



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Previo a la obtención del título de:

Licenciada(o) en Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

Uso de las TIC como herramienta para optimizar la gestión de información en el proceso de entrega de bonos de desarrollo humano en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, Departamento Social (MIES) Manta 2023.

AUTOR:

Gamarra Cedeño Eimy Nohelia

MANTA-ECUADOR 2023

TEMA:

Uso de las TIC como herramienta para optimizar la gestión de información en el proceso de entrega de bonos de desarrollo humano en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, Departamento Social (MIES) Manta 2023.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

Certificación

En calidad de docente tutor(a) de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

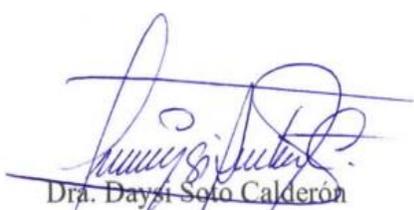
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría del estudiante **Gamarra Cedeño Eimy Nohelia**, legalmente matriculado en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024_1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es **“Uso de las TIC como herramienta para optimizar la gestión de información en el proceso de entrega de bonos de desarrollo humano en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, Departamento Social (MIES) Manta 2023.”**

El presente estudio de caso ha sido desarrollado en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 2 de agosto de 2024

Lo certifico,

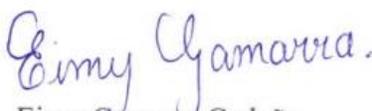

Dra. Dayzi Soto Calderón
Docente Tutora
Área: Administrativas Contables y Comercio

Autoría

La suscrita Eimy Nohelia Gamarra Cedeño, con cédula de identidad 1315644987, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio, Carrera Gestión de la Información Gerencial, declaro que este trabajo de titulación es de mi autoría y lleva por título: " **Uso de las TIC como herramienta para optimizar la gestión de información en el proceso de entregas de bono de desarrollo humano en el Ministerio de inclusión económica Social, Departamento Social**".

Este trabajo ha sido elaborado bajo la orientación de la tutora, Dra. Daysi Soto Calderón en calidad de tutora del mismo.

Manta, agosto 16 de 2024



Eimy Gamarra Cedeño

Estudiante

Carrera: Gestión de la Información Gerencial

Contenido

Tema.....	2
Certificación	3
Autoría	4
Dedicatoria.....	6
Introducción.....	8
Antecedentes investigativos.....	9
Definición del caso de estudio	13
Formulación del estudio de caso.....	15
Justificación del caso de estudio	15
Objetivos.....	17
Delimitación	17
Marco conceptual.....	17
Marco metodológico	23
Conclusiones.....	36
Recomendaciones	37
Bibliografía	38
Anexos	41
Propuesta de solución	49
Cronogramas.....	56

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a Dios primero, fue mi refugio en los momentos difíciles de esta carrera, con todo mi corazón a mi mamá, cuya amorosa paciencia y apoyo incondicional han sido mi refugio constante. A mi mamita Soledad, que desde el cielo me iluminó con su amor y espíritu guerrero, y me dio la fuerza necesaria para superar cada desafío en este arduo camino. Este logro es un tributo a su memoria y al amor de quienes han estado a mi lado.

Y por último dedico este trabajo a mí misma, por haber tenido el coraje y la constancia necesaria para culminar esta etapa de mi vida.

Agradecimiento

Quisiera expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, cuya guía y fortaleza han sido mi luz en cada paso de este camino. A mi mamá que con su amor incondicional y apoyo constante me han dado la fuerza necesaria para superar los momentos difíciles. A mi abuela Soledad, que desde el cielo fue mi mayor inspiración y motivación, y cuya memoria me impulsó a seguir adelante, sobre todo en los momentos difíciles de esta etapa.

A mis compañeros, por su apoyo y soporte a lo largo de este viaje, a mis profesores, por compartir sus valiosos conocimientos y enseñanzas que han sido esenciales y contribuyeron en mi formación. A todos aquellos que formaron parte de mi vida universitaria, les agradezco sinceramente por formar parte de este logro y por hacer de este camino una experiencia memorable.

Este trabajo es el reflejo de la colaboración y el cariño de todos ustedes.

Introducción

La implementación de las tecnologías de la información y la comunicación actualmente es indispensable en toda organización, puesto que su principal función es la administración y distribución de la información a través de elementos tecnológicos, como: ordenadores, teléfonos, televisores, entre otros, sin embargo, en el Ministerio de inclusión económica y social MIES, procesos como actualización de datos y entrega de requisitos para aplicación de bonos de desarrollo humano son realizados de manera física, lo que dificulta que las personas de bajos recursos, con discapacidades, adultos mayores y niños con enfermedades catastróficas puedan realizarlos.

El presente trabajo de titulación busca brindar soluciones tecnológicas que ayuden a optimizar la gestión de información de las personas beneficiarias del bono de desarrollo humano, para realizar y verificar el estado de los trámites correspondientes desde casa con una plataforma web. Para esto en primera fase se analizará si la institución cuenta con protocolos, procesos y usos de herramientas tecnológicas para realizar distintos tipos de procedimientos de parte de los usuarios.

El objetivo de este estudio de caso es fortalecer el uso de las TIC en la gestión de información en el proceso de entrega de Bonos de Desarrollo Humano en el MIES-Manta, Departamento de Área Social, 2023, además de mejorar la calidad de la gestión pública en el MIES a través de la modernización aprovechando los avances tecnológicos actuales. Se focaliza específicamente en la aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión de información de los beneficiarios de bonos de desarrollo humano.

Los métodos empleados incluyen una primera parte teórica que define claramente el rol de las TIC, aplicándolo al contexto del MIES Manta. En este sentido, se proponen estrategias tecnológicas para agilizar la entrega de bonos de desarrollo humano, y todos los servicios gestionados por esta institución. Esto parte de un análisis del estado actual del uso de tecnologías de la información y aplicaciones para el envío de datos en cada procedimiento.

Como resultado de la metodología aplicada, se pretendió discernir patrones, identificar tendencias y evaluar los impactos de la tecnología en la eficacia de la gestión de la información, la toma de decisiones y la calidad de sus programas de beneficios.

Antecedentes investigativos

El Ministerio de Inclusión Económica y Social de Ecuador se dedica a integrar a la población vulnerable en los ámbitos económicos, culturales y sociales del país. Fue establecido en 1979 bajo el nombre de "Ministerio de Bienestar Social" durante la presidencia de Jaime Roldós Aguilera. En 2007, el presidente Rafael Correa cambió su nombre al actual Bono de Desarrollo Humano.

El MIES avanzó significativamente en 2016 con la implementación de un sitio web para la revisión y descarga de datos de servicios. Introdujo el S.O.S. móvil, una plataforma para la gestión de emergencias, y el Sistema de Automatización para el pago del Bono de Desarrollo Humano, una herramienta crucial en la administración de beneficios sociales

Además, el MIES introdujo el "Sistema de automatización del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones", en colaboración con UNICEF desde 2016, para optimizar la recepción y validación de datos de los beneficiarios, asegurando eficiencia y transparencia en el proceso.

Sin embargo, no se cuenta con el conocimiento sobre una plataforma sólida para usuarios, en donde estos puedan acceder a sus datos para automatizar sus procesos y gestionar su información.

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2003) reconoce un derecho a cualquier ciudadano natural o jurídico que le abre múltiples posibilidades de acceder más fácilmente a las Administraciones Públicas y de esa manera:

- Conocer la facilidad con la que se manejan los medios electrónicos, lo que están haciendo tales Administraciones.

-Promover la inclusión y la igualdad de oportunidades de forma que todos los ciudadanos puedan acceder, cualquiera que sea su situación territorial o social.

Así, existen dos objetivos clave en el reconocimiento del derecho de acceso electrónico a las Administraciones Públicas:

- Objetivo final y directo: Facilitar la participación ciudadana en la gestión pública, mejorar la transparencia y eficacia de las Administraciones Públicas, y garantizar igualdad en el acceso a los servicios.
- Objetivo estratégico e indirecto: Promover una sociedad de información y conocimiento inclusiva y orientada al desarrollo, fortaleciendo la multiculturalidad y la diversidad lingüística, y contribuyendo al desarrollo cultural y lingüístico global.

El uso público de las TIC contribuirá de manera decisiva al desarrollo de la multiculturalidad, la diversidad lingüística, y el conocimiento entre los pueblos.

El gobierno electrónico busca innovar la Administración Pública mediante la tecnología para agilizar procesos, mejorar la transparencia y acercar el Estado a los ciudadanos, promoviendo una Sociedad de la Información y el Conocimiento. En Ecuador, el desarrollo del gobierno electrónico comenzó en 2000 con la expansión del Internet y la modernización de la infraestructura tecnológica. En 2011, durante la Cumbre de las Américas en Canadá, Ecuador inició esfuerzos para desarrollar la infraestructura de telecomunicaciones y lograr acceso universal. Esta evolución ha llevado a un aumento en los servicios públicos en línea, lo que es crucial para que Ecuador no quede rezagado frente a otros países en el contexto global.

Gráfico 1

Evolución del índice de gobierno electrónico en Ecuador



Gráfica 1: Evolución del índice de gobierno electrónico de Ecuador.
Fuente: Organización de las Naciones Unidas

Nota: La figura muestra la evolución del gobierno electrónico en Ecuador

Es importante recalcar el uso de las TIC como herramienta de gestión de la información, tal como lo detallan los autores Quetamá García Roberto Carlos, Simbaña Díaz Ibeth Anabel (2023) en su proyecto de investigación titulado “El uso de las TIC en la gestión de la información en la empresa M&V ingenieros de la ciudad de Latacunga” en donde propone Identificar Sistemas de Gestión de la Información para la simplificación de los procesos en la empresa M&V Ingenieros de la ciudad de Latacunga y expone que al prescindir de documentos físicos, se puede demostrar el ahorro en costos asociados al espacio de almacenamiento, archivos y la gestión del papel. Estos recursos y espacios pueden reasignarse para otros fines o actividades, lo que facilita cumplir con las normativas y generar informes necesarios para auditorías. Además, los colaboradores pueden acceder a la información y trabajar simultáneamente, mejorando así la comunicación y el trabajo en equipo.

Este estudio concluye proponiendo la implementación de uso de la nube para mejorar la eficiencia operativa, superar las expectativas del cliente y fomentar la innovación, el Sistema de Gestión Documental ofrece numerosos beneficios, como la captura, administración y control del estado de los documentos, así como la definición clara de roles y responsabilidades de quienes participan en los procesos.

Por su parte, un estudio desarrollado por Ginger Arias (2021) titulado “Proceso de comunicación de los programas del MIES para adultos mayores modalidad virtual Parroquia La Unión” expone la importancia de la modalidad virtual y adopción de nuevas tecnologías con el fin de salvaguardar la integridad de la población más vulnerable como lo son adultos mayores, personas con discapacidad, niños, niñas, y embarazadas, de manera que se brindarían capacitaciones para que hacen uso de las Tic para sus procesos requeridos.

Es crucial que las personas mayores puedan comprender conceptos fundamentales sobre las redes de comunicación para participar en actividades. Por esta razón, el MIES optó por utilizar plataformas virtuales, además de proteger la salud y prevenir contagios entre la población adulta.

Según las investigaciones realizadas, se determinó que la comunidad adulta mayor se mostró satisfecha con el método en línea y que el MIES ofreció sus servicios de manera efectiva.

Por su parte los autores Patricia Rodríguez, Fernando Herrera, Elsie Viteri (2017) en su artículo titulado "Uso de TIC de personas con discapacidad y su nivel de gestión en el GAD San Miguel Provincia de Bolívar" mencionan lo importante que es capacitar a las personas con discapacidad sobre el uso de herramientas digitales.

Se realizó un estudio exhaustivo que combinó métodos cualitativos, utilizando herramientas como la observación directa, y entrevistas para recopilar datos relevantes. Se realizó una investigación detallada y revisión bibliográfica. Se encontró que las personas con discapacidad tenían limitaciones en el uso de diversas tecnologías de la información y comunicación adaptadas a sus necesidades específicas. Como resultado de este proyecto de investigación, se logró sensibilizar y promover el uso de TIC entre personas con discapacidad, mejorando así su calidad de vida y autonomía personal.

En la Universidad Laica Eloy Alfaro se realizó una investigación titulada "Gestión de la Información a Través de Espacios Virtuales de la Universidad Uleam, Año 2022" que parte por el estudio de la gestión de la información como lo indican Vidal et al. (2022) La gestión eficaz de la información en un entorno de tiempo real mejora la calidad de la educación; apoya la participación de los estudiantes, la toma de decisiones y promueve el aprendizaje global. Sin embargo, para que las universidades crezcan internacionalmente, es necesaria la libertad, y se necesitan más recursos e innovación.

En este estudio, se utilizó una metodología exploratoria basada en entrevistas con el personal universitario, debido a la naturaleza específica del tema de gestión. Este enfoque permitió obtener información detallada sobre las percepciones y experiencias del personal en relación con la gestión de la información, ofreciendo una visión más contextualizada. Los resultados resaltan la necesidad urgente de conectar diferentes áreas universitarias para lograr una gestión de información efectiva y actualizada, y subrayan la importancia de mejorar el sitio web como herramienta clave para la promoción institucional y la difusión de información relevante.

Son estos los antecedentes que dan origen a que se sigan realizando investigaciones sobre la implementación de las TIC y poder medir su impacto en la sociedad.

Definición del caso de estudio

El presente estudio de caso se centra en analizar problemas relacionados con el uso de las TIC como herramienta para optimizar la gestión de la información en el proceso de entrega de bonos de desarrollo humano en el MIES Manta específicamente en el departamento social, durante el año 2023.

Actualmente este Ministerio cuenta con sedes en distintas partes del país, como Quito, Manta, Ibarra, Tena, Ambato, Portoviejo Babahoyo, Cuenca entre otras ciudades, pero, a pesar de esto muchos de sus procesos, incluyendo la aplicación de bonos de desarrollo humano y pensiones alimenticias se realizan de manera física acudiendo a sus oficinas, muchas de estas personas acuden a seguir los procesos esperando pronta respuesta pero es en vano por su lento desarrollo, cabe recalcar que la mayoría son personas de bajos recursos o adultos mayores, por lo cual es mucho más dificultoso.

El MIES destaca sus funciones ofreciendo entre otros, los siguientes servicios y programas:

- Servicios de Protección Especial.
- Atención a Personas con Discapacidad.
- Atención a Personas Adultas Mayores.
- Aseguramiento no contributivo (Bonos y pensiones)
- Emprendimientos y Gestión del conocimiento.

“Entre 2009 y 2012 entre el gobierno del expresidente Lucio Gutiérrez y Rafael Correa, se condicionó la entrega de bonos de desarrollo humano lo cual disminuyó en un 40% de beneficiarios” (Comercio,2012)

“En el 2014 el número de afiliados que disminuyó debido a un proceso de depuración que emprendió el gobierno dejando fuera del programa a aproximadamente 390.000 personas.” (Comercio,2014).

Muchas personas, cuya única fuente económica era el bono de desarrollo humano, fueron afectadas debido a que sus datos no estaban siendo actualizados, mediante, censos, o visitas a las

zonas urbanas, mientras que otras familias con una mejor situación económica aún gozaban de los beneficios del Bono.

El MIES recibe mensualmente estadísticas por medio de encuestas del Registro Social (RS) para determinar qué familias aplicar o no al BDH, las cuales no siempre indican con exactitud la información de las familias, siendo la única manera de que sean exactas si esta información la brindan directamente las familias a la institución mediante el desarrollo de aplicaciones tecnológicas en donde los beneficiarios tengan un correo asignado para el acceso a su información, controlando de esta manera sus datos para mantener actualizado el perfil de cada familia, de manera que no tengan inconvenientes a la hora de recibir sus bonos.

El MIES Los Esteros, en donde radica la problemática de este estudio de caso, presenta varias dificultades, entre ellas desarrollar una gestión en línea, por tanto, se define el caso en cuestión como falto de una plataforma digital, en el Área Social para optimizar la gestión de la información.

La falta de integración de tecnologías de información en el Área social del MIES, y la falta de conocimiento de parte de los usuarios sobre plataformas web para realizar y seguir sus procesos online afecta la gestión de la información en el proceso de entrega de bonos de desarrollo humano. En consecuencia, este estudio de caso se propone abordar las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es el estado inicial del uso de las tic en el área social en el Ministerio de inclusión económica y social del Cantón Manta?
- ¿Cómo se caracteriza teóricamente el objeto y campo de estudio?
- ¿Qué estrategias funcionales pueden contribuir a optimizar el uso de las Tic y la gestión de la información en el MIES Manta?

Realizado el análisis de la situación actual que presenta el MIES en el área social, se procede a formular el caso de estudio.

Formulación del estudio de caso

¿Cuáles son las estrategias que se podrían implementar para optimizar la gestión de la información con el uso de las TIC en el proceso de entrega de los bonos de desarrollo humano?

Justificación del caso de estudio

El propósito de este estudio de caso se enfoca en analizar los desafíos asociados con el uso de las TIC como una herramienta que logrará optimizar la gestión de la información en procesos como la entrega de bonos de desarrollo humano en el MIES, específicamente en el departamento social.

Las TIC tienen el potencial para generar valor en las sociedades, puesto que influyen en el manejo de todo tipo de información, lo cual contribuye a un gobierno a mejorar los procesos de gestión de información y manejo de datos en la administración pública, profundizar en la democracia, y crear un país competente.

Al buscar una definición de TIC que ayude en los propósitos de la presente investigación, se propone la siguiente:

“Se denominan Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones contenidas en señales de naturaleza acústica (sonidos), óptica (imágenes) o electromagnética (datos alfanuméricos) (Patio de Ideas, 2009).”

En primer lugar, se señala que la falta de capacitación en el uso de las TIC restringe su efectividad y aprovechamiento completo. En segundo lugar, se identificará la insuficiencia de inversión en infraestructura tecnológica, lo que podría llevar a un acceso limitado a las herramientas necesarias para una gestión de información eficiente.

Finalmente la falta de integración entre sistemas y aplicativos en el Departamento Social complica la fluidez del procesamiento de información, así como de los distintos procesos de gestión.

El Departamento Social del MIES juega un papel crucial en la creación y ejecución de políticas y programas que buscan mejorar el bienestar social, garantizar la inclusión y reducir la desigualdad en la sociedad.

La importancia del estudio radica en su capacidad para resolver problemas operativos y, a la vez, establecer estándares de mejores prácticas tecnológicas en la gestión de información en el entorno de las entidades públicas del Estado, este estudio es valioso por su capacidad para enriquecer el conocimiento sobre las TIC y la práctica en áreas fundamentales.

La relevancia social permitirá determinar la conducta informativa de los usuarios del MIES y saber cuáles son sus necesidades de información a fin de cubrirlas de manera clara y oportuna; de igual forma la utilidad que se le dará a las herramientas digitales permitirá que los usuarios beneficiarios tengan el mayor acceso a la información y a los funcionarios de la institución, optimizando así los procesos y garantizando una información confiable.

En lo económico. la eficiencia de contar con una plataforma web interactiva permitirá acortar distancias entre la institución y sus usuarios, considerando que las personas podrán contar con su información y el estado de sus procesos desde cualquier parte y a la hora que les resulte conveniente. Al capacitarse de manera técnica sobre el uso de herramientas digitales y especializada las podrán acceder y manipular estas plataformas de manera óptima generando para ellos mayores conocimientos, ahorro de tiempo y dinero, de esta forma el MIES con sus métodos efectivos aportará a minimizar la tasa de pobreza en el país.

Este estudio de caso busca no solo resolver los desafíos inmediatos identificados en el Departamento de Social del MIES, sino también establecer un modelo ejemplar para la integración efectiva de tecnologías en la gestión de información. Proporcionar recomendaciones concretas y estrategias aplicables para superar las limitaciones existentes, sino también inspirar un cambio cultural y metodológico en el uso de herramientas tecnológicas en el sector público.

Más allá de la importancia de las TIC en las instituciones del Estado ecuatoriano como el MIES, es importante como estudiantes de Gestión de la Información Gerencial, poner al servicio los conocimientos adquiridos durante los años de estudio, por tanto, el presente estudio de caso se

justifica de tal manera que signifique un aporte para un cambio o transformación en el área que se está investigando.

El análisis de este caso es pertinente puesto que se cuenta con el apoyo de la institución MIES para desarrollar y presentar una solución a la problemática existente y con la guía de la tutora asignada por la carrera.

Objetivos

Objetivo general:

Fortalecer el uso de las TIC en la gestión de información en el proceso de entrega de Bonos de Desarrollo Humano en el MIES-Manta, Caso de Estudio Departamento Social, 2023

Objetivos específicos

1. Diagnosticar el estado actual del uso de las TIC en el proceso de entrega de bonos de desarrollo humano en el MIES Manta 2023
2. Definir teóricamente el objeto y campo de estudio
3. Desarrollar estrategias que contribuyan a optimizar el uso de las TIC en la gestión de información del proceso de la entrega de bonos de desarrollo humano.

Delimitación

El ineficiente uso de las TIC para gestión de la información afecta el proceso de entrega de bonos de desarrollo humano en el MIES Manta.

Marco conceptual

Definición de las TIC

Las tecnologías de la información, hacen referencia al uso o adopción de herramientas, aplicaciones, canales entre otros; que permiten la recepción, emisión o intercambio de información de forma oral, escrita o audiovisual por medio de contenidos digitales.

Castells (1997, 60) indica que “se han extendido por el globo con velocidad relampagueante en menos de dos décadas, de mediados de la década de 1970 a mediados de la de 1990, exhibiendo una lógica que propongo como característica de esta revolución: la aplicación inmediata para su propio desarrollo de las tecnologías que genera, enlazando el mundo mediante las tecnologías de la información”.

La evolución tecnológica se ha esparcido alrededor del mundo en 20 años, aplicándose en toda empresa o institución.

Según la Comisión Europea (2001), “Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) son un término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones”.

Las TIC se pueden adaptar a cualquier acción que implique un intercambio de información o servicio desde dispositivos tecnológicos, actualmente realizados por empresas

“Las tecnologías de la información y la comunicación no son ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta. Se dispone de herramientas para llegar a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, de instrumentos que harán avanzar la causa de la libertad y la democracia y de los medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua”. (Kofi Annan 2003)

Aunque las TIC no solucionan todos los problemas por sí solas, tienen un potencial considerable para contribuir al progreso social, económico y cultural si se utilizan adecuadamente.

Importancia de las TIC en la gestión pública

“El aprovechamiento de las herramientas que nos brindan las TIC para la gestión pública es de vital importancia para una sociedad que gira en torno a los nuevos medios de comunicación como el internet, el gobierno se debe ajustar a las nuevas necesidades que tiene la sociedad y en este caso es el uso de las TIC”. (Lina Gonzales, 2017)

“La gestión de la información en los últimos años ha venido dando un giro hacia las TIC, y esto se debe a un concepto denominado la sociedad de la información, que lo podemos comprender como un nivel de desarrollo social, económico, y tecnológico donde se cuenta con una participación activa de agentes tanto públicos como privados, con el fin de producir, difundir y usar la información con el fin de generar innovación útil para los fines del estado”. (Valenti López, 2002)

Se enfatiza que para que el gobierno siga siendo relevante y eficaz en una era dominada por los medios digitales, debe adoptar y utilizar las TIC de manera efectiva en su gestión. La modernización de la administración pública mediante estas herramientas no solo es recomendable, sino esencial para satisfacer las expectativas y necesidades de una sociedad cada vez más digitalizada.

Características de las tecnologías de la información y comunicación

Algunas de las características manifestadas por varios autores recopiladas por Cabero (1998), son:

Interactividad. La interactividad es quizás la característica más destacada de las TIC en el ámbito educativo. Gracias a las TIC, se facilita el intercambio de información entre el usuario y el ordenador.

Interconexión. La interconexión se refiere a la generación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la combinación de dos tecnologías distintas.

Instantaneidad. La integración de las redes de comunicación con la informática ha permitido utilizar servicios que facilitan la comunicación y transmisión de información de manera rápida entre ubicaciones físicas distantes.

Mayor influencia sobre los procesos que sobre los productos. El uso de diversas aplicaciones TIC puede influir más en los procesos mentales que llevan a la adquisición de conocimientos que en los conocimientos en sí mismos. Los análisis sobre la sociedad de la información subrayan la vasta cantidad de información accesible a través de Internet. Sin embargo, varios autores han señalado que esta abundancia de información puede tener efectos negativos, como problemas de

calidad y una tendencia hacia aspectos más sociales, pero menos enriquecedores desde una perspectiva educativa, como los económicos, comerciales o recreativos.

Beneficios de las tecnologías de la información en el sector público

“Viendo las TIC desde el punto de vista organizacional sus beneficios se pueden ver reflejados en un aporte al control tanto interno como externo, aportando así a la transparencia de la gestión pública, también permite disminuir los costos en los que incurre la gestión pública en el ejercicio de sus funciones, y contribuye a una mayor descentralización que permite que el gobierno se acerque al ciudadano quien es el beneficiario final, permitiendo una mayor participación ciudadana en la toma de las decisiones, esto lo podemos denominar la modernización de la gestión pública”. (Naser & Concha, 2011)

Uno de los tantos beneficios del aprovechamiento de las TIC, es ambiental, una política que le apunta a esto es la de cero papeles la cual busca disminuir el uso de papel reemplazando los documentos físicos por el archivamiento de los documentos en plataformas electrónicas.

Gestión de la información

Faire-Wesseis (1997) sostiene que “la gestión de la información se trata de una revolución basada en la información, porque los avances tecnológicos actuales permiten procesar, almacenar, recuperar y comunicar información en cualquiera de sus formas ya sean voz, textos, imágenes, sin importar la distancia, el tiempo o su volumen”.

Se destaca que la gestión de la información ha experimentado una revolución significativa gracias a los avances tecnológicos. Ahora, podemos procesar, almacenar, recuperar y comunicar datos en múltiples formatos con una flexibilidad y capacidad que antes no era posible. Este cambio ha eliminado muchas de las barreras anteriores relacionadas con la distancia, el tiempo y el volumen de la información, transformando profundamente la manera en que interactuamos con el mundo digital.

Según Ponjuán (2003), “la gestión de la información es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve”.

Se entiende por tanto que, gestión de la información a la manera en que se manejan los datos de cualquier entidad, ya sea empresa, institución pública o con fines de lucro, para lograr un fin deseado.

El uso de las TIC como herramienta para optimizar la gestión de la información

González 1999, expresa que las TIC “son el conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información que generan nuevos modos de expresión, nuevas formas de acceso y nuevos modelos de participación y recreación cultural, mediante el uso de las tecnologías de la información, se hace más sencilla la acción de comunicar, publicar, compartir cualquier tipo de información o procesamiento de datos desde cualquier lugar en donde nos encontremos.”

Según señala la escuela de Organización Industrial en su blog, España 2013, “las tecnologías de información y las comunicaciones son una parte de las tecnologías emergentes que hacen referencia a la utilización de medios informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información en las distintas unidades o departamentos de cualquier organización”.

(EOI, España 2013) Expone que entre las ventajas del uso de las TIC en las instituciones está “Las TIC son esenciales para mejorar la productividad de las empresas, la calidad, el control y facilitar la comunicación, entre otros beneficios, aunque su aplicación debe llevarse a cabo de forma inteligente.”.

Aunque las TIC son fundamentales para impulsar la productividad y ofrecer numerosos beneficios en las empresas, su implementación requiere una planificación y una gestión inteligentes para maximizar su impacto positivo y evitar posibles problemas.

Herramientas digitales para la toma de decisiones

Como lo mencionan Miranda et al, (2022) “Los sistemas digitales tienen el propósito de atender la demanda de información, al interior de las organizaciones para ayudar a contar con el conocimiento necesarios para llevar a cabo una buena toma de decisiones.”

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, se puede destacar algunas herramientas digitales, como: Internet, computadoras, impresoras, gestores documentales y bases de datos

Plataformas de gestión de datos e información:

- **Gob.ec:** es el portal oficial del gobierno de Ecuador, destinado a ofrecer información y servicios públicos a los ciudadanos y a promover la transparencia y la accesibilidad del gobierno. Su objetivo principal es proporcionar una plataforma centralizada donde los usuarios puedan acceder a información sobre las instituciones gubernamentales, sus servicios, y las políticas públicas del país. A través de esta los ciudadanos pueden realizar trámites, consultar documentos oficiales, y mantenerse informados sobre las actividades y noticias del gobierno ecuatoriano.
- **Microsoft Dynamics 365:** Integra herramientas para gestionar datos de usuarios, análisis y automatización de procesos.
- **Zoho CRM:** Ofrece capacidades de gestión de datos, seguimiento de interacciones y análisis de perfiles.

Sistemas de gestión de casos:

- **Casebook:** Especialmente diseñado para la gestión de casos y perfiles de usuarios en contextos sociales, con capacidades de análisis y seguimiento.
- **Social Solutions ETO:** Proporciona herramientas para la gestión de casos y la recopilación de datos de los usuarios.

Software de gestión de bases de datos:

- **Microsoft Access:** Utilizado para crear bases de datos personalizadas y gestionar información de perfiles de usuarios.
- **MySQL:** Sistema de gestión de bases de datos relacionales que puede ser utilizado para almacenar y consultar información de usuarios.

Bonos de desarrollo humano

Tal y como lo plantea la institución MIES en su documento de análisis del Bono de Desarrollo Humano (2016) “El programa de transferencia monetaria en Ecuador inicialmente fue denominado Bono Solidario. Surgió en 1998 como una transferencia directa para compensar a las familias más pobres por la eliminación de subsidios al gas y combustibles, es decir, surge

como una respuesta de contención social a un conjunto de medidas de shock, comunes en tiempos neoliberales. Se trataba una transferencia monetaria mensual no condicionada, y fue pensada como una compensación a la población no asalariada de hogares pobres por la eliminación de los subsidios” (León, 2013 a).

“La corresponsabilidad dentro del BDH es entendida como un principio fundamental, en donde el Estado, la familia, la comunidad y la sociedad interactúan en un marco de acuerdos participativos para la construcción del Buen Vivir, es decir trabajando articuladamente para garantizar el sustento básico y el cuidado recíproco de todas las personas durante el ciclo de vida”. (Buitrón, 2015).

El bono de desarrollo humano en Ecuador es una remuneración económica destinada a las familias más vulnerables, que es entregada al miembro líder de cada familia, se determinan estas familias según censos realizados en las zonas urbanas, y se da a entender su objetivo como lo es la convivencia entre los ciudadanos en un estado de igualdad, una sociedad participativa creando un Buen Vivir.

Marco metodológico

Por ser un estudio de caso se asume una reducida muestra de estudios, se consideró como población a los seis funcionarios trabajadores del Departamento Social, del cual se tomó una muestra de dos personas, y de parte de la población de los usuarios, se tomó una muestra de una persona para realizar la entrevista, misma que consta de cinco preguntas dirigidas a: El operador de balcón de servicio del MIES, la Asistente de servicios especiales del Departamento Social, y por último el usuario beneficiario del bono de desarrollo humano, el cuál proporcionó información necesaria sobre este proceso.

Se aplicó una guía de observación científica tanto a los expedientes y archivos del Área social del MIES como a la plataforma web del MIES para determinar su estado actual.

Los métodos y Técnicas de investigación

Métodos teóricos:

Análisis-síntesis: El análisis y síntesis fueron los principales métodos a utilizar, puesto que, es necesario conocer el estado actual de la institución frente al uso de las TIC para mejorar la gestión de la información de sus usuarios. Se utilizó como una pauta para determinar el estado de la institución frente a la problemática presentada.

Método inductivo: Este método permite ahondar y analizar sobre los elementos con los que se cuenta para realizar el proyecto de manera generalizada.

Los métodos empíricos:

La entrevista: Fue dirigida a los miembros encargados del acceso a la información del Ministerio de Inclusión Económica y social. La entrevista constaba con cinco preguntas que fueron argumentadas de manera que resolvieran las necesidades de información necesaria para desarrollar soluciones. A través de una charla planificada se pudo conocer el criterio, necesidades o aportes para la investigación, esta entrevista también fue orientada a la los usuarios de las familias que ya gozan de recibir el Bono de Desarrollo Humano.

Guía de observación científica: La guía observación realizada en el MIES constató la realidad actual del Departamento Área social, así mismo la guía de observación a la página web constató pequeñas inconsistencias que fueron resaltadas por los usuarios de las familias que asisten diariamente a gestionar sus diferentes procesos relacionados con el Bono de Desarrollo Humano.

Esta constaba de ocho aspectos a evaluar, los cuales se redactaron en base a las necesidades de información para la investigación, cuenta con un nivel de medición nominal, tres opciones de respuesta; si, no, talvez, y observaciones.

Tabla 1

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Entrevista aplicada a Operador de Balcón de Servicio en el MIES Los Esteros de Manta			
Pregunta	Respuesta	Referente	Análisis
<p>1.¿Qué herramientas usan en la actualidad para la actualización de datos de las personas beneficiarias del MIES?</p>	<p>Existen varios sistemas para actualizar diversas informaciones.</p> <p>El Simiesalpha 2014 que nos ayuda actualizar información básica cuando el usuario presenta una información desactualizada claramente desde el 2014 como dice el sistema.</p> <p>También el sistema SIPPS (Sistema Integrado del Programa de Protección Social) donde nos ayudamos tanto a verificar como actualizar Nombres Apellidos cambios de Beneficios por pérdida o abandono de hogar</p> <p>El sistema SAC que nos ayuda actualizar información a base de reclamos, Incidentes, Procesos</p> <p>Internos como Externos.</p>	<p>Art. 1.- Finalidad y Objeto. - “La presente ley crea y regula el sistema de registro de datos públicos y su acceso en entidades públicas o privadas que administren dichas bases o registros. El objeto de la ley es: garantizar la seguridad jurídica, organizar, regular, sistematizar e interconectar la información, así como: la eficacia y eficiencia de su manejo, su publicidad, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías”.</p>	<p>Basado en el artículo 1 de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, el cual se orienta a garantizar la seguridad de la información de usuarios de instituciones públicas y privadas. En este sentido, en el MIES Manta utilizan programas como el Simiesalpha, SAC y SIPPS, como bases de datos para realizar algunos de los procedimientos iniciales al momento de tramitar el bono de desarrollo humano, pero las mismas no cuentan con un correo electrónico de usuarios como tal, pero rigiéndose a lo que plantea esta norma.</p>
<p>2. ¿De qué manera se garantiza la privacidad de los datos de los beneficiarios del MIES?</p>	<p>Se cuenta con un instructivo código mies cga-mp-pr-in-001 para atención al usuario, a través de los balcones de servicio del Mies con un acuerdo de uso y confidencialidad.</p> <p>Donde el referido Estatuto Orgánico determina que la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana tiene como misión: “Administrar custodiar, controlar y salvaguardar</p>	<p>Se trata del artículo 178 del COIP que tipifica el delito de violación a la intimidad. Se refiere a la grabación u obtención, y publicación de información de otra persona sin su autorización.</p> <p>El numeral 19 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador (CRE) señala como</p>	<p>En base a 3 artículos el servidor del MIES dio como respuesta fundamentada, la manera en la que se protegen los datos de cualquier usuario en el MIES Los Esteros de Manta, sea cual sea el proceso o el beneficio que este recibe.</p>

	<p>técnicamente la documentación interna de la institución y administrar el sistema de gestión documental a nivel nacional mediante la certificación de la documentación y los actos administrativos que se generen en los procesos institucionales y gestionar la información que proporcione el balcón de servicio y atención al usuario con el propósito de atender los requerimientos de los usuarios internos y externos”.</p> <p>En el acuerdo de uso y confidencialidad, manejamos el Artículo 178 del Código Orgánico Integral Penal</p> <p>Artículo 66 numeral 19 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador.</p> <p>Artículo 229 del Código Ibidem; que nos habla de protección de información personal y consecuencias al ser mal usadas.</p>	<p>“presupuesto del derecho a la protección de datos personales tanto al dato como a la información de un individuo. Sin embargo, la jurisprudencia ecuatoriana requiere para su procedencia que estos tengan un carácter informativo”.</p> <p>el artículo 229 ibidem determina: “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público (...)”.</p>	
<p>3. ¿Qué se necesita para implementar un portal web seguro para las personas beneficiarias del MIES Manta?</p>	<p>Más que nada se basa en un pago seguro que el dinero del beneficiario pueda llegar a sus manos y no tenga inconvenientes con algún hurto o inconvenientes.</p> <p>El portal seguro de verificación se maneja perfectamente con las plataformas que dirige el</p> <p>MIES, se otorga información verídica al instante y el usuario sale con la información requerida</p> <p>La Seguridad está en el pago en cuenta en poner su beneficio una cuenta vinculada y así evitar problemas.</p>	<p>“Para efecto del cobro en cuenta, se acredita el monto asignado en cuentas de las Instituciones Financieras habilitadas en el Sistema Interbancario del Banco Central del Ecuador (aproximadamente 301 IFIS); que incluyen entidades públicas y privadas, tanto bancarias como cooperativistas y corresponsales no bancarios. La elección de la entidad corresponde al usuario de acuerdo a sus prioridades y necesidades personales.” (MIES, 2023)</p>	<p>La respuesta hace referencia a su enfoque hacia realizar un pago seguro a cada usuario, acreditando el dinero a las cuentas bancarias asignadas en las plataformas que manejan en la institución.</p>
<p>4. ¿En qué formato se conservan los expedientes de los beneficiarios del MIES Manta, de manera física o digital?</p>	<p>De las dos formas se maneja en el Distrito se tienen los archivos tanto en digital en plataforma como QUIPUX Y ZIMBRA y Archivados mensualmente se reporta la labor realizado.</p>	<p>Según el Art. 3.-Sistema Documental QUIPUX. - “El sistema documental Quipux es una herramienta de gestión de documentos desarrollado por la Subsecretaría de Tecnologías Informáticas de la Presidencia de la República del Ecuador, cuyo fin es garantizar un correcto manejo de los documentos y una buena calidad en los flujos documentales”. (López, 2015)</p> <p>“La seguridad y privacidad del sistema de correo electrónico, y del sistema informático en general,</p>	<p>Se destaca que las dos dos formas de conservar los expedientes y archivos de información digital en el proceso de entrega de bonos de desarrollo humano son utilizadas física y digital, y que son fiables para garantizar un óptimo manejo de datos y flujos documentales, además de que brindan privacidad y seguridad en los correos electrónicos.</p>

		es una de las principales preocupaciones de Bioluz. Esta es la razón por la que Zimbra se aloja localmente. Además, Zimbra ofrece una solución con un nivel de seguridad muy eficiente”. Aitor BETELU, Bioluz, Francia (Salud)	
5. ¿El archivero donde se guardan los expedientes físicos de los beneficiarios del MIES Manta tiene las condiciones adecuadas para garantizar el cuidado de los documentos?	En el Archivero que posee el balcón de servicio solo se guardan documentos del Área. Se cuenta con un espacio amplio para poder tener de forma organizada y adecuada los archivos de los usuarios del Mies.	Se considera como un “conjunto de acciones tomadas para anticipar, prevenir, detener o retardar el deterioro, mientras la conservación son todas las medidas destinadas a proteger adecuadamente los documentos, con el fin de prolongar su utilización en condiciones óptimas” (Lugo, 2014: 12)	El operador de balcón de servicios manifiesta que en el MIES Manta aplican las estrategias de conservación documental adecuadas para preservar y garantizar el cuidado de los documentos que aún mantienen en soportes físicos. Citando al autor (Lugo, 2014) “conjunto de acciones tomadas para anticipar, prevenir, detener o retardar el deterioro, mientras la conservación son todas las medidas destinadas a proteger adecuadamente los documentos, con el fin de prolongar su utilización en condiciones óptimas”.

Nota: Información revelada por Operador de Balcón de servicios MIES Manta

Tabla 2

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Entrevista aplicada a Asistente de protección especial- servicios especiales en el MIES Los Esteros de Manta

Pregunta	Respuesta	Referente	Análisis
1.¿Qué herramientas usan en la actualidad para la actualización de datos de las personas beneficiarias del MIES?	<p>Hay varios métodos para actualizar diferentes tipos de información.</p> <p>Por ejemplo, el Simiesalpha 2014 se utiliza para actualizar información básica cuando se identifica que está desactualizada desde 2014, según indica el sistema.</p> <p>El SIPPS (Sistema Integrado del Programa de Protección Social) se emplea para verificar y actualizar nombres, apellidos y cambios en beneficios debido a pérdida o abandono del hogar.</p> <p>El sistema SAC facilita la actualización de información mediante reclamos, incidentes y procesos tanto internos como externos.</p>	<p>Art. 1.- Finalidad y Objeto. – “La presente ley crea y regula el sistema de registro de datos públicos y su acceso en entidades públicas o privadas que administren dichas bases o registros. El objeto de la ley es: garantizar la seguridad jurídica, organizar, regular, sistematizar e interconectar la información, así como: la eficacia y eficiencia de su manejo, su publicidad, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías”.</p>	<p>Basado en el artículo 1 de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, el cual se orienta a garantizar la seguridad de la información de usuarios de instituciones públicas y privadas. En este sentido, en el MIES Manta utilizan programas como el Simiesalpha, SAC y SIPPS, como bases de datos para realizar algunos de los procedimientos iniciales al momento de tramitar el bono de desarrollo humano, pero las mismas no cuentan con un correo electrónico de usuarios como tal, pero rigiéndose a lo que plantea esta norma.</p>
2. ¿De qué manera se garantiza la privacidad de los datos de los beneficiarios del MIES?	<p>Se cuenta con un instructivo código mies cga-mp-pr-in-001 para atención al usuario</p> <p>A través de los balcones de servicio del mies con un acuerdo de uso y confidencialidad.</p> <p>Donde el referido Estatuto Orgánico determina que la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana tiene como misión: “Administrar custodiar, controlar y salvaguardar técnicamente la documentación interna de la</p>	<p>Se trata del artículo 178 del COIP” que tipifica el delito de violación a la intimidad. Se refiere a la grabación u obtención, y publicación de información de otra persona sin su autorización.”</p> <p>El numeral 19 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador (CRE) señala como “presupuesto del derecho a la protección de datos personales tanto al dato como a la información de un individuo. Sin embargo, la jurisprudencia</p>	<p>En base a 3 artículos el servidor del MIES dio como respuesta fundamentada, la manera en la que se protegen los datos de cualquier usuario en el MIES Los Esteros de Manta, sea cual sea el proceso o el beneficio que este recibe.</p>

	<p>institución y administrar el sistema de gestión documental a nivel nacional mediante la certificación de la documentación y los actos administrativos que se generen en los procesos institucionales y. gestionar la información que proporcione el balcón de servicio y atención al usuario con el propósito de atender los requerimientos de los usuarios internos y externos”.</p> <p>En el acuerdo de uso y confidencialidad, se maneja el Artículo 178 del Código Orgánico Integral Penal</p> <p>Artículo 66 numeral 19 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador.</p> <p>Artículo 229 del Código Ibidem, que nos habla de protección de información personal y consecuencias al ser mal usadas.</p>	<p>ecuatoriana requiere para su procedencia que estos tengan un carácter informativo”.</p> <p>el artículo 229 Ibidem determina: “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público (...)”.</p>	
<p>3. ¿Qué se necesita para implementar un portal web seguro para las personas beneficiarias del MIES Manta?</p>	<p>Brindar el conocimiento sobre la implementación de nuevas tecnologías a las personas Beneficiarias y capacitar al personal del Mies tanto como los usuarios.</p>	<p>Sería ideal brindar las capacitaciones necesarias para brindar la información de las nuevas adopciones tecnológicas del gobierno, tanto a las personas de los distintos departamentos y cargos del Mies como a los usuarios beneficiarios.</p>	<p>La respuesta de la persona entrevistada hace referencia a brindar o realizar programas de capacitaciones a las nuevas y antiguas generaciones, haciendo actualización de las nuevas soluciones tecnológicas.</p>
<p>4. ¿En qué formato se conservan los expedientes de los beneficiarios del MIES Manta, de manera física o digital?</p>	<p>De las dos formas se maneja en el Distrito se tienen los archivos tanto en digital en plataforma como QUIPUX Y ZIMBRA y Archivos mensualmente se reporta el labor realizado.</p>	<p>Según el Art. 3.-Sistema Documental QUIPUX. - “El sistema documental Quipux es una herramienta de gestión de documentos desarrollado por la Subsecretaría de Tecnologías Informáticas de la Presidencia de la República del Ecuador, cuyo fin es garantizar un correcto manejo de los documentos y una buena calidad en los flujos documentales”. (López, 2015)</p> <p>“La seguridad y privacidad del sistema de correo electrónico, y del sistema informático en general, es una de las principales preocupaciones de Bioluz. Esta es la razón por la que Zimbra se</p>	<p>El entrevistado destaca que para guardar expedientes lo realizan de manera física y virtual, con dos plataformas “Quipux y Simbra” Siendo fiables para garantizar un óptimo manejo de datos y flujos documentales, además de que brindan privacidad y seguridad en los correos electrónicos.</p>

		aloja localmente. Además, Zimbra ofrece una solución con un nivel de seguridad muy eficiente”. Autor BETELU, Bioluz, Francia (Salud)	
5. ¿El archivero donde se guardan los expedientes físicos de los beneficiarios del MIES Manta tiene las condiciones adecuadas para garantizar el cuidado de los documentos?	El archivero ubicado en el área social cuenta con un espacio amplio, y buenas condiciones ambientales.	En el Manual de archivo y gestión documental punto 7.3 nos dice “La Institución está en la obligación de establecer programas de seguridad para proteger y conservar los documentos en cada una de las unidades archivísticas, pudiendo incorporar tecnologías de la Información y Comunicación de última generación en la protección, administración y conservación de sus archivos, empleando cualquier medio electrónico, informático, óptico o telemático, siempre y cuando se hayan realizado estudios técnicos como conservación física, condiciones ambientales, operacionales, de seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información así como del funcionamiento razonable del sistema.”	El entrevistado manifiesta que en los archiveros donde se resguardan los archivos físicos cuentan con buenas condiciones de ambiente y entorno para preservar los documentos, y se basa en una norma del Manual de archivo y gestión documental donde se establece que toda institución pública debe brindar programas de seguridad y preservación documental para así poder incorporar nuevas tecnologías de información y comunicación.

Nota: Información revelada por asistente de protección y servicios especiales MIES Manta

Tabla 3

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENTREVISTA REALIZADA A USUARIO BENEFICIARIO DEL MIES

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1. ¿De qué manera son recibidos sus documentos al momento de entregarlos al MIES Manta?	De manera física en las instalaciones del MIES Manta	Como se expone, la persona ha acudido personalmente al MIES a entregar los documentos y requisitos para aplicar al bono de desarrollo humano.
2. ¿Como usuario, considera que se le brinda toda la información necesaria para el almacenamiento de sus datos?	Si, pero el proceso es tardío	El usuario expresa que la información que se le brinda para el almacenamiento de sus datos es un proceso tardío, es decir que toma más tiempo del que ella esperaba
3. ¿Cada qué tiempo es llamado para actualizar sus datos, y si lo hacen de manera física o virtual?	Cada 6 meses, de manera física y virtual (foto de documentos y documentos entregados en físico)	El usuario entrevistado manifiesta que se realiza una actualización de datos cada 6 meses, tanto de manera física como virtual.
4. ¿Como usuario del MIES qué le convendría más a usted, que la entrega de documentos sea de manera física o virtual?	De manera virtual, para evitar la visita a la institución y poder hacerlo desde casa	El usuario entrevistado está de acuerdo con que la entrega de los documentos del MIES se realice de manera virtual, puesto que la asistencia al MIES le resulta complicada.
5. ¿Estaría de acuerdo en crear un usuario digital para procesos relacionados con la institución?	Totalmente de acuerdo	Por último, el usuario, está de acuerdo con la creación de un perfil de usuario-correo, para los beneficiarios, de esta manera se realizarán procesos de manera virtual desde casa.

Nota: Información revelada por usuario beneficiario del bono de desarrollo humano

Tabla 4

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN AL ÁREA DE ARCHIVO

Aspectos a evaluar	Respuesta	Análisis
1. ¿Qué formato se utiliza para archivar los documentos físicos y hasta que cantidad de hojas guardan?	Expedientes, archiveros, no tienen un límite establecido de hojas.	Se observó que el formato usado generalmente para archivar documentos físicos son las carpetas, expedientes y archiveros, también nos dimos cuenta de que no tienen límite de hojas.
2. ¿Utilizan herramientas para archivar los documentos digitales?	Si, se utilizan varias plataformas digitales para almacenar información como quipux y simbra.	Al decir que utilizan plataformas digitales varias se refiere a quipux, simbra, la página del MIES.
3. Indique como se encuentran instalados los expedientes en el Archivo	En cajones divididos por secciones y carpetas grandes.	Se pudo observar los archiveros que utilizan para almacenar documentos, que son cajones detrás de cada escritorio.
4. ¿Las instalaciones del área archivos reúnen las condiciones ambientales adecuadas para la conservación de los expedientes de archivo?	Si, se mantiene un ambiente fresco de 20°.	Con la observación se observó en que los archiveros si están ubicados en un ambiente propicio para la conservación de los documentos.
5. ¿Los expedientes presentan algún tipo de deterioro físico?	Los expedientes que presentan deterioro físico son los más antiguos.	Se observó que los documentos mejores conservados son los recientes, mientras que una parte que está en condiciones de deterioro se trata de documentos antiguos.

Nota: información obtenida a partir de método de observación

Análisis de guía de observación aplicada al área de archivo.

Se comprobó que detrás de cada oficina o cubículo se encuentran las carpetas con los documentos correspondientes a cada proceso que realiza la persona, que no tienen un límite de hojas para archivar en digital, y que algunos documentos muestran un nivel de deterioro, por se resalta que sería ideal escanear y subir a una nube estos documentos para así conservarlos de una mejor manera y que tengan óptimas condiciones.

Según datos de la UNESCO (Font, 2002), conforman el patrimonio digital los “recursos únicos que son el fruto del saber o la expresión de los seres humanos. Comprende, por lo tanto, recursos de carácter cultural, educativo, científico o administrativo e información técnica, jurídica, médica y de otras clases que se generan directamente en formato digital o se convierten a éste a partir de material analógico ya existente. Estos pueden ser, textos, bases de datos, imágenes fijas o en movimiento, grabaciones sonoras, material gráfico, programas informáticos o páginas Web, entre otros muchos formatos posibles dentro de un vasto repertorio de diversidad creciente”.

Tabla 5

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN A LA PLATAFORMA DIGITAL MIES

Aspectos a evaluar	Respuesta	Análisis
1. ¿La página web del MIES es de fácil manejo?	La página es de un sencillo manejo	Se pudo observar que la página es clara al momento de ingresar, contiene diferentes secciones de varias áreas con sus títulos y subtítulos, lo que la hace sencilla de manejar
2. ¿La información que contiene la página web del MIES es clara?	La información es clara	Toda información da un mensaje claro y de fácil entendimiento
3. ¿La información de la página web del Mies cumple con toda la necesidad de información para el usuario?	Si cumple en su mayoría	Se logra resolver las necesidades de información o interrogantes del usuario con ingresar a la página web.
4. ¿Son adecuados los tipos de letras y tamaños de las mismas utilizados en la página web del MIES?	Tal vez, depende de la persona que observe y la información que busca	Analizando esta pregunta se puede concluir que esta respuesta podría variar según la perspectiva del usuario, a lo mejor para un adulto mayor sin su sentido de visión al 100% sus letras les resultan de muy poco tamaño, como para una madre de familia puede ser que esté correcto así
5. ¿Se pueden realizar trámites en línea a través de la página web?	Si se pueden iniciar trámites, pero se los culmina en físicos.	En la página como tal no se pueden realizar trámites, se puede acceder a información, mas no culminar un proceso.
6. ¿Los enlaces compartidos en la página web del MIES son actuales y funcionan?	Si	Hay cierta información que no está actualizada, pero sus enlaces funcionan
7. ¿La página web tarda mucho en cargar?	La página carga rápidamente si su internet es estable	Evidenciamos que la página tarda en cargar según la calidad del medio electrónico y la rapidez del internet
8. ¿La página web siempre está disponible?	Si	Al igual que el aspecto anterior, esto también podría depender la rapidez y funcionalidad de la máquina y el internet

Nota: Fuente revelada por usuario beneficiario del bono de desarrollo humano

Análisis de la guía de observación a la plataforma digital MIES.

Pese a que la página web resulta sencilla de encontrar para cualquier tipo de usuario, si es cierto que es más que todo para brindar información correspondiente a trámites, y beneficios a los que se pueden aplicar; que para realizar trámites en línea desde casa.

Si bien es cierto, la página carece de una estructura interactiva con el usuario, es debido a la poca inversión económica, dicho esto es necesario establecer una página que pueda suplir las necesidades del usuario, para que puedan acceder a realizar sus trámites de manera más eficiente desde un dispositivo electrónico.

“La globalización exige el manejo de medios digitales que ofrezcan a los usuarios rapidez y agilidad. Por esta razón, entidades públicas y privadas, optan por la utilización de servicios en línea, que permiten ahorrar tiempo y recursos, tanto a las empresas como a sus usuarios o clientes” (Bakhmat, Babakina y Belmaz, 2021).

Conclusiones

- En base a los resultados que se obtuvieron al diagnosticar el estado actual del uso de las TIC en el proceso de entrega de bonos de desarrollo humano en el MIES Manta se sugiere enfocarse en programas de capacitación a los usuarios y funcionarios para dar a conocer más sobre aplicaciones, uso de plataformas virtuales y cómo utilizar estas herramientas para realizar trámites desde casa e infraestructura tecnológica para abordar directamente las áreas identificadas para mejora.
- La definición teórica de las variables de estudio proporciona un marco conceptual sólido para comprender la importancia de estas recomendaciones. En este contexto, se destaca la necesidad de evaluar y mejorar continuamente los procesos internos para optimizar el proceso del bono de desarrollo humano en el MIES del cantón Manta.
- La eficiencia percibida en el manejo de la información y la disposición de los funcionarios de la institución y usuarios para la capacitación indican un terreno propicio para la innovación y el crecimiento. En este sentido, se enfatiza la importancia de abordar las áreas de mejora identificadas, lo que posicionará al MIES Manta de manera sólida para adoptar tecnologías emergentes y mejorar continuamente.
- El presente trabajo deja la satisfacción de haber incursionado en el análisis de un fenómeno social que requiere de una apropiada atención por la complejidad y necesaria transparencia en sus propuestas de mejoras y soluciones.
- Igual, es necesario y a la vez una gran oportunidad, en términos de retos y aportación, que nuestra Universidad se involucre en la búsqueda de soluciones de los problemas sociales más acuciantes que se presentan en su campo de incidencia inmediata. Su contribución ayudará, sin lugar a dudas, a encontrar mejoras en las condiciones de vida y bienestar de los menos favorecidos.

Recomendaciones

Se le recomienda a la institución implementar las estrategias propuestas en el presente caso de estudio, así como nuevas soluciones tecnológicas que mejoren los procedimientos en el MIES, para beneficiar tanto a los usuarios como al personal del área social, implica dotar a esta área con equipos más avanzados que los actuales. El objetivo primordial es contribuir al desarrollo de un gobierno electrónico, y su función consiste en supervisar que los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por entidades públicas o privadas se lleven a cabo de manera óptima.

Se recomienda trabajar en el desarrollo y uso de aplicaciones existentes que simplifiquen el flujo de datos de los beneficiarios, permitiendo su gestión desde sus hogares de forma virtual.

También se considera fundamental la creación de perfiles de usuarios en donde se ingresen los datos que actualmente se obtienen cuando se realizan los censos, para que conste ahí, sus condiciones de vida, siempre y cuando se ponga en evidencia, los cuales deben actualizarse cada determinado lapso de tiempo, con toda la información necesaria y datos detallados.

Se sugiere enfocarse en mejorar las áreas identificadas como menos avanzadas, aprovechando la disposición de los funcionarios y usuarios para participar en programas de capacitación. Además, la disposición para la adopción tecnológica puede ser impulsada mediante la implementación de estrategias específicas

Todo proceso de investigación sobre cualquier tema arroja percepciones para quien hace la investigación y será en el investigador quien argumente, sustente y defienda la posición de lo encontrado. La importancia de la investigación también radica en que siempre quedarán espacios para seguir indagando, contribuyendo y aportando a lo ya iniciado.

Bibliografía

- Bernard miége, . (07 de 2020). *Voces y culturas*, núm. 14, ii semestre, . Universidad autónoma de barcelona: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/carta-iberoamericana-de-gobierno-electronico.pdf>.
- Blog escuela de organización industrial españa. (2013). *Escuela de organización industrial. España*.
- Buitrón. (2015). "la corresponsabilidad dentro del bdh es entendida como un principio fundamental, en donde el estado, la familia, la comunidad y la sociedad interactúan". Ecuador.
- S.f.).
- Miranda, al, E. (2022). "los sistemas digitales tienen el propósito de atender la demanda de información ...".
- Vidal, al, E. (2022). "gestión de la información a través de espacios virtuales de la universidad uleam". Manta.
- Annan, k. (2003). "...herramientas para llegar a los objetivos de desarrollo del milenio".
- Arias, ginger. (2021). "proceso de comunicación de los programas del mies para adultos mayores modalidad virtual parroquia la unión ". La unión, ecuador: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/10941>.
- Bakhmat, b. Y. (2021). "la globalización exige el manejo de medios digitales que ofrezcan a los usuarios rapidez.
- Cabero. (1998). "características de las tecnologías de la información y comunicación".
- Castells. (1997). "...la aplicación inmediata para su propio desarrollo de las tecnologías que genera, enlazando el mundo mediante las tecnologías de la información".
- Comisión europea. (2001). "las tecnologías de la información y de las comunicaciones (tic) son un término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una gama amplia de ..telecomunicaciones".
- Concha, n. &. (2011). "...costos en los que incurre la gestión pública en el ejercicio de sus funciones...".
- Costa, r. (01 de julio de 2012). <https://blogs.eada.edu/2012/07/05/tecnologias-informacion-en-empresa/>. El uso de las tic en las organizaciones. España: catanluya empresarial.
- Crovi druetta, d. (-n. (s.f.).
- Faire-wesseis. (1997). "la gestión de la información se trata de una revolución basada en la información...".

- Gonzales, l. (2017). "el aprovechamiento de las herramientas que nos brindan las tic para la gestión pública".
- González. (1999). "las tic son el conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información".
- <https://blogs.eada.edu/2012/07/05/tecnologias-informacion-en-empresa/>. (s.f.).
- <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/16230>. (05 de febrero de 2015). "el bono de desarrollo humano y su influencia actual en la economía familiar de la población de la parroquia santa rosa". Ambato, ecuador.
- <https://www.iadb.org/es/toolkit/programas-de-transferencias-condicionadas/ecuador-bono-de-desarrollo-humano>. (2017). Programas de transferencias condicionadas ecuador bono de desarrollo humano. Ecuador: ministerio de inclusión económica y social.
- <https://www.inclusion.gob.ec/direcciones/>. (s.f.).
- <https://www.inclusion.gob.ec/en-manta-el-mies-socializa-sus-servicios-junto-a-la-ciudadania/>. (2020). En manta el mies socializa sus servicios junto a la ciudadanía. Manta, manabí, ecuador: ministerio de inclusión económica y social.
- <https://www.inclusion.gob.ec/https://servicios.inclusion.gob.ec/intranet/index.php/gestion-de-tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion>. (s.f.).
- <https://www.inclusion.gob.ec/mies-presenta-innovadoras-herramientas-tecnologicas-para-el-desarrollo-social/>. (16 de abril de 2016). Mies presenta innovadoras herramientas tecnológicas para el desarrollo social. Manta, manabí, ecuador: plataforma gubernamental de desarrollo social.
- <https://www.inclusion.gob.ec/tramites-en-linea/>. (2023). Trámites en línea. Manta, manabí, ecuador: plataforma gubernamental de desarrollo social.
- Ibeth, q. R. (2023). El uso de las tic en la gestión de la información en la empresa m&v ingenieros de la ciudad de latacunga. Latacunga, ecuador:
<https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/11188/1/pi-002596.pdf>.
- Leon, m. (2013, 16). "mies en su documento de análisis del bono de desarrollo humano".
- Lopez, v. (2002). "...ysar la información con el fin de generar innovación útil para los fines de estado".
- Mies. (marzo de 2019). Reunión de ministros y altas autoridades remdes. Ecuador:
<https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2019/05/acuerdo-081-de-26-de-marzo-del-2019.pdf>.
- Ministerio de inclusión económica y social. (10 de 01 de 2023). Mies. Gobierno del ecuador mies. Manta, manabí, ecuador: plataforma gubernamental de desarrollo social.

Ministerio de telecomunicaciones y la sociedad de la información. (s.f.). Desarrollo de gobierno electrónico en la administración pública de Ecuador. Subsecretaría de gobierno electrónico. Ecuador.

Patricia rodríguez, f. H. (2017). "uso de las tic de personas con discapacidad y su nivel de gestión en el gad san miguel provincia de bolívar". Bolívar.

Pineda, l. M. (2017). Importancia del aprovechamiento de las nuevas tecnologías. Universidad militar nueva granada facultad de ciencias económicas dirección de posgrados: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16905/gonzalezpinedalinama-ri?sequence=3>.

Ponjuán. (2003). "la gestión de la información es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos..."

Repositorio cepal. (10 de 01 de 2023). Repositorio cdigital beta. Comisión económico para américa latina y el caribe. Caribe, america, america latina: <https://www.cepal.org/es>.

Unesco, font 2002. (2002). "...recursos únicos que son el fruto del saber o la expresión de los seres humanos ..."

Tabla 6

ANEXOS
Guía de Observación a los Archivos del MIES

Nombre de la Institución:	Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)
Nombre de lo observado:	Área de archivo

Objetivo: Observar y analizar cómo se encuentran los archivos.

No.	Aspectos para evaluar	Si	No	A veces	Observaciones
1	¿Qué formato que utilizan para archivar los documentos físicos y hasta que cantidad de hojas guardan?				Expedientes, archiveros, no tienen un límite establecido de hojas,
2	¿Utilizan herramientas para archivar los documentos digitales?	x			Plataformas digitales varias
3	Indique como se encuentran instalados los expedientes en el Archivo				En cajones divididos por secciones, y carpetas
4	¿Las instalaciones del área archivos reúnen las condiciones ambientales adecuadas para la conservación de los expedientes de archivo?	x			Se observó un ambiente propicio, ya condicionado en el área de archivo.
5	¿Los expedientes presentan algún tipo de deterioro físico?	x	x		Los archivos físicos recientes se presentan intactos mientras que los más antiguos si están deteriorados.

Nota: Información observada en los archivos del MIES

Tabla 7

Guía de Observación a la Plataforma del MIES

Nombre de la Institución:	Ministerio de Inclusión Económica y Social
Nombre de lo observado:	Página web del MIES

Objetivo: Observar y evaluar si su plataforma es interactiva con los usuarios.

No.	Aspectos para evaluar	Si	No	A veces	Observaciones
1	¿La página web del MIES es de fácil manejo?	x			La plataforma es clara y contiene títulos y subtítulos en cada apartado.
2	¿La información que contiene la página web del MIES es clara?	x			
3	¿La información de la página web del Mies cumple con toda la necesidad de información para el usuario?	x			
4	¿Son adecuados los tipos de letras y tamaños de las mismas utilizados en la página web del MIES?	x			Depende de la persona que observe y lo que busca
5	¿Se pueden realizar trámites en línea a través de la página web?		x		No se puede realizar el trámite completo en línea
6	¿Los enlaces compartidos en la página web del MIES son actuales y funcionan?	x			
7	¿La página web tarda mucho en cargar?			x	Depende de la rapidez de la máquina
8	¿La página web del MIES es de fácil manejo?	x			

Nota: Información observada en la plataforma del MIES

Entrevista

Preguntas dirigidas a funcionarios del área social MIES

Nombre de la institución: Ministerio de Inclusión Económica y Social

Nombre de lo observado: Instrumentos tecnológicos, plataformas digitales

Nombre y cargo que ocupa la persona entrevistada: Jorge Pérez – Operador del Balcón de Servicio

1. ¿Qué herramientas usan en la actualidad para la actualización de datos de las personas beneficiarias del MIES?

Existen varios sistemas para actualizar diversas informaciones como el Simiesalpha 2014, que ayuda actualizar información básica cuando el usuario presenta una información desactualizada claramente desde el 2014, el sistema SIPPS (Sistema Integrado Del Programa De Protección Social) en donde se apoya tanto a verificar como actualizar Nombres Apellidos cambios de Beneficios por perdida o abandono de hogar, sistema SAC que ayuda actualizar información a base de reclamos, Incidentes, Procesos Internos como Externos.

2. ¿De qué manera se garantiza la privacidad de los datos de los beneficiarios del MIES?

Se cuenta con un instructivo código mies cga-mp-pr-in-001 para atención al usuario, a través de los balcones de servicio del MIES con un acuerdo de uso y confidencialidad, donde el referido Estatuto Orgánico determina que la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana tiene como misión: “Administrar custodiar, controlar y salvaguardar técnicamente la documentación interna de la institución y administrar el sistema de gestión documental a nivel nacional mediante la certificación de la documentación y los actos administrativos que se generen en los procesos institucionales y. gestionar la información que proporcione el balcón de servicio y atención al usuario con el propósito de atender los requerimientos de los usuarios internos y externos”.

En el acuerdo de uso y confidencialidad Se maneja el Artículo 178 del Código Orgánico Integral Penal Artículo 66 numeral 19 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador,

Artículo 229 del Código Ibidem; que habla de protección de información personal y consecuencias al ser mal usadas.

1. ¿Qué se necesita para implementar un portal web seguro para las personas beneficiarias del MIES Manta?

Más que nada se asegura a un pago seguro que el dinero del beneficiario pueda llegar a sus manos y no tenga inconvenientes con algún hurto o inconvenientes.

El portal seguro de verificación se maneja perfectamente con las plataformas que dirige el

MIES se otorga información verídica al instante y el usuario sale con su información necesitada.

La Seguridad está en el pago en cuenta en poner su beneficio una cuenta vinculada y así evitar problemas.

2. ¿En qué formato se conservan los expedientes de los beneficiarios del MIES Manta, de manera física o digital?

De las dos formas en el Distrito están los archivos tanto en digital en plataforma como QUIPUX Y ZIMBRA y Archivados mensualmente se reporta el labor realizado.

3. ¿El archivero donde se guardan los expedientes físicos de los beneficiarios del MIES Manta tiene las condiciones adecuadas para garantizar el cuidado de los documentos?

El Archivero que posee en balcón de servicio solo se guardan documentos del Área, existe un espacio amplio para poder tener de forma organizada y adecuada los archivos de los usuarios al Mies.

Entrevista persona 2

Preguntas dirigidas a funcionarios del área social MIES

Nombre de la institución: Ministerio de Inclusión Económica y Social

Nombre de lo observado: Instrumentos tecnológicos, plataformas digitales

Nombre y cargo que ocupa la persona entrevistada: Mireya Pinargote– Asistente de protección especial- servicios especiales

1. ¿Qué herramientas usan en la actualidad para la actualización de datos de las personas beneficiarias del MIES?

Hay varios métodos para actualizar diferentes tipos de información.

Por ejemplo, el Simiesalpha 2014 se utiliza para actualizar información básica cuando se identifica que está desactualizada desde 2014, según indica el sistema.

El SIPPS (Sistema Integrado del Programa de Protección Social) se emplea para verificar y actualizar nombres, apellidos y cambios en beneficios debido a pérdida o abandono del hogar.

El sistema SAC facilita la actualización de información mediante reclamos, incidentes y procesos tanto internos como externos.

2. ¿De qué manera se garantiza la privacidad de los datos de los beneficiarios del MIES?

Se cuenta con un instructivo código MIES cga-mp-pr-in-001 para atención al usuario a través de los balcones de servicio del MIES con un acuerdo de uso y confidencialidad.

Donde el referido Estatuto Orgánico determina que la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana tiene como misión: “Administrar custodiar, controlar y salvaguardar técnicamente la documentación interna de la institución y administrar el

sistema de gestión documental a nivel nacional mediante la certificación de la documentación y los actos administrativos que se generen en los procesos institucionales y. gestionar la información que proporcione el balcón de servicio y atención al usuario con el propósito de atender los requerimientos de los usuarios internos y externos.”

En el acuerdo de uso y confidencialidad, se maneja el Artículo 178 del Código Orgánico Integral Penal

Artículo 66 numeral 19 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador.

Artículo 229 del Código Ibidem, que nos habla de protección de información personal y consecuencias al ser mal usadas.

3. ¿Qué se necesita para implementar un portal web seguro para las personas beneficiarias del MIES Manta?

Brindar el conocimiento sobre la implementación de nuevas tecnologías a las personas beneficiarias y capacitar al personal del Mies tanto como los usuarios

4. ¿En qué formato se conservan los expedientes de los beneficiarios del MIES Manta, de manera física o digital?

Se utiliza archiveros, tanto de manera física como digital en la plataforma QUIPUX Y ZIMBRA y Archivos mensualmente se realiza un reporte sobre el labor realizado.

5. ¿El archivero donde se guardan los expedientes físicos de los beneficiarios del MIES Manta tiene las condiciones adecuadas para garantizar el cuidado de los documentos?

El archivero ubicado en el área social cuenta con un espacio amplio, y buenas condiciones ambientales.

Preguntas dirigidas a usuario beneficiario de BDH

Nombre: Daniela Macías García

Nombre de lo observado: Proceso de entrega de BDH

1. ¿De qué manera son recibidos sus documentos al momento de entregarlos al MIES Manta?

De manera física en las instalaciones del MIES Manta

2. ¿Como usuario, siente que se le brinda toda la información necesaria para el almacenamiento de sus datos?

Si, pero el proceso es tardío

3. ¿Cada que lapso de tiempo es llamado para actualizar sus datos, y si lo hacen de manera física o virtual?

Cada 6 meses, de manera física y virtual (foto de documentos y documentos entregados en físico)

4. ¿Como usuario del MIES que le convendría más a usted, que la entrega de documentos sea de manera física o virtual?

De manera virtual, para evitar la visita a la institución y poder hacerlo desde casa.

5. ¿Estaría de acuerdo en crear un usuario digital para procesos relacionados con la institución?

Totalmente de acuerdo

Anexo entrevista

Gráfico 2

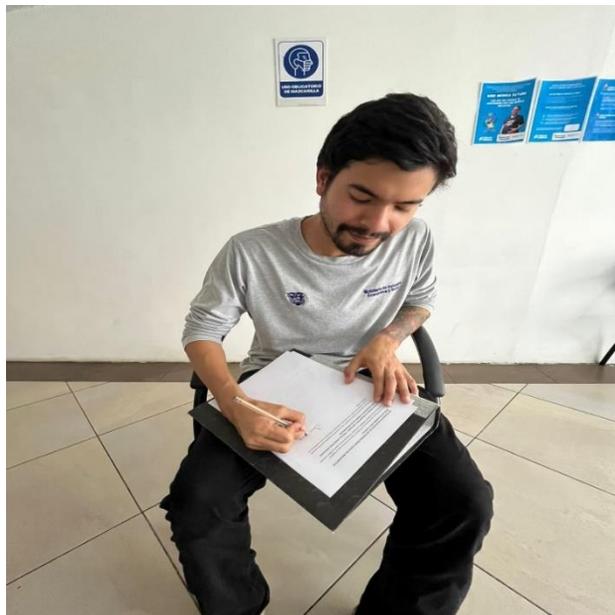


Gráfico 3

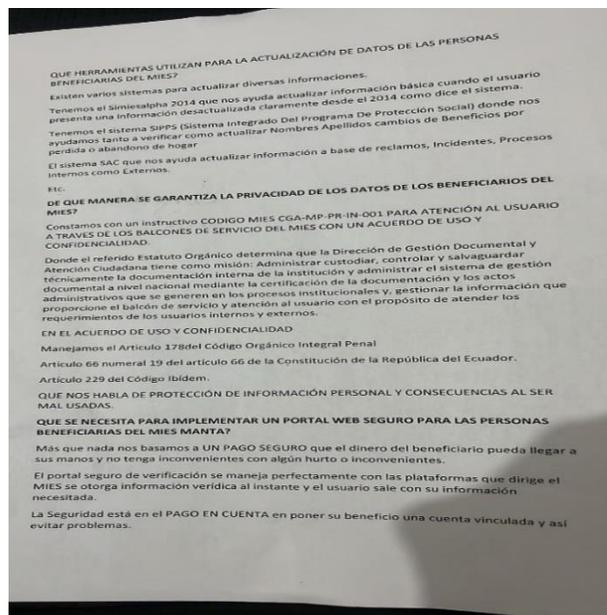
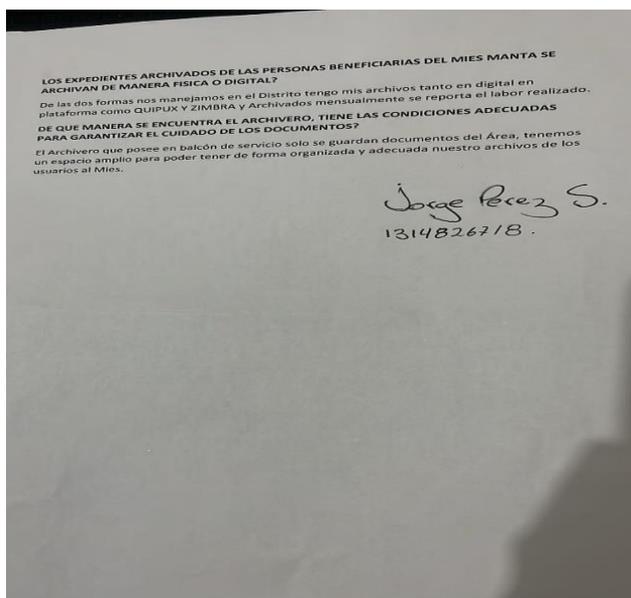


Gráfico 4



Encuesta realizada a operador de balcón de servicio

MIES Manta-Los Esteros, Jorge Pérez

Propuesta de solución

Tema

Diseño de un programa de capacitación y creación de un perfil de usuario para beneficiarios del bono de desarrollo humano MIES Manta 2023

Introducción

En un entorno donde la tecnología y la digitalización juegan un papel cada vez más crucial en la gestión de servicios públicos, la eficiencia y la transparencia en la entrega de beneficios sociales se convierten en prioridades esenciales. El Bono de Desarrollo Humano (BDH) del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) de Ecuador es una herramienta fundamental para el apoyo de familias en situación de vulnerabilidad. Sin embargo, la efectividad en la implementación de este programa se ve comprometida por barreras como la falta de capacitación de los beneficiarios en el uso de plataformas digitales y la dificultad en la gestión de información.

Para abordar estas limitaciones, se propone una iniciativa integral que consiste en dos componentes clave: capacitación en el uso de plataformas digitales y creación de perfiles de usuario personalizados. La capacitación busca educar a los beneficiarios del BDH sobre cómo utilizar de manera efectiva las plataformas digitales disponibles, facilitando el acceso y la gestión de sus trámites desde la comodidad de su hogar. Este proceso incluirá formación práctica sobre el uso de plataformas existentes, como el SIPPS, y la resolución de problemas comunes que puedan surgir durante el uso de estas herramientas.

Objetivos de la propuesta

General

Elaborar perfiles de usuario efectivos para beneficiarios de entrega de bonos de desarrollo humano, con el fin de optimizar la distribución de información, mediante un análisis detallado de necesidades, características demográficas y preferencias individuales.

Específicos

- Realizar un estudio detallado de las características demográficas y socioeconómicas de los beneficiarios de los bonos del gobierno, para identificar patrones y necesidades comunes.
- Desarrollar una plataforma digital accesible y fácil de usar para que los beneficiarios puedan ingresar sus datos desde casa de manera segura y eficiente.
- Implementar un sistema de verificación y validación de datos robusto, que garantice la exactitud y confiabilidad de la información ingresada por los beneficiarios desde sus hogares.

Resultados esperados

- **Capacitación digital:** Que los beneficiarios aprendan a usar eficazmente las plataformas digitales y a solucionar problemas comunes.
- **Acceso a información:** Que los perfiles personalizados ofrecerán a los beneficiarios acceso claro y actualizado sobre el estado de sus solicitudes y beneficios.
- **Transparencia mejorada:** La información accesible en tiempo real reducirá distorsiones y aumentará la transparencia.
- **Eficiencia en la gestión:** La digitalización y automatización optimizarán los procesos y disminuirán la carga administrativa.
- **Mejora en la experiencia del usuario:** Los beneficiarios podrán realizar trámites desde casa, aumentando su satisfacción con el programa.

A continuación, se ha organizado un cronograma por pasos, sobre la manera en que se desarrollará la propuesta de solución.

Pasos a seguir para la implementación:

Selección de usuarios

- Selección de usuarios que reciben el bono de desarrollo humano.

Capacitación y soporte técnico:

Se ofrecerán sesiones de capacitación y asistencia técnica para asegurar que los usuarios entiendan y utilicen eficazmente la plataforma. La implementación de perfiles de usuario y trámites virtuales mejorará la eficiencia y reducirá la burocracia en la entrega del Bono de Desarrollo Humano (BDH). Estas medidas contribuirán a modernizar los procesos y a aplicar eficazmente las tecnologías de información y comunicación en la gestión del BDH.

Capacitación sobre el uso de aplicaciones para la creación de perfiles de usuario en Gob. Ec

Título de la capacitación: Creación de un perfil de usuario en la plataforma web oficial del gobierno del Ecuador

Objetivo: Capacitar a los participantes en el proceso de creación de un perfil de usuario en el sitio web oficial del gobierno de Ecuador, gob.ec.

Duración: 1 hora

Contenido:**➤ Introducción a gob.ec**

- Breve explicación sobre gob.ec y su importancia para los ciudadanos ecuatorianos.

➤ Pasos para crear un perfil de usuario:

- Acceso al sitio web oficial de gob.ec desde un navegador web.
- Localización y selección de la opción "Registro" o "Crear Cuenta"
- Completar del formulario de registro con los datos requeridos: nombre completo, número de cédula o documento de identidad, dirección de correo electrónico válida y número de teléfono móvil.
- Proceso de verificación de identidad, incluyendo el envío de una copia digital del documento de identificación.
- Creación de un nombre de usuario seguro y una contraseña robusta.

- Aceptación de los términos y condiciones de uso del sitio.
 - Confirmación de registro a través del correo electrónico proporcionado.
- **Preguntas y respuestas:**
- Sesión interactiva para resolver dudas y preguntas sobre el proceso de creación de perfil en gob.ec.
- **Metodología:**
- La capacitación se realizará de manera virtual, utilizando una plataforma de conferencias online. Se compartirá una presentación visual detallada que guiará a los participantes a través de cada paso del proceso y se fomentará la participación activa mediante preguntas y respuestas al final de la sesión.
- **Material necesario:**
- Acceso a computadoras con conexión a internet para los participantes, materiales didácticos para la capacitación y talleres demostrativos del proceso de registro.
- **Facilitador:**
- Un representante del equipo de soporte técnico de gob.ec con experiencia en el proceso de creación de perfiles de usuario.
- **Beneficios esperados:**
- Los participantes adquirirán la capacidad de crear su perfil de usuario en gob.ec de manera autónoma y efectiva.
 - Incremento en la accesibilidad y uso de los servicios gubernamentales en línea por parte de los ciudadanos.
 - Reducción de dudas y consultas relacionadas con el proceso de registro en gob.ec.

Gob.ec permite encontrar el paso a paso de 4.163 trámites, a los que se tiene acceso desde un computador, celular o Tablet, sin hacer filas.

- Solicitar por medio del sistema de mesa de servicios de la DNTIC o un email a otrs@dpe.gob.ec la creación/edición del usuario.
- La DNTIC procede con la creación.
- El sistema Gob.ec procederá a enviar un link al nuevo usuario para que pueda acceder e ingresar una contraseña personalizada.

➤ **Ejecución**

- **Creación de perfiles de usuario:**

➤ **Registro inicial:**

- **Acceso al sitio web:** El usuario debe ingresar al sitio web oficial de gob.ec desde un navegador web.
- Los usuarios interesados en acceder a los beneficios del bono de desarrollo humano se registrarán mediante un formulario electrónico accesible a través de un enlace proporcionado por el MIES.
- El formulario recopilará información personal, datos de contacto y cualquier detalle necesario para la verificación de elegibilidad.
- **Registro:** Deberá ubicar y seleccionar la opción de "Registro" o "Crear Cuenta", generalmente disponible en la parte superior derecha o en un menú desplegable bajo la sección de acceso a usuarios.
- **Formulario de registro:** Se le solicitará al usuario que complete un formulario con información básica, como nombre completo, número de cédula o documento de identidad, dirección de correo electrónico válida y número de teléfono móvil.
- **Validación de identidad:**

Es posible que deba verificar su identidad mediante el envío de una copia digital de su documento de identificación.

Se implementará un proceso de validación de identidad, mediante el uso de documentos oficiales digitalizados o mediante preguntas de seguridad.

La información proporcionada se comparará con las bases de datos del MIES para garantizar la autenticidad de los registros.

➤ **Creación de perfil de usuario:**

Una vez validados, se generará un perfil de usuario único asociado a un correo electrónico institucional proporcionado por el MIES, este perfil permitirá a los beneficiarios acceder a su cuenta personalizada para el seguimiento de trámites y la actualización de información

- **Creación de usuario y contraseña:** Una vez verificada la identidad, podrá crear un nombre de usuario y una contraseña segura.
- **Aceptación de términos y condiciones:** Deberá leer y aceptar los términos y condiciones de uso del sitio web.
- **Confirmación por correo electrónico:** Se enviará un correo electrónico de confirmación a la dirección proporcionada durante el registro. El usuario deberá hacer clic en el enlace de confirmación para activar su cuenta.
- **Acceso al perfil de usuario:** Una vez confirmado el registro, el usuario podrá acceder a su perfil de usuario en gov.ec utilizando el nombre de usuario y la contraseña establecidos

➤ **Trámites virtuales**

- **Ingreso de datos desde casa:** Los usuarios podrán acceder a su perfil a través de un enlace seguro proporcionado por el MIES y realizar trámites desde la comodidad de sus hogares, se implementarán medidas de seguridad, como el uso de autenticación de dos factores, para garantizar la integridad de la información.
- **Formularios electrónicos:** Los formularios necesarios para la actualización de datos o la solicitud de bonos adicionales estarán disponibles en formato electrónico.
- Se simplificarán los procesos, incorporando instrucciones claras y asistencia virtual para aquellos usuarios que necesiten orientación.
- **Flujo de aprobación:** Se establecerá un flujo de aprobación digital para agilizar la revisión de trámites.

Los supervisores podrán acceder a un panel administrativo para revisar y aprobar los trámites de manera eficiente.

➤ **Implementación de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC):**

- **Correo electrónico institucional:** Cada usuario contará con un correo electrónico institucional proporcionado por el MIES para la comunicación oficial y el envío de información relevante.
- **Seguridad de datos:** Se implementarán medidas robustas de seguridad para proteger la información sensible de los beneficiarios, garantizando la confidencialidad y la integridad de los datos.

➤ **Cronograma de implementación**

- **Fases de implementación:**

Detalle de las fases del plan y acciones específicas.

- **Cronograma**

Establecimiento de fechas límite y plazos para cada actividad

Tabla 6

Cronograma de capacitación para la creación de perfiles de usuario

Capacitación para creación de perfiles de usuario en plataformas digitales gubernamentales, Gob.ec

Selección de usuarios beneficiarios	Fecha de Inicio: Lunes, 2 de octubre de 2024	Fecha de Fin: Viernes, 6 de octubre de 2024	
Inicio de Capacitación de introducción para creación de perfiles de usuario			
Objetivos	Capacitar a los participantes en el proceso de creación de un perfil de usuario en el sitio web oficial del gobierno de Ecuador, gob.ec.		
Módulos	Hora	Contenidos	Facilitador: Operador de balcón de servicio
Primera fase Creación de Perfil de Usuario en gob.ec	1	Introducción a gob.ec: Breve explicación sobre gob.ec y su importancia para los ciudadanos ecuatorianos.	Nombre: Jorge Pérez
	1	Pasos para Crear un Perfil de Usuario: <ul style="list-style-type: none"> • Acceso al sitio web oficial de gob.ec desde un navegador web. • Localización y selección de la opción "Registro" o "Crear Cuenta". • Completar del formulario de registro con los datos personales requeridos: • Proceso de verificación de identidad, incluyendo el envío de una copia digital del documento de identificación. • Creación de un nombre de usuario seguro y una contraseña robusta. • Aceptación de los términos y condiciones de uso del sitio. • Confirmación de registro a través del correo electrónico proporcionado. 	
	1	Preguntas y Respuestas: Sesión interactiva para resolver dudas y preguntas sobre el proceso de creación de perfil en gob.ec.	
	1	Material necesario: Acceso a computadoras con conexión a internet para los participantes, materiales didácticos para la capacitación y talleres prácticos del proceso de registro	

Nota: Cronograma de capacitación para la creación de un perfil de usuario en Gob.ec

Tabla 7

Cronograma de creación de usuario en Gob.ec, por parte de los usuarios beneficiarios seleccionados

Creación de un perfil de usuario en la plataforma web del estado Gob.ec			
Fecha de Inicio: Lunes, 30 de octubre de 2024		Fecha de Fin: Lunes, 30 de octubre de 2024	
Creación de perfiles de usuario en Gob.ec	Numero de pasos	Detalle de los pasos a desarrollar	Facilitador: Operador de Balcón de servicio
Fase dos Creación de perfiles de usuario	1	Acceso al Sitio Web: El usuario debe ingresar al sitio web oficial de gob.ec desde un navegador web.	Nombre: Jorge Pérez
	2	Registro: Deberá ubicar y seleccionar la opción de "Registro" o "Crear Cuenta", generalmente disponible en la parte superior derecha o en un menú desplegable bajo la sección de acceso a usuarios.	
	3	Formulario de Registro: Se le solicitará al usuario que complete un formulario con información básica, como nombre completo, número de cédula o documento de identidad, dirección de correo electrónico válida y número de teléfono móvil.	
	4	Validación de Identidad: Es posible que deba verificar su identidad mediante el envío de una copia digital de su documento de identificación	
	5	Creación de Usuario y Contraseña: Verificada la identidad, se creará un nombre de usuario y una contraseña. Aceptación de Términos y Condiciones: Deberá leer y aceptar los términos y condiciones de uso del sitio web.	
	6	Confirmación por Correo Electrónico: Se enviará un correo electrónico de confirmación a la dirección proporcionada durante el registro. El usuario deberá hacer clic en el enlace de confirmación para activar su cuenta. Acceso al Perfil de Usuario: Una vez confirmado el registro, el usuario podrá acceder a su perfil de usuario en gob.ec utilizando el nombre de usuario y la contraseña establecidos	

Nota: Cronograma de pasos para la creación de un perfil de usuario en la plataforma web Gob.ec