercio exterior	No	366.84	65	<input type="checkbox"/>	0	Planificar
SENAE-056-01-01	Consulta de Lotes de mercancías por subestancia	Si	363.09	35	<input type="checkbox"/>	0	Planificar
SENAE-005-01-01	Emisión de certificado de exoneración de importación de vehículos para personas con discapacidad	Si	356.63	40	<input type="checkbox"/>	0	Planificar
SENAE-009-01-01	Nacionalización de mensaje de casa del migrante	Si	346.25	10	<input type="checkbox"/>	0	Planificar
SENAE-058-01-01	Registro de solicitud facilidades de pago	Si	317.25	40	<input type="checkbox"/>	0	Planificar

Mostrando 8 de un total de 8 resultados.

[Consultar](#) [Calcular Priorización](#) [Salir](#)

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 66 de 86


Al final de este formulario, si están todos los valores ingresados, se habilitará el botón “Calcularpriorización”. Al presionar este botón, GOB.EC realizará el cálculo determinado en los artículos 8 y 12 de la Norma Técnica de Diagnóstico Económico y Criterios de Priorización de Trámites, por lo tanto esta acción determinará los trámites que serán incluidos dentro del Plan de Simplificación de Trámites de la entidad. Este listado no podrá ser revertido.

Para cada trámite priorizado, se tomará en cuenta la columna opciones, el cual contiene las siguientes alternativas: “Planificar” y “Editar”.

El botón “Planificar” mostrará la siguiente ventana:



Al presionar en “+ Agregar Actividad”, se abrirá para el trámite, una nueva ventana:

 <p>Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información</p>	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 67 de 86

Asesoría para el tratamiento de incidentes y vulnerabilidades informáticas a usuarios de redes de telecomunicaciones
✕

Estrategia *

Estrategia a ser aplicada en el planificación.

Descripción

B I U ☰ ☲ ☱ ☳ ☴ ☵ ☶ ☷ ☸ ☹ ☺ ☻ ☼ ☽ ☾ ☿ ♁ ♂ ♀ ♃ ♄ ♅ ♆ ♇ ♈ ♉ ♊ ♋ ♌ ♍ ♎ ♏ ♐ ♑ ♒ ♓ ♈ ♉ ♊ ♋ ♌ ♍ ♎ ♏ ♐ ♑ ♒ ♓

Formato de texto [Acerca de formatos de texto](#)

Descripción de la estrategia.

Adjuntar archivos de estrategia

No se ha seleccionado ningún archivo.

Use este campo para cargar un archivo de formulario. Extensiones permitidas: pdf, doc, docx, xls,xlsx odt. Máximo 1 fichero. Límite de 2 MB. Tipos permitidos: pdf doc docx xls xlsx odt.


Tiempo de estrategia *

Fecha de finalización para implementar la estrategia.

En la cual se seleccionará:


- Estrategia: Seleccionar una estrategia del listado.
- Descripción: Se debe describir cómo se implementará la estrategia seleccionada
- Archivos de estrategia: Se podrán adjuntar documentos de soporte (acta de reunión, cronograma, etc.)
- Tiempo de estrategia: Se indicará hasta qué fecha se implementará la estrategia, considerando lo establecido en el artículo 13 de la Norma Técnica de Diagnóstico Económico y

Criterios de Priorización de Trámites.


	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 68 de 86

Para la selección de las estrategias, la descripción a ingresar en GOB.EC y sus entregables, se deberá considerar el siguiente cuadro:


ESTRATEGIA	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLES
Revisión de requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Indicar cuáles requisitos se van a eliminar. - Instrumento normativo que va a ser creado o modificado para llevar a cabo la eliminación de los requisitos. - Indicar en qué manera esta acción contribuye a simplificar dicho trámite Ej. Disminuir tiempo de respuesta (tiempo de servicio), disminuir interacciones, disminuir costos. 	Documento/s que sustente la revisión de los requisitos del trámite y la aplicación de los requisitos actualizados.
Reingeniería o mejora de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Indicar qué proceso se van a mejorar conforme a la metodología del MDT. - Indicar en qué manera esta acción contribuye a simplificar dicho trámite Ej. Disminuir tiempo de respuesta (tiempo de servicio), disminuir interacciones, disminuir costos. 	El entregable definido por la aplicación de la Norma Técnica Para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios emitida por el Ministerio del Trabajo, en calidad de ente rector en Procesos

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 69 de 86

Automatización y digitalización de los trámites	<ul style="list-style-type: none"> - Indicar qué proceso o actividades se va a automatizar y especificar en qué sistema. - Indicar en qué manera esta acción contribuye a simplificar dicho trámite Ej. Disminuir tiempo de respuesta (tiempo de servicio), disminuir interacciones, disminuir costos. 	Manual de usuario u otro documento elaborado por la institución que evidencie que las actividades de un trámite, han sido automatizadas y que el sistema se encuentre en producción.
Guillotina de trámites	<ul style="list-style-type: none"> - Especificar el nombre o nombres de los trámites que se van a agrupar y/o eliminar. - Indicar en qué manera esta acción contribuye a simplificar dicho trámite Ej. Disminuir tiempo de respuesta (tiempo de servicio), disminuir interacciones, disminuir costos. 	Documento/s que sustente la eliminación del trámite y oficio en el que evidencie que de conformidad con el literal e. del artículo 17 del Reglamento General a la LOOETA, ha informado la eliminación del mismo al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.
Ventanillas únicas	<ul style="list-style-type: none"> - Detalle de las ventanillas que se van a consolidar o crear. - Instrumento normativo que va a ser creado o modificado para llevar a cabo la creación o consolidación de las ventanillas únicas. - Indicar en qué manera esta acción contribuye a simplificar dicho trámite Ej. Disminuir tiempo de respuesta (tiempo de servicio), disminuir interacciones, disminuir costos. 	Documento/s que indique los cambios realizados por la entidad para que en la ventanilla presencial, los administrados puedan realizar todas las acciones necesarias para el inicio de trámite.
Ampliación en la vigencia del producto otorgado como resultado del trámite.	<ul style="list-style-type: none"> - A qué tiempo se va a ampliar la vigencia. - Instrumento normativo que va a ser creado o modificado para llevar a cabo la ampliación. 	Documento/s que evidencie un cambio en la vigencia del producto, certificado, título habilitante u otro que otorgue la entidad y que el mismo se encuentre ya implementado


 <p>Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información</p>	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 70 de 86

	<ul style="list-style-type: none"> - Indicar en qué manera esta acción contribuye a simplificar dicho trámite Ej. Disminuir tiempo de respuesta (tiempo de servicio), disminuir interacciones, disminuir costos. 	
Firma Electrónica	<ul style="list-style-type: none"> - Especificar en qué parte del proceso o actividad se aplicará la firma electrónica. - Indicar en qué manera esta acción contribuye a simplificar dicho trámite Ej. Disminuir tiempo de respuesta (tiempo de servicio), disminuir interacciones, disminuir costos. 	Documento/s que evidencie la incorporación de firma electrónica en el inicio del trámite, en alguna actividad relevante dentro del proceso y/o en la respuesta entregada al administrado. Esta implementación debe encontrarse en producción
Interoperabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Indicar si la institución va a entregar o recibir información. - Con qué institución se realizará el intercambio de información. - Cómo se realizará la interoperabilidad (bus de servicios o datos, punto - punto). - Indicar en qué manera esta acción contribuye a simplificar dicho trámite Ej. Disminuir tiempo de respuesta (tiempo de servicio), disminuir interacciones, disminuir costos. 	Documento/s que contenga un informe técnico que describa las entidades con las que se está realizando el intercambio o consumo de información, así como los campos que están siendo consumidos. Este esquema debe encontrarse en producción
Pagos electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> - Indicar mediante qué mecanismo electrónico se implementará el pago electrónico. - Instrumento normativo que va a ser creado o modificado para llevar a cabo pagos electrónicos. - Indicar en qué manera esta acción contribuye a simplificar dicho trámite Ej. Disminuir tiempo de respuesta (tiempo 	Documento/s que evidencie que la realización de pagos mediante diferentes mecanismos electrónicos, se encuentra disponible para los administrados.

 <p>Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información</p>	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 71 de 86

	de servicio), disminuir interacciones, disminuir costos.	
Trámites en línea / Formularios digitales	<ul style="list-style-type: none"> - Indicar mediante qué herramienta se digitalizará el inicio del trámite en línea. - Indicar en qué manera esta acción contribuye a simplificar dicho trámite Ej. Disminuir tiempo de respuesta (tiempo de servicio), disminuir interacciones, disminuir costos. 	<p>Documento/s que evidencie que el trámite inicia en línea -pudiendo también algunas actividades estar digitalizadas - o si el trámite se realiza totalmente en línea, especificando el URL del formulario, mismo que deberá estar en producción.</p> <p>Optimización de la calidad de los formularios digitales:</p> <p>Manual de usuario u otro documento elaborado por la institución que evidencie las mejoras realizadas en los formularios de un trámite y que los formularios se encuentren en producción.</p>

El botón "Editar" mostrará la siguiente ventana:

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 72 de 86

Autorización de fusión de compañías o personas jurídicas de derecho privado poseedoras de Títulos Habilitantes para el Servicio Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual

Inicio > Trámites > Planning Procedure > 2296

Proceso de participación ciudadana

Formato de texto: Editor GobEC Acera de formatos de texto

Resultados del proceso de participación ciudadana para cada proceso priorizado.

Adjuntar archivos de resultados

No se ha seleccionado ningún archivo.

Programas institucionales

Formato de texto: Editor GobEC Acera de formatos de texto

Relación del trámite con los programas institucionales, en su caso.

Adjuntar archivos de programas institucionales

No se ha seleccionado ningún archivo.

Use este campo para cargar un archivo de formularios. Extensiones permitidas: pdf, doc, docx, xls, xlsx, xlsx
Máximo 1 fichero.
límite de 2 MB.
Tipos permitidos: pdf doc docx xls xlsx xlsx.

Objetivo de costo de los trámites

Se establecerá de conformidad a la metodología desarrollada para el efecto por la entidad rectora de la planificación nacional, conforme a la atribución conferida en el literal e) del artículo 9 del Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

Objetivo de reducción de tiempo en la realización del trámite por parte del administrado

Mede el tiempo promedio que le toma al administrado realizar el trámite, en comparación con el tiempo promedio anterior a la simplificación del trámite. La entidad deberá garantizar que, por el cumplimiento de este criterio, bajo ningún concepto se genere una "cola virtual" (tiempo mayor al presencial que el administrado espera para acceder a la atención de un trámite determinado que brinda la entidad, cuando el mismo es solicitado mediante un canal virtual).

Objetivo de reducción de interacciones ante la entidad por parte del administrado


Mede el número de interacciones que el administrado mantiene en correlación con el administrador para la ejecución del trámite, en comparación con las interacciones anteriores a la simplificación del trámite.

Objetivo de reducción de requisitos para el administrado

Mede la reducción de los requisitos que el administrado debe presentar para acceder a un trámite, en comparación a los requisitos anteriores a la simplificación del trámite.

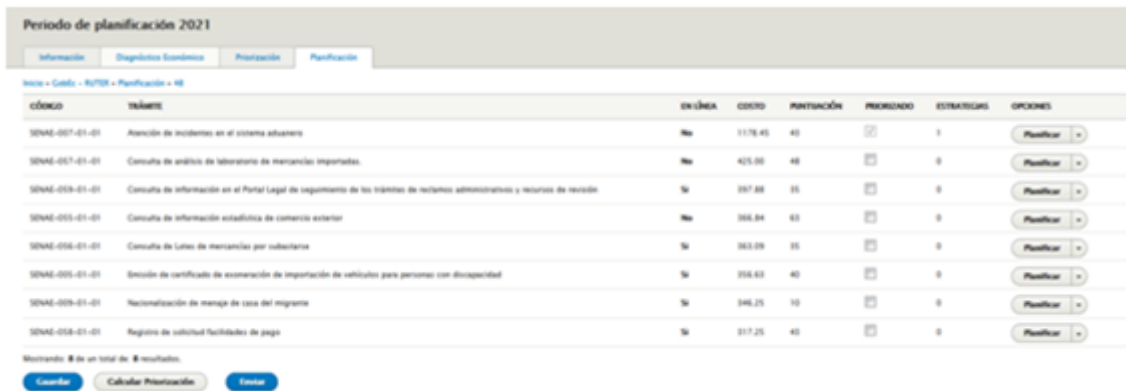
Los criterios de este formulario están dados por:

- Artículo 24 del Reglamento General de la LOOETA:
 - o Participación ciudadana
 - o Programas institucionales
- Art. 7 de la Norma Técnica para la Definición de Metas e Indicadores para el Seguimiento y Evaluación de la Simplificación de Trámites
- Objetivo de costo de los trámites
- Objetivo de reducción de tiempo

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 73 de 86

- Objetivo de reducción de interacciones
- Objetivo de reducción de requisitos

Una vez que se haya ingresado toda la información de los trámites y presionado “Guardar”, se debe retornar a la pestaña de planificación y se mostrará una venta similar a la imagen inferior:




CÓDIGO	TÍTULO	EN LÍNEA	CÓDIGO	PARTICIPACIÓN	PRIORIZADO	ESTRATEGIAS	OPCIONES
SNMG-007-01-01	Atención de incidentes en el sistema aduanero	No	1176.40	40	<input type="checkbox"/>	1	Planificar
SNMG-007-01-01	Consulta de análisis de laboratorio de mercancías importadas.	No	425.00	48	<input type="checkbox"/>	0	Planificar
SNMG-008-01-01	Consulta de información en el Portal Legal de seguimiento de los trámites de recibos administrativos y recursos de revisión	Si	397.88	35	<input type="checkbox"/>	0	Planificar
SNMG-008-01-01	Consulta de información estadística de comercio exterior	No	368.84	63	<input type="checkbox"/>	0	Planificar
SNMG-008-01-01	Consulta de listas de mercancías por subsector	Si	363.09	35	<input type="checkbox"/>	0	Planificar
SNMG-008-01-01	Emisión de certificado de exoneración de importación de vehículos para personas con discapacidad	Si	334.63	40	<input type="checkbox"/>	0	Planificar
SNMG-008-01-01	Nacionalización de moneda de tasa del extranjero	Si	346.25	30	<input type="checkbox"/>	0	Planificar
SNMG-008-01-01	Registro de utilidad facilidades de pago	Si	317.25	40	<input type="checkbox"/>	0	Planificar

Mostrando 8 de un total de 8 resultados.

[Cancelar](#) [Cambiar Priorización](#) [Enviar](#)

Deberá seleccionar el botón “Enviar” y aparecerá la siguiente ventana en la cual:

- Si el mismo es presionado por un funcionario con rol “Editor”, solo podrá visualizar esta información
- Si es presionado por el rol “RAT”, se activará el botón “Firmar y enviar” el cual desplegará la ventana para que firme electrónicamente y con ello quedará formalmente enviado el Plan de Simplificación de Trámites.

 <p>Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información</p>	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 74 de 86

Periodo de planificación 2021

Inicio = GobEc - RUTER - Planificación - 48


VALIDACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN

- Costeo de trámites ***
Todos los trámites publicados deben ser costeados y debe ser cargado el archivo.
- Priorización de Trámites ***
En todos los trámites publicados se debe registrar una puntuación.
- Estrategias de Planificación ***
Los trámites priorizados deben tener por lo menos una estrategia.
- Plazo de planificación ***
Las estrategias deben ejecutarse antes de la fecha límite (30/09/2021).
- Detalle de estrategias ***
Debe completar el campo descripción en las estrategias aplicadas.
- Matriz de Priorización (Archivo de Puntaje) ***
Debe cargar el archivo solicitado.

Nota *

Las validaciones indican:

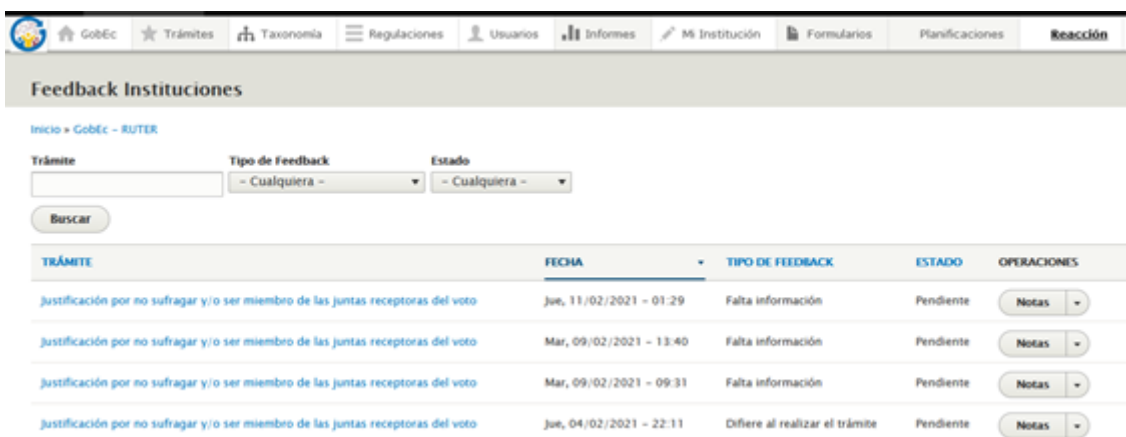
- Costeo de trámites: Todos los trámites publicados deben tener un valor de diagnóstico económico
- Priorización de trámites: Todos los trámites publicados deben tener una puntuación
- Estrategias de planificación: Todos los trámites priorizados deben tener al menos una estrategia (Opción: "Planificación")
- Plazo de simplificación: La estrategia no puede tener una fecha superior al 30 de septiembre de cada año (fecha especificada en el artículo 15 de la Norma Técnica de Diagnóstico Económico y Criterios de Priorización de Trámites)
- Detalle de estrategias: La estrategia debe tener en la descripción consistencia con la estrategia seleccionada; cada descripción debe detallar lo indicado en la columna "Descripción en Gob.ec"
- Matriz de criterios de priorización: La planificación debe contener la matriz de criterios de priorización la cual se debe cargar en el apartado "Adjuntar archivo de Puntaje" conforme lo muestra la imagen inferior.

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 75 de 86

Si desea observar el proceso de carga de la planificación, se puede visualizar en el canal de youtube de Gobierno Electrónico Ecuador cuyo enlace URL es <https://www.youtube.com/watch?v=ruO-3IFT11w>

9. REACCIÓN

Al presionar en el apartado “Reacción” se despliega en horizontal las siguientes opciones:



Feedback Instituciones

Inicio » GobEC - RUTER

Trámite: Tipo de Feedback: Estado:


TRÁMITE	FECHA	TIPO DE FEEDBACK	ESTADO	OPERACIONES
Justificación por no sufragar y/o ser miembro de las juntas receptoras del voto	Jue, 11/02/2021 - 01:29	Falta información	Pendiente	<input type="button" value="Notas"/>
Justificación por no sufragar y/o ser miembro de las juntas receptoras del voto	Mar, 09/02/2021 - 13:40	Falta información	Pendiente	<input type="button" value="Notas"/>
Justificación por no sufragar y/o ser miembro de las juntas receptoras del voto	Mar, 09/02/2021 - 09:31	Falta información	Pendiente	<input type="button" value="Notas"/>
Justificación por no sufragar y/o ser miembro de las juntas receptoras del voto	Jue, 04/02/2021 - 22:11	Difiere al realizar el trámite	Pendiente	<input type="button" value="Notas"/>

Inicio: Al presionar “Inicio” nos permite volver a la pantalla de inicio de GOB.EC del “Menú Principal”.

Este mecanismo de retroalimentación ciudadano permitirá mejorar la calidad de los contenidos de los trámites, para futuras consultas de la ciudadanía.

9.1. INGRESO DE COMENTARIOS

El administrado identificará el trámite sobre el cual desea obtener información:

 <p>Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información</p>	<h1>GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC</h1>		DSTGE-2021
	<p>Versión: 1.0</p>	<p>Fecha: 22/03/2021</p>	<p>Página 76 de 86</p>

Ingreso al país de personas nacionales

Ministerio de Gobierno • Ingreso al país de personas nacionales

Ingreso al país de personas nacionales

Información proporcionada por **Ministerio de Gobierno (MGO)**

Trámite orientado a ejercer el control y registro migratorio en (puertos, aeropuertos y pasos fronterizos), mediante el examen y calificación de documentos de ingreso al país de personas nacionales. Se entiende por persona nacional aquella relacionada con la nación a la cual pertenece por haber nacido en su territorio. Para el ingreso de personas nacionales al país deben presentarse a cualquiera de las 23 Unidades de Control Migratorio oficiales con los documentos de viaje válidos y vigentes.

¿A quién está dirigido?

Personas nacionales que ingresan al país. Se considera como persona nacional aquella que mantiene un vínculo jurídico y político con el Estado ecuatoriano, por nacimiento o por naturalización, de conformidad con la Constitución y la ley.

Dirigido a: Persona Natural • Ecuatoriana.

¿Qué obtendrá si completo satisfactoriamente el trámite?

Registro migratorio del ingreso al país de personas nacionales

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Contenido

Descripción

¿A quién está dirigido?

¿Qué necesito para hacer el trámite?


¿Cómo hago el trámite?


¿Cuál es el costo del trámite?

¿Dónde y cuáles el horario de atención?

Contacto para atención ciudadana

¿Te sirvió el contenido?


0


0

En el trámite aparece la sección “Te sirvió el contenido?”:

Contacto para atención ciudadana

¿Te sirvió el contenido?


2


0


Letra: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Ingreso personas nacionales

El ciudadano una vez que haya leído la descripción, requisitos, procedimiento, dónde realizar el trámite, etc. Podrá calificar el contenido del trámite seleccionando “me gusta” o “no me gusta”



En caso de que el usuario seleccione “me gusta”, el contador se incrementará en 1

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 77 de 86

¿Te sirvió el contenido?



En caso de que escoja “no me gusta”, se desplegarán 4 opciones para que el usuario indique la razón por la que no está de acuerdo con el contenido del trámite:

- Difiere al realizar el trámite;
- Falta información;
- Hay información incorrecta; o,
- No es fácil de entender.

Cuéntanos el problema
Tenemos en cuenta todos los comentarios, ya que nos ayudan a mejorar constantemente la información.

 Difiere al realizar el trámite	 Falta información
 Hay información incorrecta	 No es fácil de entender

Categoría del feedback

Descripción

AJ realizar el trámite, me solicitaron un requisito adicional

Detalle del feedback


El usuario seleccionará únicamente una de estas opciones y en la parte inferior en el campo Descripción, se detalla el motivo por el cual optó por esta opción.

¿Te sirvió el contenido?



Una vez que haya ingresado sus comentarios, presionará Guardar y el contador negativo se incrementará en una unidad.

Los comentarios ingresados por parte de la ciudadanía, se dirigirán a la institución, dentro de la bandeja del gestor de feedback.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 78 de 86

9.2. ATENCIÓN A COMENTARIOS

Las instituciones deberán definir qué persona poseerá el rol de Gestor de feedback. Esta designación deberá ser formalizada por parte del Responsable de Levantamiento Administrativo de Trámites (RAT) y configurada en la plataforma GOB.EC por parte del Operador Técnico Institucional (OTI).


Roles en el sistema *

- GOBEC: Responsable Administrativo de Trámites (RAT)
- GOBEC: Operador Técnico Institucional (OTI)
- GOBEC: Responsable del registro de información (Editor)
- GOBEC: Diseñador de Formularios
- GOBEC: Responsable de bandeja de trámites
- GOBEC: Gestor de feedback

Sobre las características del gestor de feedback, se debe considerar que:

- Puede existir más de un gestor por institución
- El gestor de feedback es un rol atado a la institución no a un trámite específico, por tanto, puede interactuar sobre cualquier comentario ingresado a trámites de la institución que estén publicados en la plataforma GOB.EC.
- Quien(es) tenga(n) asignado este rol, deberá(n) revisar los comentarios y determinar si un comentario es pertinente o no de acuerdo a los criterios que establezca la propia Institución además de gestionar la solución con las áreas correspondientes para que el Editor actualice la información y no se tenga más comentarios sobre dicho trámite.
- El tiempo de respuesta a los comentarios determinarán la fecha de atención que se registrará para el cálculo del indicador homologado 2020.

Los servidores designados con el rol de Gestor de feedback, recibirán un correo electrónico con el comentario (aplica exclusivamente para comentarios “no me gusta”).

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 79 de 86

El Trámite: Ingreso al país de personas nacionales registró Feedback.

Gob.EC Notificaciones Automáticas <gobec@gobiernoelectronico.gob.ec>
Vie 3/1/2020 16:29
Usted v

 **GOBEC**
PORTAL UNICO DE TRÁMITES CUIDADOSOS

Estimado/a: **Gestor de feedback - Ministerio de Gobierno**

El trámite: **INGRESO AL PAÍS DE PERSONAS NACIONALES** ha recibido comentarios negativos con fecha : **01/03/2020 - 16:28**

Tipo de Feedback: **Difiere al realizar el trámite**

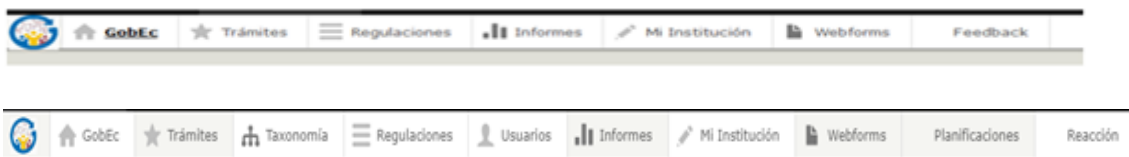
Comentario:
Al realizar el trámite, me solicitaron otros requisitos

Este es un mensaje enviado automáticamente cuando algunos de sus Trámites recibe comentarios negativos.

Mensaje generado en la plataforma www.gob.ec por favor no responderlo.

Con esta notificación, sabrán que existe un nuevo comentario por gestionar y el trámite sobre el cual fue ingresado. Por ello deberán ingresar a la plataforma GOB.EC con sus respectivas credenciales.


Podrán visualizar el siguiente menú, donde deberán seleccionar dentro de Administrar, la opción *Reacción o Feedback*.



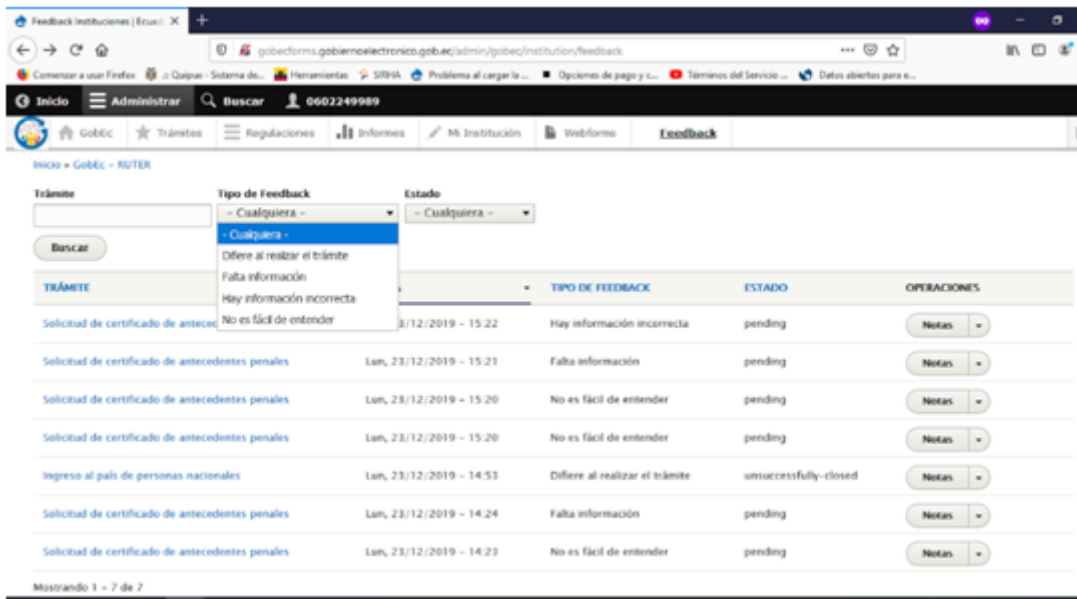
Depende del Rol del funcionario la visualización y utilización del “Menú” principal

Dentro de la bandeja de reacción o feedback,/ podrán visualizar:

- Trámite: Corresponde al trámite sobre del cual se realizó el comentario
- Fecha: Día y hora en la cual se guardó el comentario por parte del ciudadano
- Tipo de feedback: Mostrará cuál fue la categoría de la observación registrada por parte del ciudadano

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 80 de 86

- Estado: Muestra si el comentario ha sido atendido o si aún se encuentra pendiente
- Operaciones: Conjunto de opciones que permite ver o ingresar notas ingresadas por el gestor de feedback sobre el comentario ciudadano.




The screenshot displays the 'Feedback' management interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs. Below, there are three dropdown filters: 'Trámite', 'Tipo de Feedback', and 'Estado'. A table lists various feedback entries with the following columns: 'TRÁMITE', 'TIPO DE FEEDBACK', 'ESTADO', and 'OPERACIONES'. The 'OPERACIONES' column contains a 'Notas' button for each entry.

TRÁMITE	TIPO DE FEEDBACK	ESTADO	OPERACIONES
Solicitud de certificado de antecedentes penales	No es fácil de entender	pending	Notas
Solicitud de certificado de antecedentes penales	Falta información	pending	Notas
Solicitud de certificado de antecedentes penales	No es fácil de entender	pending	Notas
Solicitud de certificado de antecedentes penales	No es fácil de entender	pending	Notas
Ingreso al país de personas nacionales	Difiere al realizar el trámite	unsuccessfully-closed	Notas
Solicitud de certificado de antecedentes penales	Falta información	pending	Notas
Solicitud de certificado de antecedentes penales	No es fácil de entender	pending	Notas

En la misma pantalla, el gestor de feedback puede filtrar en caso de que lo requiera ya sea por trámite, el tipo de feedback o por el estado de atención:

La acción de búsqueda, ingresando el nombre del trámite:

Trámite

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 81 de 86

Tipo de Feedback:

Tipo de Feedback

- Cualquiera -

- Cualquiera -
- Difiere al realizar el trámite
- Falta información
- Hay información incorrecta
- No es fácil de entender

Estado:


Estado

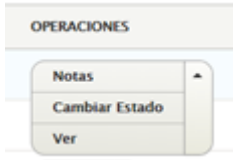
- Cualquiera -

- Cualquiera -
- Pendiente
- En progreso
- Cerrado con éxito
- Cerrado sin éxito

Finalmente se presiona “buscar” y se listan los trámites que reúnan el filtro escogido.

Para más acciones en despliegue horizontal columna “Operaciones” si presionamos en la viñeta de “notas” tenemos la posibilidad de escoger las tareas de registrar “Notas”, “Cambiar de estado” o simplemente “Ver”:

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 82 de 86



Al seleccionar la opción “Ver”, dentro de Operaciones, podrá visualizar el comentario ingresado por el ciudadano (pestaña Feedback), de la misma manera si selecciona la opción “Notas” (pestaña Notas).




Para atender un comentario, el gestor de feedback debe seleccionar la opción *Add notes*. En la nueva ventana tendrá el botón “*Add Feedback note*”.



El gestor de feedback podrá registrar sus comentarios y relacionarlos con un estado, pudiendo ser:

- **Pendiente:** Es el estado por defecto de la herramienta, cuando un ciudadano ha registrado un comentario y aún no ha sido atendido por parte de la institución.
- **En progreso:** Cuando se está revisando el comentario ingresado por el ciudadano, en espera de una definición.

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 83 de 86

- **Cerrado con éxito:** El comentario del ciudadano fue pertinente y en función de ello se actualizó el contenido del trámite en la plataforma GOB.EC y el nuevo contenido fue publicado.
- **Cerrado sin éxito:** El comentario del ciudadano no implicaba un cambio en el contenido del trámite pues correspondía a un comentario, queja o pregunta sobre un trámite realizado y/o la atención recibida. Asimismo se aplicará este estado cuando los comentarios no correspondan al trámite.

En la primera ocasión que ingrese a cada comentario, deberá pasar del estado “Pendiente” a “En progreso”, después de lo cual podrá cerrarlo o continuar ingresando actualizaciones “En progreso” (en caso de que sea necesario).

Junto a cada cambio de estado se deberá registrar la correspondiente nota, la cual debe ser consistente y coherente con el estado seleccionado




The screenshot shows two parts of a web form. On the left, under the heading "Estado", there is a breadcrumb trail: "Inicio > GobEc - RUTER > Feedback Instituciones > 2214 > Notes". Below this is a dropdown menu for "Estado de feedback" with options: "Pendiente", "- Seleccione un valor -", "En progreso", "Cerrado con éxito", and "Cerrado sin éxito". A "Guardar" button is at the bottom. On the right, there is a dropdown for "Estado de feedback" currently set to "En progreso", with the label "Feedback state when note was created". Below it is a text area for "Nota" containing the text "Se está revisando la observación con el área responsable del trámite". A "Guardar" button is also present at the bottom.

En la opción de “Notas” se tendrá un registro de los cambios realizados, donde consta quién realizó el cambio, cuándo lo hizo, a qué estado realizó la modificación y la correspondiente nota.

9.3. EJEMPLO

En el siguiente ejemplo, se puede verificar la aplicación de los diferentes estados en un comentario ingresado por un ciudadano al trámite “Ingreso al país de personas nacionales”:

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 84 de 86

1. El gestor de feedback revisa que existe un comentario asociado al trámite, el cual está en estado Pendiente:



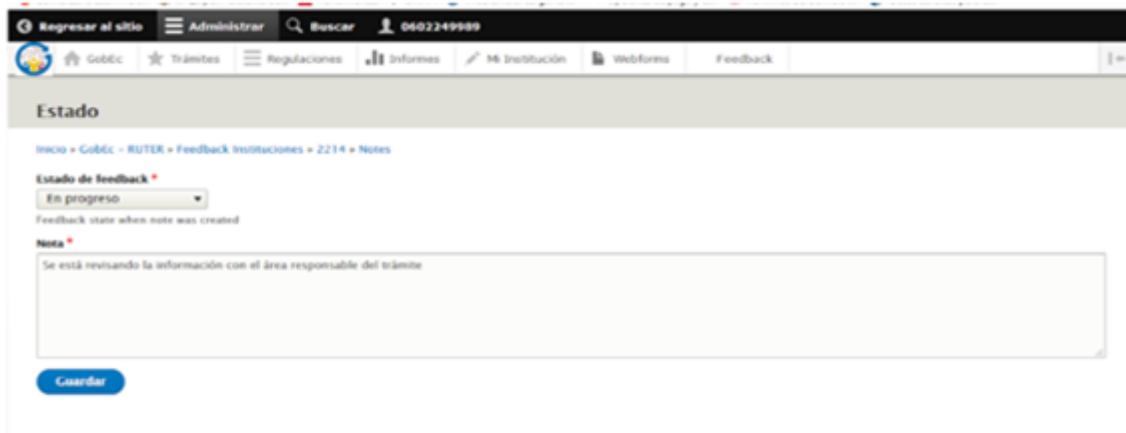
Feedback Instituciones

Inicio » Gobéc » RUTER

Trámite: Tipo de Feedback: Estado:

TRÁMITE	FECHA	TIPO DE FEEDBACK	ESTADO	OPERACIONES
Ingreso al país de personas nacionales	Jue, 02/01/2020 - 14:39	Difiere al realizar el trámite	pending	<input type="button" value="Notas"/>

2. El gestor de feedback ingresa una nota al comentario, cambia el estado a "En progreso" y registra un comentario



Regresar al sitio | Administrar | Buscar | 0602249989

Gobéc | Trámites | Regulaciones | Informes | 16 Institución | Webforms | Feedback

Estado

Inicio » Gobéc » RUTER » Feedback Instituciones » 2214 » Notas

Estado de feedback:

Feedback state when note was created

Nota:

Se está revisando la información con el área responsable del trámite


3. En la bandeja se puede apreciar el nuevo estado del comentario y la correspondiente nota.



Ingreso al país de personas nacionales

Inicio » Gobéc » RUTER » Feedback Instituciones » 2214

USUARIO	ESTADO DE FEEDBACK	FECHA	NOTA
Fabián Noboa Vinuesa	En proceso	2019-12-23 14:41:58	Se está revisando la observación con el área responsable del trámite

 Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 85 de 86

Internamente el gestor de bandeja aplica el proceso/procedimiento definido por la institución para verificar el comentario ingresado por el ciudadano.

- Una vez (en este ejemplo), que se ha determinado que es válida la observación, la institución ha procedido a actualizar y publicar el contenido del trámite "Ingreso al país de personas naturales". Inmediatamente, el gestor de feedback ingresa una nueva nota al comentario y cambia el estado a "Cerrado con éxito" y registra la información.

Estado

Inicio » GobEc » RUTER » Feedback Instituciones » 2214 » Notes

Estado de feedback *

Feedback state when note was created

Nota *

El usuario tenía razón, se solicitaba un requisito que no estaba registrado en GOB.EC. Se procedió a editar el trámite e incorporar los requisitos conforme a lo establecido en la Ley de Movilidad Humana.

- En la bandeja se puede apreciar que el comentario ha cambiado de estado


Feedback Instituciones

Inicio » GobEc » RUTER

✓ Nota Ingreso al país de personas nacionales se ha creado.

Trámite Tipo de Feedback Estado

TRÁMITE	FECHA	TIPO DE FEEDBACK	ESTADO	OPERACIONES
Ingreso al país de personas nacionales	Lun, 23/12/2019 - 14:52	Difiere al realizar el trámite	successfully-closed	<input type="button" value="Notas"/>

	GUIA USO PLATAFORMA GOB.EC		DSTGE-2021
	Versión: 1.0	Fecha: 22/03/2021	Página 86 de 86

6. Dentro de los comentarios se puede apreciar los 2 estados por los que pasó la gestión del comentario:

Ingreso al país de personas nacionales

Feedback Notas

Inicio » GobiEC » RUTER » Feedback Instituciones » 2214

+ Add Feedback note

USUARIO	ESTADO DE FEEDBACK	FECHA	NOTA
Fabían Noboa Vinuesa	Cerrado con éxito	2019-12-23 14:52:19	El usuario tenía razón, se solicitaba un requisito que no estaba registrado en GOB.EC. Se procedió a editar el trámite e incorporar los requisitos conforme a lo establecido en la Ley de Movilidad Humana.
Fabían Noboa Vinuesa	En proceso	2019-12-23 14:41:58	Se está revisando la observación con el área responsable del trámite

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (LOOETA) publicada en el Registro Oficial Suplemento 353 de 23 de octubre de 2018.
- Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la Información Pública (LOTAIP) publicada en el Registro Oficial Suplemento 337 de 18 de mayo de 2004.
- Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 505, de 10 de junio de 2019.
- Decreto Ejecutivo No. 981 del 28 de enero de 2020.
- Decreto Ejecutivo No. 982 de 28 de enero de 2020.
- Norma Técnica de Regulación y Levantamiento de Trámites Administrativos emitida mediante Acuerdo Ministerial 17 y publicada en el Registro Oficial 69 de 28 de octubre de 2019.
- Diagnóstico Económico y Criterios de Priorización de Trámites Acuerdo Ministerial No. 036-2020 de 30 de diciembre de 2020.