

GUÍA DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA ELIMINACIÓN DE TRÁMITES



Firmas de revisión y aprobación

	Nombre / Cargo	Firma
Elaborado por:	Sofía Mileida Vera Malla Especialista en Fomento y Difusión del Plan Nacional de Gobierno Electrónico	
Elaborado por:	Paola Alejandra Racines Analista Técnico	
Revisado por:	Juan Francisco Yopez Director de Simplificación de Trámites y Registro Civil (E)	
Aprobado por:	Marco Edmundo Sancho Subsecretario Gobierno Electrónico y Registro Civil	

Control de historial de cambios

Versión	Descripción del cambio o actualización	Fecha
1.0	Emisión Inicial	02/03/2021
2.0	Modificación de forma	26/03/2021

Tabla de contenido

Firmas de revisión y aprobación.....	2
Control de historial de cambios	2
MARCO LEGAL	4
OBJETO DE LA GUÍA	6
APLICACIÓN DE LA GUÍA	6
ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN	7
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SEGÚN LA LEY ORGÁNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	7
MECANISMOS PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS – PARTICIPACIÓN ELECTRÓNICA	8
Medios para participación electrónica consultiva.....	9
- Valoración	9
- Votaciones.....	9
- Comentarios	9
- Sondeo de opinión pública	9
- Encuestas	10
- Portal Contacto Ciudadano.....	10
Medios para participación electrónica decisoria.....	11
- Valoraciones y Votaciones.....	11
- Herramientas de co-creación	11
- Debates	11
- Murales digitales	11
Herramientas de participación electrónica provistas por el MINTEL	12
- Portal – Diálogo 2.0	12

MARCO LEGAL

La Constitución de la República, en su artículo 18, señala como derecho de todas las personas el acceder libremente a la información generada en entidades públicas.

La Constitución de la República en su artículo 61, establece que las ecuatorianas y ecuatorianos gozan del derecho de: *“(...) 2. Participar en los asuntos de interés público”*; así mismo en su artículo 10, señala que, en relación con la participación en los diferentes niveles de gobierno, contempla que: *“Para el ejercicio de esta participación se organizarán audiencias públicas, veedurías, asambleas, cabildos populares, consejos consultivos, observatorios y las demás instancias que promueva la ciudadanía”*;

El artículo 6 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos establece el principio establece que los planes de simplificación de trámites deberán contener, como mínimo, los siguientes elementos: *“3. Identificación de los trámites existentes en la entidad que serán sometidos a revisión, para lo cual deberán contar con la participación de la ciudadanía, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana”*.

El Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, artículo 28, señala que *“Las entidades y organismos de la Administración Pública deberán seguir el siguiente proceso para garantizar la participación de la ciudadanía en la eficiencia y optimización de trámites administrativos: a. Convocar por medios físicos o electrónicos a la ciudadanía para que presenten su opinión u observaciones acerca de los inconvenientes que tienen al momento de realizar los trámites administrativos(...)”*.

El artículo 29 ibídem establece que *“Las entidades y organismos de la Administración Pública deberán mantener publicados en sus páginas web institucionales, los procesos de participación ciudadana que se encuentren abiertos y los resultados de los procesos ejecutados. El ente rector de simplificación de trámites podrá disponer el uso de plataformas tecnológicas de fácil acceso a la ciudadanía para mejorar y promover la iniciativa y participación ciudadana.”*

La Ley Orgánica de Participación Ciudadana establece que: *“En el desarrollo del derecho de acceso a la información pública se observarán los siguientes principios: (...) e) Garantizar el manejo transparente de la información pública, de manera que se posibilite la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y la rendición de cuentas de las diferentes autoridades que ejerzan el poder público”*;

El artículo 29 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana establece que: *“La participación y la construcción del poder ciudadano. - El poder ciudadano es el resultado del proceso de la participación individual y colectiva de las ciudadanas y ciudadanos de una comunidad, quienes, de manera protagónica participan en la toma de decisiones, planificación y gestión de asuntos públicos; así como, en el control social de todos los niveles de gobierno, (...)”*;

El Decreto Ejecutivo No. 981, suscrito el 28 de enero de 2020, señala en su artículo 1: *“Del gobierno electrónico.- La implementación del gobierno electrónico en la Función Ejecutiva, consiste en el uso de las tecnologías de la información y comunicación por parte de las entidades para transformar las relaciones con los ciudadanos, entre entidades de gobierno y empresas privadas a fin de mejorar la calidad de los servicios gubernamentales a los ciudadanos, promover la interacción con las empresas privadas, fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información y servicios gubernamentales eficientes y eficaces y coadyuvar con la transparencia, participación y colaboración ciudadana”*.

El artículo 2 del Decreto Ejecutivo No. 981, señala: *“El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información será la entidad rectora en gobierno electrónico de la Función Ejecutiva. Para la correcta implementación del gobierno electrónico ejercerá las siguientes atribuciones y responsabilidades: (...) 4. Emitir políticas, directrices, acuerdos, convenios y desarrollar proyectos respecto a datos abiertos de la Función Ejecutiva. 5. Articular y coordinar con las demás instituciones de la Función Ejecutiva, así como con las otras Funciones del Estado y demás actores públicos y privados que directa o indirectamente coadyuvan a la aplicación del presente Decreto. 6. Ejercer la representación oficial del Estado ante organismos y entidades internacionales en temas de gobierno electrónico”*.

Mediante Acuerdo Ministerial No. 015-2019, de 18 de julio de 2019, publicado en Registro Oficial 69, de 28 de octubre de 2019, el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información aprobó la Política Ecuador Digital que tiene como objetivo transformar al país hacia una economía basada en tecnologías digitales, mediante la disminución de la brecha digital, el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, el Gobierno Digital, la eficiencia de la administración pública y la adopción digital en los sectores sociales y económicos.

El artículo 4 de la Política Ecuador Digital emitida mediante Acuerdo Ministerial No. 015 -2019 Acuerdo Ministerial 15 y publicado en Registro Oficial 69 de 28-oct.-2019 establece: *“La implementación de la presente política se realizará con base en tres ejes de acción: Conectividad, Eficiencia y Seguridad de la Información, e Innovación y Competitividad. (...) 4.2. Eficiencia y Seguridad de la Información. - Garantizar la participación ciudadana, la democratización de los*

servicios públicos, la simplificación de trámites, la gestión estatal eficiente, la publicación y utilización de datos abiertos, la gestión de la seguridad de la información, y la protección de datos personales (...)”.

El artículo 4 del Acuerdo Ministerial No. 005-2021 mediante el cual expidió la Norma Técnica para Eliminación de Trámites Administrativos, menciona que: *“(...) Las instituciones podrán habilitar la participación ciudadana a través de los instrumentos y/o plataformas definidas por el ente rector de simplificación de trámites o aquellos de los que la institución disponga, siempre y cuando se cumpla con los objetivos del proceso participativo.”*

OBJETO DE LA GUÍA

El presente documento es una guía general que define los mecanismos de participación ciudadana a fin de que las instituciones den cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo Ministerial N° 005-2021, **“Norma Técnica para la Eliminación de Trámites Administrativos”**, suscrito el 12 de febrero de 2021 y publicado en Registro Oficial Nro. 402 - Segundo Suplemento de 3 de marzo de 2021.

APLICACIÓN DE LA GUÍA

Las instituciones podrán realizar la participación ciudadana a través de los instrumentos y/o plataformas definidas por el ente rector de simplificación de trámites o aquellos de los que la institución disponga, siempre y cuando se cumpla con los objetivos del proceso participativo, conforme lo establecido en el artículo 4, Acuerdo Ministerial N° 005-2021, **“Norma Técnica para la Eliminación de Trámites Administrativos”**.

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

El Ecuador, con el propósito de promover una real participación de los ciudadanos en todo el ciclo de la política pública, ha insertado en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana un abanico de opciones de varios mecanismos de participación que aseguren un legítimo involucramiento de los ciudadanos en la gestión, promoción, planificación, diseño y evaluación de políticas públicas de carácter nacional y local. La generación de capacidades de la ciudadanía conlleva, por un lado, la promoción de un entorno propicio que asegure una participación libre, activa e informada; y, por otro lado, el fortalecimiento de las capacidades de la población, en particular de grupos tradicionalmente excluidos, marginados y discriminados, para que esa participación sea efectiva, incluyente y tenga una incidencia real en la toma de decisiones. Adicionalmente, la generación de capacidades promueve la cohesión y el cumplimiento de las responsabilidades de las personas, pueblos y comunidades, entre sí y hacia la naturaleza.

En lo que respecta al papel del Estado, dentro del logro de una real participación, un enfoque basado en derechos humanos contribuye al desarrollo de las capacidades de funcionarios y autoridades para cumplir con las obligaciones del Estado de respetar, proteger y hacer efectivos los derechos humanos de todas las personas, sin discriminación, conforme lo establece la Constitución y los Instrumentos Internacionales.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SEGÚN LA LEY ORGÁNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Las instituciones públicas, podrán aplicar los diferentes mecanismos de participación ciudadana que constan en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, según sus necesidades institucionales.

La participación ciudadana tiene un efecto expansivo en todos los niveles del Estado y para su implementación se utilizan un conjunto articulado y continuo de mecanismos que se detalla a continuación y para descripción de cada una de ellas usted puede referir a la Ley Orgánica de Participación Ciudadana.

- Las audiencias públicas,
- Cabildos populares,
- Silla vacía,
- Veedurías

- Observatorios
- Consejos Consultivos
- Consulta Previa y Ambiental
- Elaboración de presupuestos participativos
- Rendición de Cuentas
- Consejos de Planificación

Estos mecanismos se activan para la elaboración de planes y políticas locales y sectoriales, definir agendas de desarrollo, mejorar la inversión pública, elaborar presupuestos, establecer rendición de cuentas, responder al control social, generar procesos de comunicación entre Estado - sociedad y también se busca que sean implementadas para mejorar la gestión pública.

MECANISMOS PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS – PARTICIPACIÓN ELECTRÓNICA

Las instituciones públicas, podrán aplicar los diferentes medios de participación electrónica en función de sus necesidades institucionales.

Para las instituciones que pertenecen a la Función Ejecutiva, es de cumplimiento obligatorio el Acuerdo Ministerial Nro. 015-2020 “*Norma Técnica que Regula los Medios Electrónicos para Procesos de Participación Ciudadana en la Función Ejecutiva*”. En caso de otras entidades que no pertenecen a la Función Ejecutiva, y otras funciones del Estado, podrán aplicar esta norma para mejorar sus procesos de participación electrónica.

El Acuerdo Ministerial Nro. 015-2020, en sus artículos 9 y 10, define los medios electrónicos para participación consultiva y decisoria; la institución deberá seleccionar el nivel de participación electrónica y el medio que más se ajuste a sus necesidades institucionales.

A continuación, se detalla los medios electrónicos para participación ciudadana, conforme la guía disponible en: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/normativa/>.

Medios para participación electrónica consultiva

- Valoración

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

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

Me gusta/ No me gusta	
Calificación por estrellas	
Grado de satisfacción	

- Votaciones

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

- Comentarios

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

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

- Sondeo de opinión pública

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

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

- Encuestas

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

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

- Instrucciones para los participantes
- Consentimiento informado
- Datos de contacto para recepción de inquietudes
- Preguntas demográficas
- Preguntas principales (respuestas abiertas, cerradas, opción múltiple)
- Agradecimiento

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

Existen herramientas gratuitas para formularios de encuesta, que se encuentran disponibles en la web, como Google Forms, Survey Monkey, entre otros; también se pone a consideración de la institución la implementación de herramientas en base de código abierto como ejemplo Lime Survey.

- Portal Contacto Ciudadano

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

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

Actualmente el Ministerio de Trabajo recibe el requerimiento del ciudadano y lo direcciona a la entidad competente. El ciudadano puede ingresar anónimamente o puede proporcionar sus datos. El sistema también permite hacer seguimiento a los requerimientos ciudadanos.

En caso de que la institución opte por esta herramienta, es necesario que se genere el proceso participativo específico para identificar los trámites susceptibles de eliminación, definir la fecha de inicio y fin de la recopilación de los aportes, difusión del proceso, y demás acciones necesarias para dar cumplimiento a la norma técnica para eliminación de trámites.

Medios para participación electrónica decisoria

- Valoraciones y Votaciones

Para fomentar la participación electrónica decisoria se puede utilizar los métodos de valoración, votaciones definidos en la sección anterior, con la diferencia que en estos niveles la entidad debe acogerse al pronunciamiento de la ciudadanía.

- Herramientas de co-creación

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

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

- Debates

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

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

- Murales digitales

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

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

La conveniencia de la utilización de murales digitales radica en su similitud con los talleres presenciales, lo cual facilita la interacción con los ciudadanos y el levantamiento de sus aportes, adicionalmente permite incluir en el taller a personas desde diferentes ubicaciones geográficas, lo que contribuye a enriquecer el taller.

Herramientas de participación electrónica provistas por el MINTEL

- Portal – Diálogo 2.0

El Ministerio de Telecomunicaciones, pone a disposición de las instituciones el portal Diálogo 2.0 que busca fomentar la participación electrónica de los ciudadanos de manera, rápida y sencilla.

El portal Diálogo 2.0 <https://aportecivico.gobiernoelectronico.gob.ec/>, posee el módulo de Iniciativas Ciudadanas, a través del cual, las entidades pueden poner en práctica la participación electrónica para la eliminación de trámites.

Este módulo permite crear iniciativas, con la finalidad de obtener o cuantificar el apoyo a la propuesta. El creador de la iniciativa puede fortalecer su propuesta a través de documentos, enlaces a videos externos, o imágenes descriptivas, además permite categorizar la iniciativa según su naturaleza.

En función de las necesidades institucionales y del tamaño de su catálogo de trámites, las entidades pueden crear un proceso por cada trámite, que le permita obtener resultados independientes (número de apoyos y comentarios) o generar un solo proceso de manera global.

Para publicar la propuesta, primero debe registrarse en el portal, luego subir la información con el nombre de la institución, el nombre del trámite (si aplica) e información complementaria (descripción, imágenes, enlaces, entre otros), elegir la categoría “Eliminación de Trámites”, guardar. Una vez guardada la información, seleccione la opción panel de control, editar mi propuesta y hacer clic en publicar.

El proceso es visible para cualquier ciudadano, si desea generar un comentario o dar apoyos, debe registrarse. Para acceder a los enlaces u otros recursos publicados en la iniciativa, no es necesario registrarse.

Una vez finalizado el proceso participativo, el creador de la propuesta debe retirarla a través del portal, en la opción panel de control, editar mi propuesta y seleccionar la opción retirar.

Es importante recalcar, que es obligación de la institución difundir la propuesta por los canales comunicacionales disponibles. También deberá notificar al MINTEL, mediante correo electrónico servicios@gobiernoelectronico.gob.ec, nombre de la institución, nombres completos de la persona responsable del proceso participativo a través del portal, cargo, teléfono de contacto, fecha de inicio y fin del proceso participativo.