INFORME TÉCNICO DE MOTIVACIÓN

NORMA TÉCNICA PARA IMPLEMENTAR Y OPERAR EL SISTEMA ÚNICO DE NOTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE TRÁMITES DEL ESTADO

Agosto de 2021

[Versión 3.0]

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma
Elaborado por:	Patricia Samaniego Especialista de Servicios Especiales	Firmado electrónicamente por: SILVIA PATRICIA SAMANIEGO SANCHEZ
Revisado por:	Pablo Veintimilla Director de Provisión de Servicios Electrónicos	Firmado electrónicamente por: PABLO JAVIER VEINTIMILLA VARGAS
Aprobado por:	Fabián Iñiguez Subsecretario de Gobierno Electrónico y Registro Civil	Firmado electrónicamente por: POLO FABIAN INIGUEZ MATUTE

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio o actualización	Fecha
V. 1.0	Emisión Inicial	31/05/2021
V. 2.0	Inclusión de ajustes solicitados por el Viceministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación	30/06/2021
V. 3.0	Inclusión de observaciones de la Dirección de Asesoría Legal y Desarrollo Normativo	28/07/2021
V. 3.1	Inclusión de observaciones del Asesor Tecnológico del Viceministerio	25/08/2021

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Contenido

FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN 2
CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS 2
1. ANTECEDENTES 5
2. OBJETIVOS DEL INFORME 9
3. ANÁLISIS TÉCNICO 9
4. JUSTIFICACIÓN 13
5. METODOLOGÍA DE TRABAJO 15
Mapa mental elaborado 15
Mesas técnicas de trabajo 17
6. JUSTIFICACIÓN TÉCNICA DE LA PROPUESTA 18
PROPUESTA DE NORMA TÉCNICA 25
PROPUESTA DE NORMA TÉCNICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA ÚNICO DE NOTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE TRÁMITES DEL ESTADO 26
CAPÍTULO I 26
DE LAS GENERALIDADES DE LA NORMA 26
Artículo 1.- Objeto 26
Artículo 2.- Ámbito de aplicación 26
Artículo 3.- Términos y definiciones 27
Artículo 5.- Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites Del Estado BuzónEC 28
Artículo 6.- Funcionalidades principales del BuzónEC 28
CAPÍTULO II 28
DEL PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ÚNICO DE NOTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE TRÁMITES DEL ESTADO BUZÓNEC 28
Artículo 7.- Activación de BuzónEC en las instituciones públicas 28
Artículo 8.- Activación del Buzón Electrónico Ciudadano 29
Artículo 9.- Responsabilidades del Administrador Institucional 30
CAPÍTULO III 31
DEL PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE BUZONEC 31
Artículo 10.- Administración de la plataforma BuzónEC 31
Artículo 11.- Administración de las cuentas ciudadanas en BuzónEC 31
Artículo 12.- Tipos de notificaciones que se pueden enviar a través de BuzónEC. 31

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Código postal: 170522
Quito Ecuador Teléfono: 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

Artículo 13.- Envío, recepción y validez de notificaciones a través de BuzónEC.. 31
Artículo 14.- Roles de los usuarios en BuzónEC 32
Artículo 15.- Codificación y formato de las notificaciones 32
Artículo 16.- Seguridad de la información 33
Artículo 17.- Estructura de las notificaciones 33
DISPOSICIONES GENERALES 33
DISPOSICIONES TRANSITORIAS 34
DISPOSICIÓN FINAL 34
7. ABREVIATURAS Y TÉRMINOS RELACIONADOS 34
8. CONCLUSIONES 35
9. RECOMENDACIONES 35
10. FUENTES DE INFORMACIÓN 35
11. ANEXOS 35

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

1. ANTECEDENTES

La Constitución de la República del Ecuador, es su artículo 154, numeral 1, confiere a las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo; así como la facultad de expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión.

El artículo 226 ibídem indica que: *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución".*

El artículo 227 ibídem dispone que: *"La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación*".

El artículo 61 ibídem establece que las ecuatorianas y ecuatorianos gozan de los siguientes derechos: "*2. Participar en los asuntos de interés público".*

El artículo 10 ibídem, en relación a 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 Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, establece en su Eje 3 *"Más sociedad, mejor Estado"*, el *Objetivo 7: "Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía".*

En el Registro Oficial Suplemento 353 de 23 de octubre de 2018, se publicó la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, cuyo objeto es disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen.

El artículo 31 ibídem establece *"Del ente rector de la simplificación de trámites.- El ente rector de telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información tendrá competencia para ejercer la rectoría, emitir políticas, lineamientos, regulaciones y metodologías orientadas a la simplificación, optimización y eficiencia de los trámites administrativos, así como a reducir la complejidad administrativa y los costos relacionados con dichos trámites; y controlar su cumplimiento".*

El artículo 4 de 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*

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Código postal: 170522
Quito Ecuador Teléfono: 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

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, (...)".*

La Política Ecuador Digital emitida por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en el artículo 4.2 establece el eje de acción *Eficiencia y Seguridad de la Información*, orientado a: *"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 seguridad de la información, y la protección datos personales, para alcanzar los siguientes objetivos:" (...) "Promover la apertura y publicación de datos generados, almacenados y administrados por las entidades públicas, a fin de fortalecer la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia gubernamental, así como promover el emprendimiento y la innovación en la sociedad."*

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021, emitido por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, establece dentro de su Programa Gobierno Abierto, la Estrategia Nro. 1: *"Potenciar la participación y colaboración ciudadana por medios electrónicos"*, misma que contempla la iniciativa: "*Emitir norma que estandarice los instrumentos y la gestión de la participación electrónica en la APC".*

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial 439 de 18 de febrero 2015, reformado el 31 de diciembre de 2019, establece en los artículos 88 numeral 7, 140 y 141: *"Artículo 88, numeral 7, Promover el desarrollo y liderazgo tecnológico del Ecuador que permitan la prestación de nuevos servicios a precios y tarifas equitativas"*

"Artículo 140. Rectoría del sector. El Ministerio encargado del sector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información es el órgano rector de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información, informática, tecnologías de la información y las comunicaciones y de la seguridad de la información. A dicho órgano le corresponde el establecimiento de políticas, directrices y planes aplicables en tales áreas para el desarrollo de la sociedad de la información, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley, su Reglamento General y los planes de desarrollo que se establezcan a nivel nacional (...)".

"Artículo 141, Competencias del Órgano Rector, numeral 7, "Coordinar y liderar el uso efectivo de las tecnologías de la información y comunicación en los organismos públicos".

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

El artículo 90 del Código Orgánico Administrativo, dispone que, en relación al gobierno electrónico, las actividades a cargo de las administraciones pueden ser ejecutadas mediante el uso de nuevas tecnologías y medios electrónicos, esto en correspondencia con los principios que rigen en cuanto a la participación ciudadana y transparencia.

El artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva ordena que los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 8 publicado en el Registro Oficial No. 10 de 24 de agosto de 2009, el Presidente de la República del Ecuador creó el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 23 de 24 de mayo de 2021, el Presidente de la República del Ecuador designó a la Dra. Vianna Di María Merino Isaías como Ministra de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

El Decreto Ejecutivo No. 981, publicado con Registro Oficial Suplemento 143 de 28 de enero de 2020, en su artículo 1 establece: *"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 Decreto Ejecutivo ibídem, establece en su artículo 4 lo siguiente: *"Obligaciones de las entidades de la Función Ejecutiva. - A las instituciones de la Función Ejecutiva. dentro del ámbito de este Decreto Ejecutivo, les corresponderá:*

> *a. Colaborar en la generación de los instrumentos que sean necesarios para la aplicación del presente Decreto, así como para su cabal cumplimiento; y,*
>
> *b. Utilizar los medios electrónicos que determine el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, para la aplicación efectiva de las políticas de gobierno electrónico en la gestión pública".*

El Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 743, publicado en el Suplemento del Registro Oficial 505 de 10 de junio de 2019 y reformado mediante Decreto Ejecutivo No. 982, publicado en el Suplemento del Registro Oficial 143 de 14 de febrero de 2020 designa al *"Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información como ente rector de simplificación de trámites".*

La Norma de Funcionamiento del Sistema de Autenticación Única, emitida por la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos publicado en Registro Oficial Edición Especial 673 del 16 de junio del 2020, en su artículo 1, establece:

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

"Implementación del SAU y ámbito de aplicación: Implementar con carácter obligatorio, el Sistema de Autenticación Única (SAU), en el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos (SINARDAP), al cual tendrán acceso los administrados o usuarios del SAU e instituciones responsables de conformidad con las disposiciones de la presente Resolución. El SAU constituirá la plataforma de autenticación única para el acceso a los servicios y trámites en línea existentes en las instituciones públicas que actualmente o en el futuro se beneficien de dicho aplicativo."

Mediante Acuerdo Ministerial 015-2020 publicado en el Registro Oficial 231 de 24 de junio de 2020, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información emitió la Norma Técnica que Regula los Medios Electrónicos para Procesos de Participación Ciudadana en la Función Ejecutiva.

En cumplimiento de la Disposición Transitoria Segunda del Acuerdo No. 015-2020, el Ministerio de Telecomunicaciones realizó la implementación del Portal Diálogo 2.0, que permite la realización de procesos de co-creación de instrumentos, propuesta de iniciativas ciudadanas y sondeos de opinión pública.

La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, reformada por la Ley Orgánica Reformatoria del Código Orgánico de la Función Judicial publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 345 de 8 de Diciembre 2020, establece en su artículo 12.1 lo siguiente:" *Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites.- El ente rector delas telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información tendrá a su cargo la creación, manejo y administración del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado, cuya finalidad es permitir que las personas puedan entregar, recibir o enviar comunicaciones y documentación oficial para el ejercicio de derechos y cumplimiento de obligaciones de conformidad con la ley.*"

El artículo 12.2, ibídem ordena: "*Buzón electrónico ciudadano.- El buzón electrónico ciudadano es el sitio informático único, seguro, personalizado y válido que tienen las personas naturales para la entrega, recepción o envío de comunicaciones y documentos oficiales en trámites y procedimientos administrativos, así como procesos judiciales, con el objeto de ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones de conformidad con la ley. El buzón electrónico ciudadano y su plataforma serán diseñados y regulados por la entidad rectora de las telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información, la que permitirá la interconexión con todos los órganos, organismos y entidades estatales previstas en el artículo 225 de la Constitución de la República. La operación del buzón electrónico ciudadano estará a cargo de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación."*

La Disposición Transitoria Undécima de la Ley Orgánica Reformatoria del Código Orgánico de la Función Judicial publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 345 de 8 de Diciembre 2020 ordena lo siguiente: "*Creación y puesta en marcha del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado. El ente rector de las telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información, en el plazo máximo de doce meses a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley, creará y*

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

pondrá en funcionamiento el Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado, incluyendo el buzón electrónico ciudadano."

La Disposición Transitoria Duodécima ibídem indica: *"(..) A partir del año 2024, las personas mayores de edad y menores de 65 años deberán abrir y utilizar el buzón electrónico ciudadano.*"

Mediante memorando No. MINTEL-MINTEL-2021-0076-O del 05 de abril de 2021 el entonces Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información remitió el Plan Regulatorio Institucional Aprobado 2021 – MINTEL, en el que se incluyó la *Norma Técnica de Regulación de la Plataforma BUZON.EC.*

2. OBJETIVOS DEL INFORME

Sustentar la emisión de la Norma Técnica para la Implementación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado en conformidad con la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos y el Código Orgánico de la Función Judicial.

3. ANÁLISIS TÉCNICO

3.1 **Análisis Situación actual**

Según los datos disponibles en el Sistema de Gestión Documental Quipux, se obtiene un total de 4'633.940 documentos que las 241 instituciones públicas registradas en el Sistema han enviado hacia los ciudadanos en el periodo mayo 2020 a mayo 2021. De la misma forma se tiene un total de 3'878.897 documentos recibidos por parte de ciudadanos en 270 instituciones en el mismo periodo, como se observa en los Gráficos 1 y 2.

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

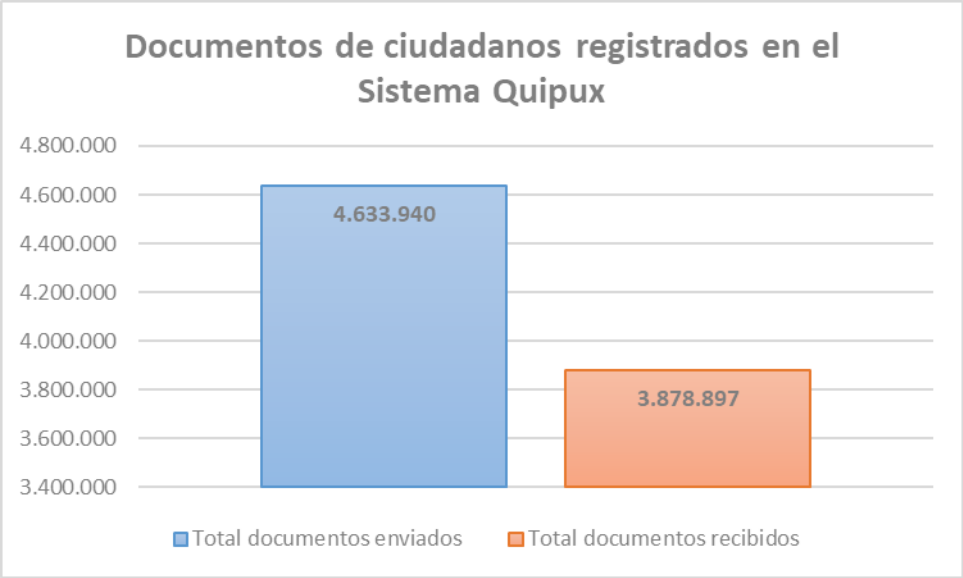


Gráfico 1. Documentos enviados hacia ciudadanos y recibidos por ciudadanos en las instituciones públicas, periodo mayo 2020 a mayo 2021. Fuente: Sistema de Gestión Documental Quipux

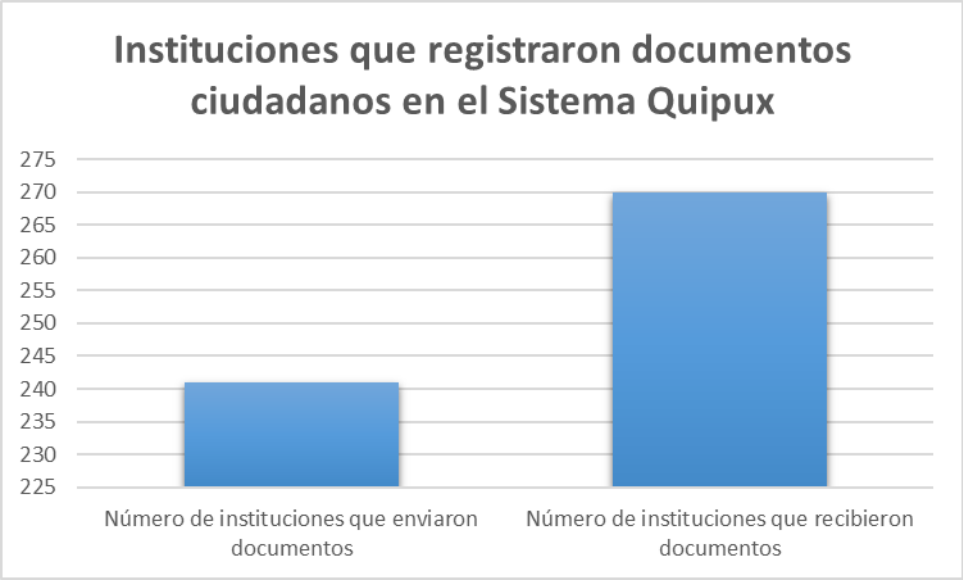


Gráfico 2. Número de instituciones registradas en Quipux que enviaron documentos hacia ciudadanos y recibieron documentos por ciudadanos, periodo mayo 2020 a mayo 2021. Fuente: Sistema de Gestión Documental Quipux

En conformidad a los datos disponibles en el Sistema GOB.ec en el periodo mayo 2020 a mayo 2021 se tiene un total de 6.088.280 de trámites que los ciudadanos han realizado con las instituciones públicas.

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Como se puede observar en las estadísticas mostradas, se demuestra el volumen de envío de notificaciones a ciudadanos a nivel nacional, por ende la necesidad de implementar un software que permita la automatización de estos procesos.

Por otro lado, revisando el top de instituciones públicas que atendieron solicitudes ciudadanas y que se encuentran registradas en el Sistema GOB.ec al 27 de mayo de 2021, se puede evidenciar el volumen de atención ciudadana, como se indica en el gráfico 3.

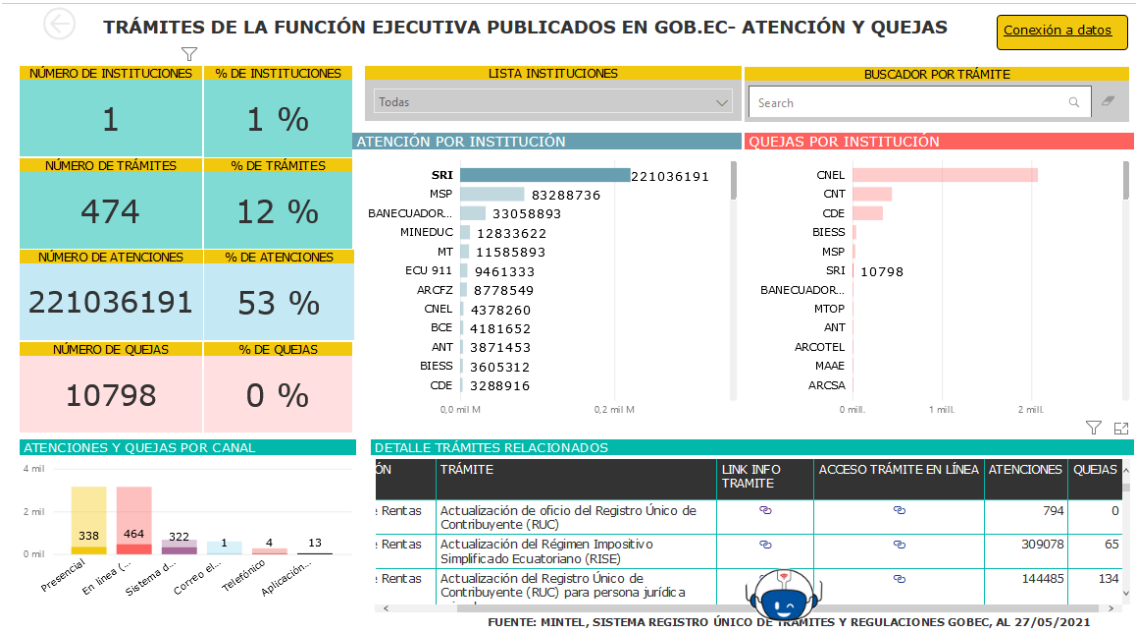


Gráfico 3. Atención de solicitudes ciudadanas por institución, al 27 de mayo de 2021. Fuente: Dashboard del Sistema Gob.ec Link: https://www.gob.ec/dashboard

Se ha tomado una muestra de trámites atendidos por estas instituciones, donde se evidencia que los canales de atención hacia el ciudadano por lo general son:

- Sistema de Gestión Documental Quipux
- Correo electrónico
- Portal web institucional
- Sistema de Tickets
- Vía telefónica
- Presencial

Por lo tanto se identifica que no hay un procedimiento estandarizado para el envío de notificaciones, por lo que el ciudadano dependiendo del trámite y de la institución donde realiza el trámite tiene que acceder a sus notificaciones de forma dispersa y poco estandarizada.

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Para concluir, de la experiencia en el manejo de sistemas transversales que tiene la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil se ha identificado que cuando se norman los procesos de una institución y se pone a disposición un sistema transversal se logran grandes resultados favorables de aceptación e implementación. Un ejemplo de ello es el Sistema Gob.EC, el cual registra en su portal que el 78% de trámites inician en línea, donde las 2 terceras partes de ello lo hacen a través de la plataforma Gob.EC, como se evidencia en los gráficos 4 y 5. Por lo tanto se demuestra que las instituciones acogieron la propuesta de implementación del Sistema Gob.EC en forma masiva.

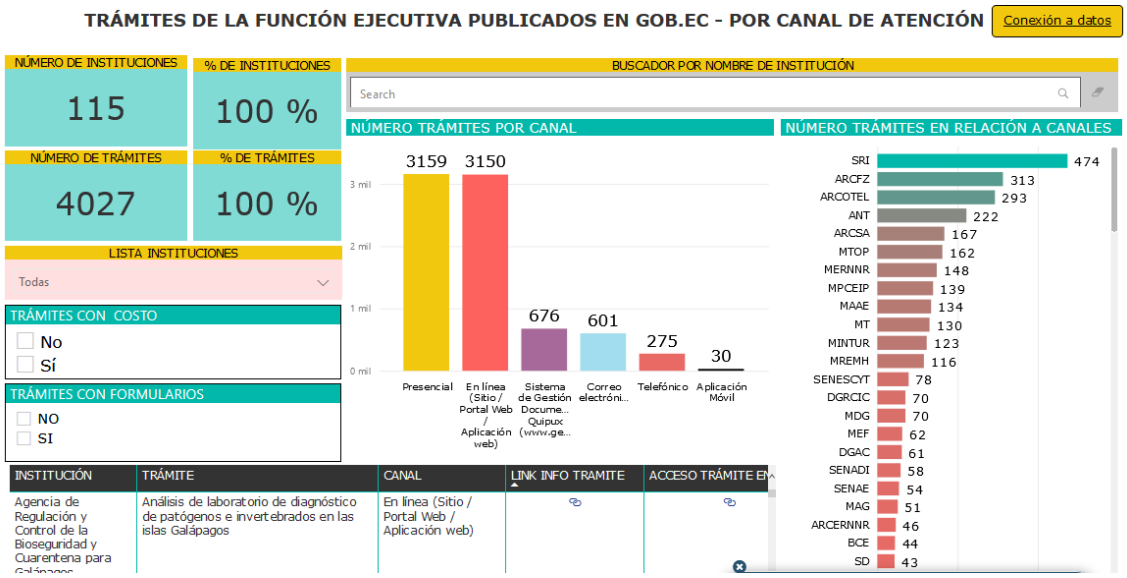


Gráfico 4. Atención de solicitudes ciudadanas por institución, al 27 de mayo de 2021. 78% de trámites inician En Línea. Fuente: Dashboard del Sistema Gob.ec Link: https://www.gob.ec/dashboard

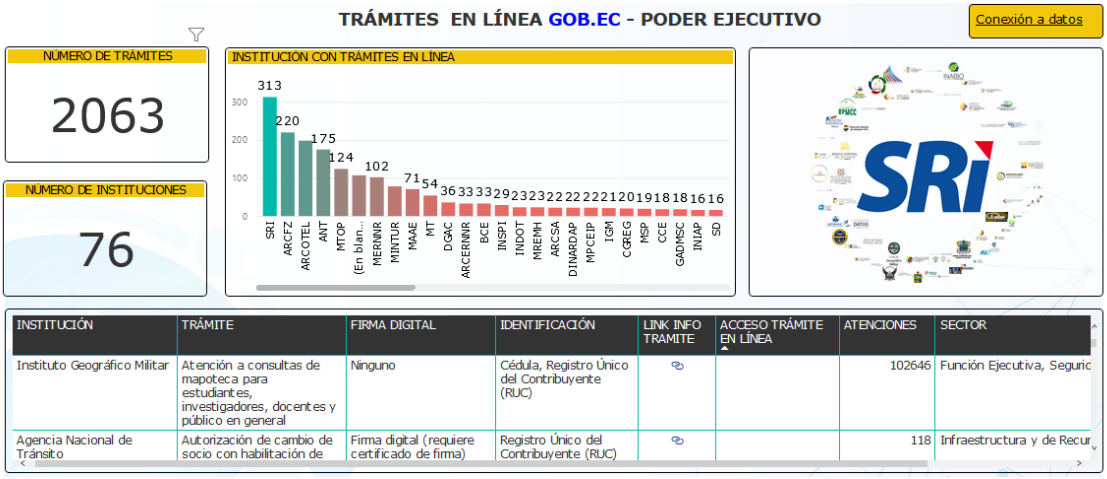


Gráfico 5. Trámites en línea que realizan a través del Sistema GOB.ec corresponden a las 2 terceras partes. Fuente: Dashboard del Sistema Gob.ec Link: https://www.gob.ec/dashboard

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

4. JUSTIFICACIÓN

4.1 Problemática identificada

El ciudadano no tiene un mecanismo centralizado para la entrega (física), envío (digital) o recepción de comunicaciones y documentación oficial con el Estado para el ejercicio de derechos y cumplimiento de obligaciones de conformidad con la ley. Al no existir la regulación de un sistema centralizado, todas las instituciones públicas que utilizan sistemas o procedimientos para recepción documental, han tenido que adaptar e informar su mecanismo para el envío de notificaciones incluyendo la elaboración de su propia normativa. Lo cual genera ineficiencia y dificultad para cumplir con los derechos de los ciudadanos.

Por lo cual es necesaria la implementación de un sistema y su normativa de acuerdo a lo estipulado en la Ley Orgánica Reformatoria del Código Orgánico de la Función Judicial.

Por otro lado, es necesario emitir normativa que permita dar cumplimiento al artículo 12.2 de la LORCOFJ, que señala "*El buzón electrónico ciudadano y su plataforma serán diseñados y regulados por la entidad rectora de las telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información (...)".*

Diagrama de Ishikawa: Causa – Efecto

Con la finalidad de identificar los problemas de una manera puntual y específica, se ha realizado un gráfico denominado Ishikawa o Espina de Pez, en el cual se plasman los problemas de diferentes ámbitos desde la perspectiva de 2 grupos: Ciudadanos e Instituciones, los cuales concluyen en el Efecto raíz el cual es que los ciudadanos no pueden entregar, recibir o enviar las diferentes comunicaciones a las instituciones del Estado para el ejercicio de sus derechos.

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

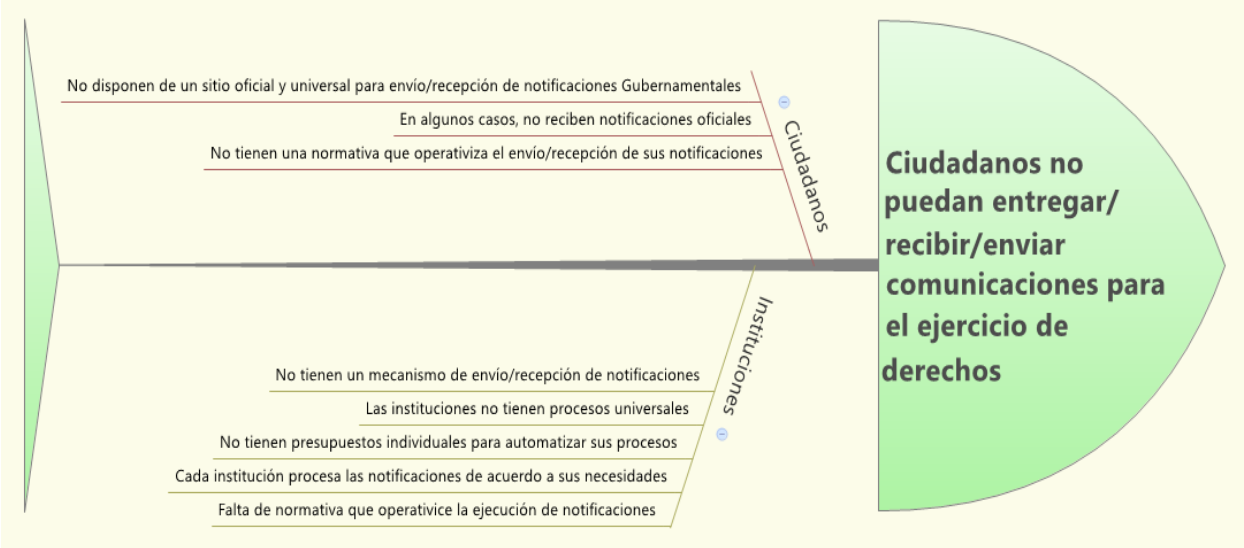


Gráfico 6. Diagrama de Ishikawa Análisis de causas y efecto. Fuente: Elaboración propia

4.2 Potencial solución identificada

En concordancia al análisis de la problemática presente en el país que se detalló en el inciso anterior, se proponen las siguientes soluciones:

Problema	Solución
No se dispone de un sitio oficial y universal para envío/recepción de notificaciones Gubernamentales	Implementación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado
No se tiene una normativa que operativice el envío/recepción/ejecución de las notificaciones	Elaboración de la Norma Técnica para la Implementación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado
No se dispone de un mecanismo de envío/recepción de notificaciones	○ Implementación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado ○ Elaboración de la Norma Técnica para la Implementación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado
Las instituciones no tienen presupuestos individuales para automatizar sus procesos	Entregar el software como servicio a las instituciones
Cada institución procesa las notificaciones de acuerdo a sus necesidades	Elaboración de la Norma Técnica para la Implementación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado
Los ciudadanos tienen activas varias cuentas en los Sistemas Transversales haciendo que el proceso de soporte se dificulte tanto para el personal de mesa de servicios como para el manejo de información hacia el ciudadano	Elaboración de la Norma Técnica para la Implementación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado, misma que incluye la directriz de que se tengan cuentas únicas

Tabla 1. Análisis de problemas encontrados con sus soluciones. Fuente: Elaboración propia

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

En vista de la problemática identificada y detallada en este informe, se evidencia la necesidad de emitir normativa que permita regular la operación de los procedimientos que se mantendrán a través del Sistema Único De Notificación y Gestión de Trámites Del Estado, denominado BuzónEC. Por cuanto el MINTEL está en la capacidad de emitir esta normativa como lo indica la LORCOFJ.

El sistema BuzónEC cumplirá con las características de ser un sitio informático único, seguro, personalizado y válido que tienen las personas naturales para la entrega, recepción o envío de comunicaciones y documentos oficiales en trámites y procedimientos administrativos, así como procesos judiciales, con el objeto de ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones de conformidad con la ley, como lo establece la LORCOFJ.

5. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Para determinar la propuesta de norma técnica, se eligió una combinación de la metodología descriptiva utilizando las siguientes técnicas: analítica y observación directa.

Para elaborar el documento, se formó un equipo de trabajo dentro de la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil, con personal de la Dirección de Provisión de Servicios Electrónicos, y se mantuvieron varias reuniones tipo taller, mismas que se encuentran anexas. Dentro de las cuales se realizó el análisis normativo, en conjunto con la elaboración de un mapa mental resumen de la normativa y convocatoria a mesas técnicas de trabajo con las instituciones involucradas en la Ley como son Dirección General de Registro Civil, Consejo de la Judicatura y DINARDAP.

Con dichos insumos se redactaron los artículos de la primera versión, con la finalidad de contar con el primer borrador de la propuesta, para la realización de la consulta pública a través del Portal Diálogo 2.0.

Mapa mental elaborado

Como primer insumo para la elaboración de la normativa se trabajó en la elaboración de un mapa mental que resume en un diagrama los puntos claves de la Ley que nos ayudarán en el Modelo de Gestión a trabajar:

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Código postal: 170522
Quito Ecuador Teléfono: 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

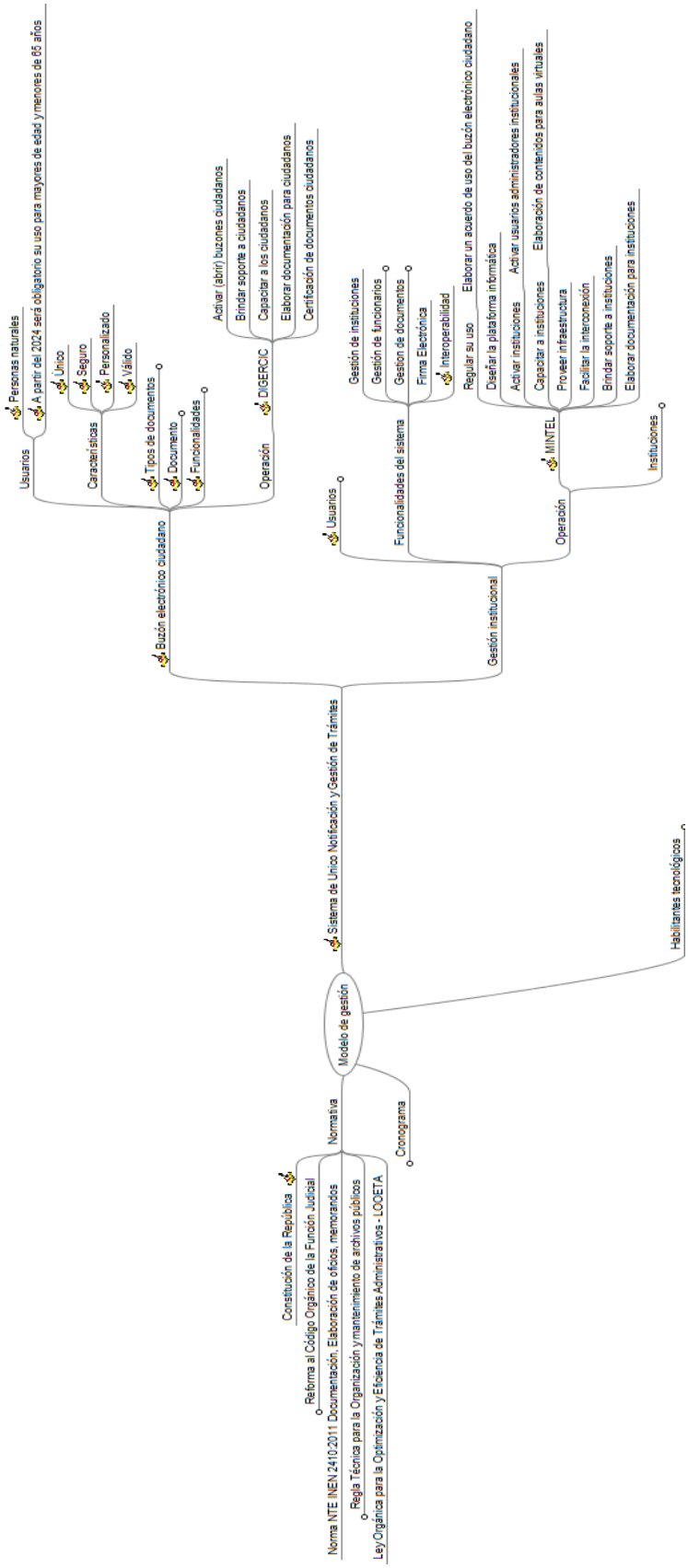


Gráfico 7. Mapa Mental – Modelo de Gestión para la implementación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites Del Estado. Fuente: Ley Orgánica Reformatoria del Código Orgánico de la Función Judicial

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Mesas técnicas de trabajo

Como parte de la metodología de trabajo, se establecieron la conformación de mesas técnicas de trabajo con las instituciones involucradas en la Ley, para lo cual se enviaron documentos oficiales, solicitando la delegación de un funcionario público como responsable del acompañamiento del proceso, para lo cual se mantuvo reuniones con dichos delegados por la máxima autoridad correspondientes a las instituciones de:

- Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
- Consejo de la Judicatura
- Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos

Los documentos de gestión con los cuales se tramitó tales delegaciones se realizaron con el siguiente detalle:

Institución	Documento Quipux	Delegado
DIGERCIC	MINTEL-SGERC-2021-0299-O del 22 de abril de 2021	-Andrés Muñetón, Coordinador General de Servicios -Paola Mora Coello, Directora de Patrocinio y Normativa
CJ	MINTEL-DA-2021-0394-E del 22 de marzo de 2021	Magaly Arroba, Coordinadora de Despacho de la Dirección General
DINARDAP	MINTEL-SGERC-2021-0344-O del 10 de mayo de 2021	Christian Espinosa, Coordinador de Gestión, Registro y Seguimiento

Tabla 2. Detalle de número de documento Quipux enviado y Delegados por la máxima autoridad para participar en el proceso Fuente: Elaboración propia

A quienes se les presentó el mapa mental elaborado y se construyó aportes para la consecuente elaboración de normativa aplicable para el proyecto.

Posteriormente, conforme avances del proyecto y elaboración de la normativa se remitió a los delegados de las instituciones el Informe técnico que contiene el sustento y la norma borrador de la "NORMA TÉCNICA PARA IMPLEMENTAR Y OPERAR EL SISTEMA ÚNICO DE NOTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE TRÁMITES DEL ESTADO" para la revisión y envío de observaciones a la misma y de esta manera finiquitar detalles técnicos según área de pertinencia.

El detalle del envío oficial para la revisión de la norma borrador por parte de las instituciones involucradas, se realizó de la siguiente manera:

Institución	Documento Quipux	Fecha
DIGERCIC	MINTEL-DIPSE-2021-0091-O	04 de junio de 2021
CJ	MINTEL-DIPSE-2021-0089-O	04 de junio de 2021
DINARDAP	MINTEL-DIPSE-2021-0090-O	04 de junio de 2021

Tabla 1. Detalle de número de documento Quipux que se envió a las instituciones para la revisión de la norma borrador. Fuente: Elaboración propia

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

6. JUSTIFICACIÓN TÉCNICA DE LA PROPUESTA

Para la elaboración de la propuesta se realizó principalmente una revisión de la normativa que refiere a la implementación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites Del Estado, Buzón Electrónico Ciudadano, participación ciudadana y atribuciones del ente rector de las telecomunicaciones, dentro de diferentes cuerpos normativos, los mismos que se detallan a continuación:

- Constitución de la República del Ecuador:
  - Art. 61. literal 2.
  - Art. 10
  - Art. 225
- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, publicada en Registro Oficial Suplemento 353 de 23 de octubre de 2018,
  - Art. 4
- Ley Orgánica Reformatoria del Código Orgánico de la Función Judicial, emitida por la Asamblea Nacional con fecha 08 de diciembre de 2020:
  - Art. 12.1
  - Art. 12.2
- Código Orgánico Administrativo de 07 julio de 2017
  - Art. 164
- Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, publicada en el Registro Oficial 557 de 17 de abril de 2002
  - Art. 11
  - Art. 13
- Norma Técnica de Regulación de Levantamiento de Trámites, publicada en el Registro Oficial 69 de 28 de octubre de 2019.
  - Art. 4
  - Art. 6
- Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2410:2013, publicada en el Registro Oficial 877 de 23 de enero de 2013.
  - Art. 3.1.3
- Decreto Ejecutivo Nro. 981 de 28 de enero de 2020
- Decreto Ejecutivo No. 982 de 28 de enero de 2020.
- Acuerdo Ministerial 718, publicado en el Registro Oficial 597 de 25 de mayo de 2009 y reformado el 27 de julio de 2011.
  - Art. 5
  - Art. 19
- Regla Técnica para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos, publicada en el Registro Oficial 487 de 14 de mayo de 2019
  - Art. 21

A continuación se presentan las diferentes secciones de la propuesta de norma con los análisis que respaldan el contenido de los artículos.

➢ *Nombre de la norma*

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

En función del análisis normativo realizado se definió que la norma técnica estaría orientada a la implementación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado en función del artículo 12.1 de la LOCEFEMD.

- *Nombre del sistema*

En vista de que es un sistema informático y se le debe proporcionar un nombre fácil de recordar a la ciudadanía y que guarde relación directa con el funcionamiento del mismo, se estableció "BuzónEC", en función del artículo 12.2 de la LOCEFEMD.

- *Objeto y ámbito de aplicación:*

Con base en el análisis realizado a la normativa relacionada con lo referente al artículo 12.2 de la LOCEFEMD, que establece "*El buzón electrónico ciudadano y su plataforma serán diseñados y regulados por la entidad rectora de las telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información, la que permitirá la interconexión con todos los órganos, organismos y entidades estatales previstas en el artículo 225 de la Constitución de la República.*", se definió que el objeto de la norma es establecer lineamientos para la implementación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado en conformidad con la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, impulsando la participación ciudadana, con el ámbito de aplicación para todas las entidades previstas en el artículo 225 de la Constitución de la República,

El ámbito de aplicación de la presente norma además de lo establecido en párrafos anteriores referente a las instituciones del Estado, también va orientada hacia los ciudadanos, en vista que es un Sistema que interactúa con ellos.

- *Los términos y definiciones*

Se incluyó la definición de los términos:

- Administrador institucional.

Basado en el Acuerdo Ministerial 718

- Documento Electrónico

Basado en la Regla Técnica para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos

- Notificación ciudadana

Basado en el Código Orgánico Administrativo y la Ley Orgánica Reformatoria del Código Orgánico de la Función Judicial

- Trámite administrativo.

Basado en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

Estas definiciones se han tomado por considerarlos importantes para un mejor entendimiento de la norma técnica.

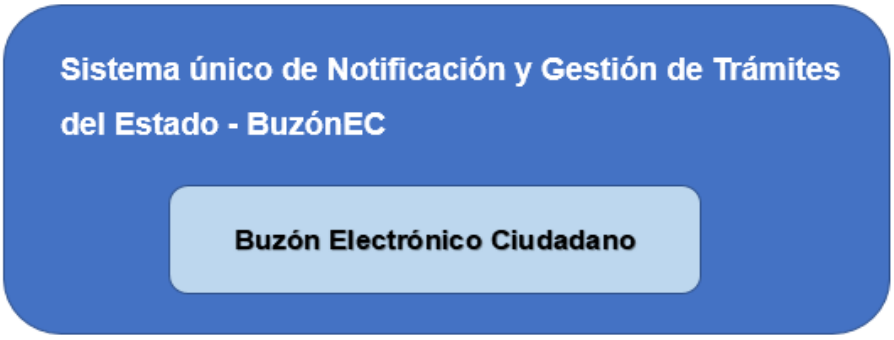
- *Artículo 4.- Principios*

Los principios que se han tomado en consideración en esta norma son: Único, Seguro, Personalizado, Válido. Las mismas que han sido tomadas expresamente del Art. 12.2 de la LOCEFEMD.

- *Artículo 5.- Del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites Del Estado BuzónEC*

La redacción de este artículo se realizó para dar cumplimiento principalmente a la siguiente normativa: Art. 12.2 de la LOCEFEMD, en el cual se define lo que es y lo que hará la plataforma.

En este artículo principalmente se hace la distinción de la plataforma (Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites Del Estado) y la funcionalidad (Buzón Electrónico Ciudadano) denominándolos como "BuzónEC", en conformidad a los artículos 12.1 y 12.2 de la LOCEFEMD, donde se indica "*El buzón electrónico ciudadano y su plataforma…*" para lo cual se especifica que el Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites Del Estado será la plataforma BuzónEC que contendrá el Buzón Electrónico Ciudadano.



- *Artículo 6.- Funcionalidades principales del sistema BuzónEC*

Este artículo se incluye con la finalidad de dar a conocer a las instituciones y ciudadanía en general el desglose de características o funcionalidades que les proporcionará el Sistema BuzónEC. Para ello se tomó en consideración los artículos 12.1 de la LOCEFEMD que indica: *"…cuya finalidad es permitir que las personas puedan entregar, recibir o enviar comunicaciones y documentación oficial…*" y 12.2 que menciona: *"…la que permitirá la interconexión con todos los órganos, organismos y entidades estatales*".

En el caso de activación del buzón electrónico, se da cumplimiento a lo indicado en la Disposición Reformatoria Quinta, apartado 3 de la LORCOFJ que indica: "*Art. 55.*

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

Citación por boletas: A quien no se les pueda encontrar personalmente o cuyo domicilio o residencia sea imposible determinar previo a citar por la prensa, se le podrá citar de forma telemática por boletas bajo las siguientes reglas: 1. A las personas naturales en el buzón electrónico ciudadano previsto por la ley, una vez que lo hayan abierto.".

- *Artículo 7.- De la activación de BuzónEC en las instituciones públicas*

Para garantizar un adecuado y progresivo proceso de implantación del sistema BuzónEC a nivel Gobierno, se establece un procedimiento para dicho efecto, mismo que inicia con la solicitud institucional por parte de la máxima autoridad, la delegación de un Administrador Institucional de BuzónEC y su socialización al interior de la entidad.

Esto se realiza en conformidad a los procesos ya establecidos en sistemas transversales que maneja la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil, como el Sistema de Gestión Documental Quipux, FirmaEC y Gob.EC. Para lo cual se tomó como referencia el artículo 4 de la Norma Técnica de Regulación de Levantamiento de los trámites.

- *Artículo 8.- De la activación del Buzón Electrónico Ciudadano*

A través de este artículo se puede dar solución a la problemática que se mantiene en sistemas transversales que maneja la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil, donde los ciudadanos tienen activas varias cuentas haciendo que el proceso de soporte se dificulte tanto para el personal de mesa de servicios como para el manejo de información hacia el ciudadano. Por lo que se indica que cada ciudadano debe contar con una cuenta en el Sistema BuzónEC, en cumplimiento al artículo 12.2 de la LOCEFEMD.

En cumplimiento también a la Norma de Funcionamiento del Sistema de Autenticación Única emitida por la Dirección Nacional de Registros Públicos, que permite a servidores públicos y ciudadanía utilizar un único usuario y contraseña para ingresar a los portales que contienen los sistemas de las instituciones públicas que se encuentren integradas al SAU.

Su propósito es establecer un sistema integral de autentificación, para el acceso seguro a servicios electrónicos gubernamentales para servidores públicos y la ciudadanía. Por lo tanto el ingreso al Sistema BuzónEC se dará a través de este medio, es decir el ciudadano utilizará el mismo usuario y contraseña.

También se incluye la disposición a la entidad que estará a cargo de su activación en conformidad a lo que indica el artículo 12.2 de la LOCEFEMD, que es la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación. Y además que establezca el mecanismo para la forma de dar a conocer al ciudadano de la existencia de dicho buzón, con la finalidad de no violar ninguno de sus derechos.

La actualización del Administrador Institucional de BuzónEC, se incluye con la finalidad de mantener los registros de los Administradores Institucionales actualizados.

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Adicional se establece el procedimiento para tener una delegación oficial para el Administrador, mayor responsabilidad en sus tareas cotidianas y continuidad de los procesos de la institución.

Mitigando el inconveniente de que muchos servidores públicos no conocen que existe un administrador institucional responsable de dar atención a sus inquietudes. Esto se realiza en conformidad a los procesos ya establecidos en sistemas transversales que maneja la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil, como el Sistema de Gestión Documental Quipux, FirmaEC y Gob.EC. La cual se encuentra en la Norma Técnica de Regulación de Levantamiento de los trámites artículo 4.

Adicional se da cumplimiento a lo indicado en la Disposición Reformatoria Quinta, apartado 3 de la LORCOFJ que indica: "*Art. 55. Citación por boletas: A quien no se les pueda encontrar personalmente o cuyo domicilio o residencia sea imposible determinar previo a citar por la prensa, se le podrá citar de forma telemática por boletas bajo las siguientes reglas: 1. A las personas naturales en el buzón electrónico ciudadano previsto por la ley, una vez que lo hayan abierto.".* Para el caso de notificaciones legalmente realizadas.

- *Artículo 9.- De las responsabilidades del Administrador Institucional BuzónEC*

Conforme lo expuesto a través del Artículo 8 de la presente, se articula el cumplimiento de esta propuesta de normativa para dejar claramente definidas las responsabilidades que tendrá el Administrador Institucional. Esto se realiza en conformidad a los procesos ya establecidos en sistemas transversales que maneja la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil, como el Sistema de Gestión Documental Quipux y Gob.EC. La cual se encuentra en la Norma Técnica de Regulación de Levantamiento de los trámites artículo 6.

- *Artículo 10.- De la Administración de BuzónEC*

Este artículo se incluye en estricto cumplimiento al artículo 12.1 de la LOCEFEMD, mismo que indica "*El ente rector de las telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información tendrá a su cargo la creación, manejo y administración del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado*…".

Adicionando las características que implica tener la creación, manejo y administración como son: brindar los servicios de infraestructura tecnológica, desarrollo, operación, mantenimiento, soporte, capacitación, documentación.

- *Artículo 11.- De la Administración de las cuentas ciudadanas en BuzónEC*

Este artículo se incluye en estricto cumplimiento al artículo 12.2 de la LOCEFEMD, mismo que indica *"…La operación del buzón electrónico ciudadano estará a cargo de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación*.".

Asimismo, se establecen las responsabilidades en lo que la operación de una plataforma implica, especificando que el ámbito de aplicación de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación es hacia la ciudadanía y el ámbito institucional y

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

servidores públicos será del ente rector de las telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información.

- *Artículo 12.- De los tipos de notificaciones que se pueden enviar a través de BuzónEC*

A través de este artículo se puede dar a conocer los diferentes tipos de notificaciones que se pueden enviar y recibir a través del Sistema BuzónEC, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 12.2 de la LOCEFEMD. Se pretende normar este particular para que las entidades solamente hagan uso de tales especificaciones que se encuentran en la ley.

- *Artículo 13.- Del envío, recepción y validez de notificaciones a través de BuzónEC*

A través de este artículo se puede dar solución a la problemática actual acerca de que los ciudadanos no reciben las notificaciones de las instituciones del Estado o asumen que no las han leído o receptado. Para dar esta validez a las notificaciones enviadas por medio de la plataforma, se toma en consideración la Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos, artículos 11 y 13.

Y tomando en cuenta la misma ley, se establece el uso de la firma electrónica para el envío de notificaciones.

En este artículo se hace una excepción para el caso notificaciones entregadas en físico por terceras personas, por cuanto se ha evidenciado que en muchos casos no acude el titular. En este caso, cuando la notificación sea registrada BuzónEC enviará una notificación al correo electrónico registrado perteneciente al titular de la cuenta como conocimiento del hecho. En caso de que el titular de la cuenta no haya remitido esta notificación podrá rechazar de manera digital indicando que ese documento no es suyo, para esto tendrá el plazo de un día.

- *Artículo 14.- Del rol de representantes de personas jurídicas en BuzónEC*

A través de este artículo se puede dar solución a la problemática que se mantiene en sistemas transversales que maneja la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil, donde los ciudadanos tienen activas varias cuentas de representantes legales haciendo que el proceso de soporte se dificulte tanto para el personal de mesa de servicios como para el manejo de información hacia los ciudadanos.

Por lo que se indica que podrán hacer uso de una única cuenta como rol para la empresa, misma que podrá ser actualizada con los datos de las autoridades vigentes.

Para garantizar que dicho procedimiento se aplique adecuadamente se establece en la propuesta de esta Normativa que el ente de la Administración de BuzónEC, sea quien elabore dicho procedimiento.

- *Artículo 15.- De la codificación y formato de las notificaciones*

La inclusión de este artículo se da con el objetivo de establecer el formato que debe tener cada tipo de notificación. Para garantizar que la codificación se aplique

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

adecuadamente se establece en la propuesta que el Administrador Institucional sea quien realice esta tarea.

Para la redacción en ese artículo se toma como referencia el Acuerdo Ministerial 718 artículo 5 y la Norma Técnica Ecuatoriana 2410 artículo 3.1.3, norma que establece los requisitos para la elaboración de oficios, oficios circulares, memorandos, memorandos circulares y circulares, de gestión administrativa pública, en formato impreso o digital.

- *Artículo 16.- De la seguridad de la información*

Este artículo se incluye con el objetivo de garantizar la seguridad de la información que se manejará en el Sistema BuzónEC, en cuanto al identificador y contraseña, aspectos sensibles en cualquier sistema informático. Para lo cual se toma en consideración el Acuerdo Ministerial 718 artículo 19.

- *Artículo 17.- De la estructura de las notificaciones*

En este artículo principalmente se identifican los campos básicos que una notificación debe contener al momento de que ésta sea enviada mediante el Sistema BuzónEC. Los campos a tomar en cuenta se basan en lo que define la Regla Técnica para la Organización y Mantenimiento de archivos públicos de la Presidencia en su artículo 21.

- *Disposición General Primera*

A fin de dar uso al BuzónEC se ata con los trámites para garantizar la comunicación y en procedimientos administrativos, tomando en consideración también lo establecido en el artículo 12.

- *Disposición General Segunda*

La finalidad de esta disposición es que las instituciones también den uso de la plataforma BuzónEC, de tal manera que al menos las respuestas sean canalizadas por esta vía.

- *Disposición General Tercera*

Con esta disposición se establece el área del ente rector que será la responsable de la administración del BuzónEC.

- *Disposición Transitoria Primera*

En la disposición transitoria primera se dispone a la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación para la emisión de una resolución que le permita operativizar la activación de los buzones ciudadanos en conformidad a lo indicado como atribución en el artículo 12.2 de la LOCEFEMD.

- *Disposición Transitoria Segunda*

Para el cumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de la presente propuesta de Norma técnica se da la directriz al ente de la Administración de BuzónEC para que elabore y emita el procedimiento para activación de las cuentas de representantes legales y su uso en BuzónEC.

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

- *Disposición Transitoria Tercera*

Con la disposición transitoria segunda se pretende asegurar que al menos Gobierno Central esté activado en el BuzónEC en los primeros días.

- *Disposición Transitoria Cuarta*

En esta disposición se ha tomado en consideración el Sistema de Gestión Documental Quipux por tener una funcionalidad para el envío de documentación hacia ciudadanos, donde se especifica que a partir de la puesta en producción del sistema BuzónEC se deberá utilizar ese medio a excepción de los ciudadanos que no cuenten con número de cédula de identificación.

- *Disposición Transitoria Quinta*

La presente propuesta contiene como disposición transitoria primera la directriz para que todos los ciudadanos activen y usen en forma obligatoria el Sistema BuzónEC, en cumplimiento al artículo 12.2 de la LOCEFEMD.

En este sentido, se establece que a partir del año 2024, las personas mayores de edad y menores de 65 años deberán obligatoriamente activar y utilizar el buzón electrónico ciudadano BuzónEC.

- *Disposición Transitoria Sexta*

En esta disposición se pretende normar la fecha final de recepción de documentos físicos, por cuanto será obligatorio a partir del año 2024 (en concordancia a la transitoria quinta) por ende todos deberán hacer uso del mismo en forma electrónica.

PROPUESTA DE NORMA TÉCNICA

El proyecto de norma técnica contiene: tres (3) capítulos, diecisiete (17) artículos, tres (3) disposiciones generales, seis (6) disposiciones transitorias y una (1) disposición final.

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

PROPUESTA DE NORMA TÉCNICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA ÚNICO DE NOTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE TRÁMITES DEL ESTADO

CAPÍTULO I
DE LAS GENERALIDADES DE LA NORMA

Artículo 1.- Objeto

La presente norma técnica tiene por objeto establecer lineamientos para la implementación y operación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado, de conformidad con la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos y la Ley Orgánica Reformatoria del Código Orgánico de la Función Judicial.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

La presente norma técnica es de cumplimiento obligatorio para los ciudadanos usuarios del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado y todos los órganos, organismos y entidades estatales previstas en el artículo 225 de la Constitución de la República, es decir:

a. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.

b. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.

c. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.

d. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Código postal: 170522
Quito Ecuador Teléfono: 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

Artículo 3.- Términos y definiciones

Para efectos de la presente norma, en adelante se utilizará los siguientes términos estandarizados:

a. Administrador institucional. Funcionario encargado de la configuración y administración del sistema dentro de cada institución.

b. Documento Electrónico. Documento generado electrónicamente por un usuario mediante un aplicativo o software especializado.

c. Notificación Ciudadana. Acto por el cual se comunica (notifica) a los ciudadanos documentación oficial dentro de procedimientos administrativos o procesos judiciales a través de un documento electrónico procesado por medio del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado BuzónEC.

d. Trámite administrativo. Se entiende por trámite administrativo al conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan las personas ante la Administración Pública o ésta de oficio, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.

e. Usuario: persona natural y cualquier órgano, organismo y entidad estatal que quiera implementar el BuzónEC y que ha seguido el procedimiento de implantación y cuentan con usuario y clave para su acceso.

Artículo 4.- Principios

Para la presente norma se aplicarán los siguientes principios:

a. Único.- Un ciudadano no puede tener más de un buzón en el Sistema. El buzón es identificado por el número único de identificación del ciudadano.

b. Seguro.- Cada ciudadano contará con un identificador y contraseña para de esta manera autenticar su identidad. Para el acceso se utilizarán las credenciales de ingreso al Sistema de Autenticación Único SAU.

c. Personalizado.- El ciudadano podrá visualizar y acceder únicamente al contenido de sus notificaciones.

d. Válido.- Toda notificación recibida o enviada a través del Sistema tendrá validez jurídica y administrativa. Es responsabilidad del ciudadano verificar continuamente las notificaciones que se encuentren en su buzón. Se entiende como recibido cuando la notificación se registró en el buzón del ciudadano.

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

Artículo 5.- Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites Del Estado BuzónEC

El Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado se denominará BuzónEC.

BuzónEC es la plataforma cuya finalidad es permitir a los usuarios la entrega, recepción y/o envío de comunicaciones y documentos oficiales en trámites y procedimientos administrativos, así como procesos judiciales, con el objeto de ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones de conformidad con la ley.

Cada persona natural que cuente con un número único de identificación vigente estará facultada para contar con una cuenta única, segura, personalizada y válida en BuzónEC. Dicha cuenta se denomina Buzón Electrónico Ciudadano.

Artículo 6.- Funcionalidades principales del BuzónEC

La plataforma BuzónEC, tiene las siguientes funcionalidades:

a) Elaboración, recepción (documento físico), envío (documento electrónico), almacenamiento y clasificación de notificaciones ciudadanas;
b) Ingreso al sistema por parte de ciudadanos y servidores públicos de las instituciones activadas en la plataforma BuzónEC;
c) Firmado electrónico de notificaciones ciudadanas;
d) Administración de instituciones, áreas, usuarios, permisos y sus perfiles;
e) Registro de cuentas de ciudadanos.
f) Interconexión con todos los órganos, organismos y entidades públicas, mediante los mecanismos definidos para el efecto en coordinación con la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (DINARDAP).

CAPÍTULO II

DEL PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ÚNICO DE NOTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE TRÁMITES DEL ESTADO BUZÓNEC

Artículo 7.- Activación de BuzónEC en las instituciones públicas

La máxima autoridad de cada institución sometida al ámbito de aplicación de esta norma técnica solicitará la implementación de BuzónEC, mediante documento oficial dirigido al Subsecretario de Gobierno Electrónico y Registro Civil, con la siguiente información:

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Código postal: 170522
Quito Ecuador Teléfono: 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

Datos de la institución

- Nombre
- Ruc
- Sigla
- Número telefónico
- Dirección

En la solicitud de implementación, además, la máxima autoridad deberá designar a un Administrador Institucional de la plataforma BuzónEC, incluyendo la siguiente información:

Datos del Administrador Institucional

- Nombres y Apellidos
- Número de cédula
- Cargo
- Correo electrónico
- Número telefónico y extensión
- Número celular

En caso de cambio de Administrador Institucional BuzónEC, el nuevo administrador deberá comunicar este particular a la mesa de servicios del ente de la Administración de BuzónEC mediante correo electrónico adjuntando la delegación oficial.

El Administrador Institucional designado deberá recibir una capacitación, sujeta a evaluación, dictada por la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil y posterior a la aprobación de la misma, deberá realizar las actividades de parametrización respectiva en el ambiente designado para el efecto.

Artículo 8.- Activación del Buzón Electrónico Ciudadano

La activación del buzón electrónico ciudadano será mediante canal virtual o canal presencial.

En el canal virtual, deberá realizarse mediante el Sistema BuzónEC, el mismo que validará la identidad del ciudadano y presentará un acuerdo de uso que deberá ser aceptado mediante la suscripción electrónica por parte del ciudadano.

En el canal presencial, el ciudadano deberá acudir a las agencias definidas para el efecto por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, y seguir el procedimiento definido por dicha institución.

El ciudadano será responsable de revisar continuamente su buzón. Toda notificación recibida en la cuenta de BuzónEC se entenderá legalmente realizada.

Cada ciudadano contará con un identificador y contraseña con la finalidad de autenticar su identidad. Para el acceso al sistema se utilizarán las credenciales que el ciudadano

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

usa en la plataforma del Sistema de Autenticación Único SAU, administrado por la Dirección Nacional de Registros Públicos.

Cada ciudadano tendrá una única cuenta en BuzónEC, es decir, no podrá tener más de un buzón en la plataforma y podrá acceder exclusivamente a las notificaciones que le fueron enviadas.

Artículo 9.- Responsabilidades del Administrador Institucional

El Administrador institucional será responsable de:

a) Administrar los componentes que forman parte de BuzónEC relacionados con su institución,
b) Atender los requerimientos internos de los funcionarios de la institución y los requerimientos externos de otras entidades de consulta y entrega de información relativa a las notificaciones y comunicaciones que se han emitido o recibido desde su institución, de acuerdo al marco jurídico vigente.
c) Crear y actualizar los usuarios y sus perfiles,
d) Reportar cualquier hecho ilícito e infracción detectado en el manejo de la plataforma, además de prestar el apoyo requerido para cualquier auditoría informática a las autoridades institucionales y de control,
e) Configurar la codificación y formato de las notificaciones de su institución,
f) Coordinar los procesos con la unidad administrativa de su institución que corresponda, para el caso de certificaciones de documentos que se hayan generado desde su institución,
g) Velar por el correcto y buen uso del sistema en la institución exclusivamente para lo que fue creado.
h) Socializar las veces que sean necesarias al interior de su institución su designación.
i) Capacitar a sus usuarios internos,
j) Dar soporte de primer nivel a los usuarios de su institución en el uso del sistema BuzónEC
k) Ser el único punto de contacto con la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil en temas de soporte a usuarios,
l) Gestionar la elaboración y difusión de procesos o procedimientos internos relacionados a la operación del Sistema BuzónEC y todo documento que respalde su correcto uso y gestión

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

CAPÍTULO III

DEL PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE BUZONEC

Artículo 10.- Administración de la plataforma BuzónEC

El ente rector de gobierno electrónico tendrá a su cargo el manejo y administración de la plataforma BuzónEC.

El Administrador de la plataforma BuzónEC será el encargado de brindar los servicios de infraestructura tecnológica, desarrollo, operación, mantenimiento, soporte, capacitación, documentación y certificación documental en todo lo referente a las entidades públicas.

Artículo 11.- Administración de las cuentas ciudadanas en BuzónEC

La operación del buzón electrónico ciudadano estará a cargo de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, así como también la activación de los buzones ciudadanos, soporte, capacitación, documentación y certificación documental en todo lo referente a los ciudadanos como usuarios del sistema.

Artículo 12.- Tipos de notificaciones que se pueden enviar a través de BuzónEC

Mediante el uso del Sistema BuzónEC se podrán procesar los siguientes tipos de notificaciones:

- Notificaciones dentro de procedimientos administrativos
- Notificaciones dentro de procesos judiciales
- Comunicaciones ciudadanas

Artículo 13.- Envío, recepción y validez de notificaciones a través de BuzónEC

Las notificaciones que los servidores públicos de cualquiera de las entidades sometidas al ámbito de aplicación de esta norma técnica realicen a través de BuzónEC deberán ser suscritas utilizando un certificado de firma electrónica válido y vigente. Las comunicaciones que emitan los ciudadanos como usuarios del sistema, podrán ser suscritas electrónicamente o con firma manuscrita.

Cuando la notificación ingrese al BuzónEC y ésta sea abierta por el ciudadano, se entenderá legalmente recibida.

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Código postal: 170522
Quito Ecuador Teléfono: 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

En caso de que la notificación ciudadana sea entregada en físico por un tercero a nombre del titular de la cuenta, BuzónEC enviará a este un correo electrónico en el que se dejará constancia de dicha entrega. En caso de que el titular no haya enviado la notificación entregada por el tercero, podrá rechazar de manera digital su registro en el Sistema BuzónEC, para lo cual tendrá un plazo de un (1) día.

Artículo 14.- Roles de los usuarios en BuzónEC

Las personas naturales que posean una cuenta en BuzónEC podrán habilitar uno o varios roles asociados a esta, firmando electrónicamente la aceptación de responsabilidad.

Para el efecto, el sistema BuzónEC cuenta con los siguientes roles:

Rol de representante legal de personas jurídicas.- para personas jurídicas legalmente constituidas o domiciliadas en el país, a fin de enviar y recibir notificaciones ciudadanas en representación de ésta.

En caso de cambio de representante legal de una persona jurídica, el nuevo representante legal podrá solicitar el traspaso de las notificaciones ciudadanas que fueron destinadas al buzón electrónico ciudadano del representante legal anterior, justificando documentalmente su calidad de representante legal.

Rol de representante de terceros.- para personas naturales que ejerzan representaciones, tutorías o cualquier otro tipo de mandato legal o convencional, debidamente instrumentado.

El procedimiento y los requisitos para la activación y actualización de roles serán definidos por parte de la Administración de la plataforma BuzónEC.

Artículo 15.- Codificación y formato de las notificaciones

Las notificaciones tendrán un código único identificador asignado por el sistema, que constará de:

Siglas de la institución y área - Año en curso – Secuencial - Tipo de notificación.

El tipo de notificación se determinará de la siguiente manera:

- Notificaciones dentro de procedimientos administrativos (PA)
- Notificaciones dentro de procesos judiciales (PJ)
- Comunicaciones ciudadanas (CC)

Estas notificaciones tendrán un formato predeterminado para el encabezado, pie de página e imagen institucional y será configurado por el Administrador Institucional.

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

Para las comunicaciones o notificaciones enviadas por parte de los ciudadanos como usuarios del sistema, el ente de la Administración de BuzónEC configurará la codificación de respuesta en forma automática.

Artículo 16.- Seguridad de la información

Cada usuario contará con un identificador y contraseña para acceder al sistema y de esta manera autenticar su identidad. La contraseña es confidencial y de absoluta responsabilidad del titular de la misma. El usuario del sistema puede utilizar la información que le ha sido confiada solamente para los propósitos definidos y no deberá en ningún caso compartir la contraseña con otros usuarios o personas.

Artículo 17.- Estructura de las notificaciones

Las notificaciones que sean elaboradas en BuzónEC deberán contener, al menos, la siguiente información:

a) Remitente.
b) Cargo.
c) Entidad.
d) Fecha de emisión de la notificación.
e) Número de notificación.
f) Fecha de recepción (en caso de físicos).
g) Asunto.
h) Anexos. (con su descripción, en caso de tenerlos)
i) Destinatario, cargo/entidad si lo tuviere

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA: Todo ciudadano que realice un trámite administrativo deberá activar obligatoriamente su buzón electrónico ciudadano.

SEGUNDA: Las instituciones que requieran notificar a un ciudadano que posea una cuenta en BuzónEC, deberán realizarlo a través de este medio.

TERCERA: Se delega al Subsecretario de Gobierno Electrónico y Registro Civil para que ejerza todas las atribuciones y responsabilidades constantes en esta norma técnica referentes a la Administración de BuzónEC, siendo responsable civil, administrativa y penalmente en el ejercicio de ésta delegación.

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Código postal: 170522
Quito Ecuador Teléfono: 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA: La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación emitirá las resoluciones necesarias para operativizar la activación de los buzones ciudadanos en el plazo de sesenta (60) días a partir de la publicación en el Registro Oficial del presente Acuerdo Ministerial.

SEGUNDA: El ente de la Administración de BuzónEC deberá regular el procedimiento para activación de los roles de usuarios en el sistema, en un plazo de sesenta (60) días a partir de la publicación en el Registro Oficial del presente Acuerdo Ministerial.

TERCERA: Las instituciones de la Administración Pública Central deberán implementar el BuzónEC, en el plazo de noventa (90) días a partir de la publicación en el Registro Oficial del presente Acuerdo Ministerial. Las demás entidades sujetas al ámbito de aplicación tendrán el plazo de un (1) año para implementar el BuzonEC.

CUARTA: En el plazo de ciento veinte (120) días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial del presente Acuerdo Ministerial, la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil, desactivará la funcionalidad de Quipux Ciudadano para los ciudadanos con cédulas de ciudadanía vigentes por cuanto esta funcionalidad será reemplazada por BuzónEC. Únicamente podrán realizar el envío de documentación a través de Quipux Ciudadano personas que no cuenten con un número único de identificación vigente.

QUINTA: A partir del año 2024, las personas mayores de edad y menores de 65 años deberán obligatoriamente activar y utilizar el buzón electrónico ciudadano de BuzónEC.

SEXTA: La funcionalidad de BuzonEC para que los ciudadanos entreguen notificaciones en formato físico estará disponible hasta el 31 de diciembre del 2023, posterior a esa fecha el único medio de envio de notificaciones de ciudadanos será digital.

DISPOSICIÓN FINAL

De la ejecución, monitoreo y seguimiento del presente acuerdo, encárguese a la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil.

7. ABREVIATURAS Y TÉRMINOS RELACIONADOS

- LORCOFJ: Ley Orgánica Reformatoria del Código Orgánico de la Función Judicial

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón **Código postal:** 170522
Quito Ecuador **Teléfono:** 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

- LOOETA: Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos
- MINTEL: Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

8. CONCLUSIONES

Del análisis realizado se concluye que existe la necesidad de emitir normativa que regule la Implementación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites Del Estado BuzónEC, y que a la vez se acople a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, reformada por la Ley Orgánica Reformatoria al Código Orgánico de la Función Judicial.

9. RECOMENDACIONES

En función del análisis realizado en el presente informe, se recomienda la elaboración y emisión del instrumento legal correspondiente para la emisión de la Norma Técnica para la Implementación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites Del Estado BuzónEC.

10. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Ley Orgánica Reformatoria del Código Orgánico de la Función Judicial, emitida con fecha 08 de diciembre de 2020
- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, publicada en Registro Oficial Suplemento 353 de 23 de octubre de 2018
- Decreto Ejecutivo No. 982 de 28 de enero de 2020.
- MINTEL, Intranet Institucional, PR-GAN-02 Procedimiento Elaboración de Propuesta de Normativa: https://intranet.mintel.GOB.EC/gestion-documental-de-procesos/galdn-gestion-de-asesoria-legal-y-desarrollo-normativo/procedimientos/

11. ANEXOS

Actas de reuniones mantenidas con las instituciones involucradas:

- Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos
- Consejo de la Judicatura
- Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Código postal: 170522
Quito Ecuador Teléfono: 593-2-220-0200 - www.telecomunicaciones.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos