

# MODELO DE GESTIÓN



## Infocentros

CONECTADO CON MI PAÍS... CONECTADO CON MI GENTE

Una red que muestra su sensibilidad refleja sinceridad, engendra confianza y construye compromiso.

*A Guidebook for Managing Telecentre Networks.*



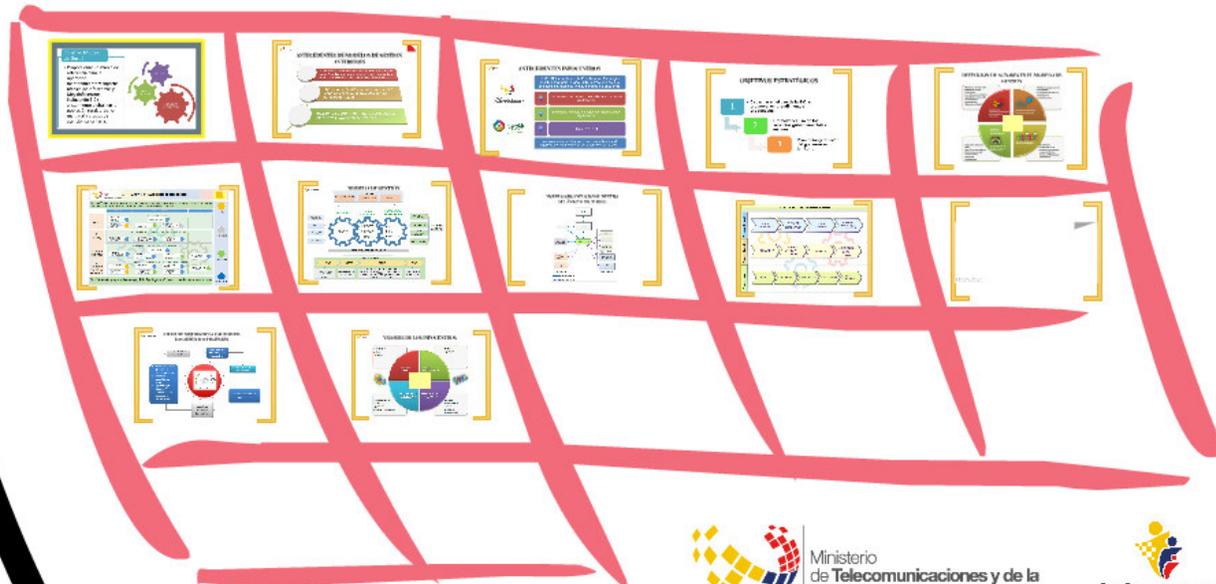
GOBIERNO NACIONAL DE  
LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



## INFOCENTRO

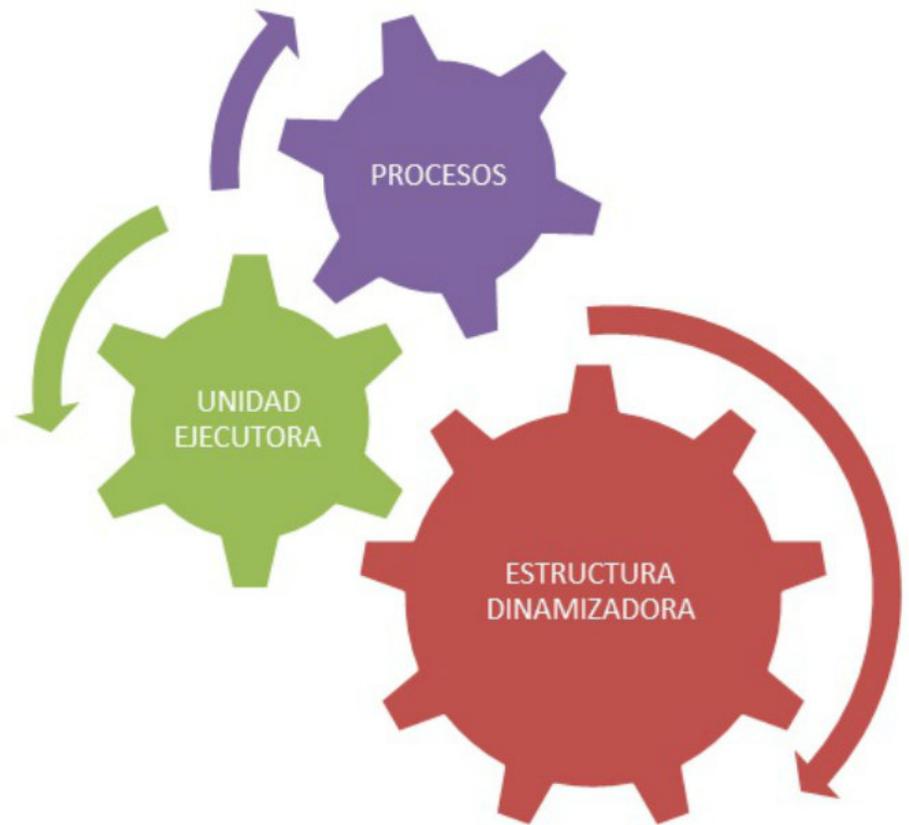
- Son espacios comunitarios de participación y encuentro, en los que se garantiza el acceso a Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC); reduciendo la brecha digital, fomentando el desarrollo, brindando soporte a la comunidad, creando oportunidades de trabajo y brindando recursos a la comunidad.

# DESARROLLO



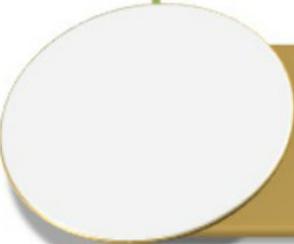
## Objetivo Modelo de Gestión

- Proporcionar un marco de referencia para la operación, mantenimiento y soporte técnico de Infocentros y Megainfocentros, incluyendo TIC's, alistamiento digital, en la población rural, urbano-marginal y grupos de atención prioritaria.



# ANTECEDENTES DE MODELOS DE GESTION ANTERIORES

 Propuesta "Elaboración de Modelo de Gestión de la Red Nacional de Infocentros" realizada en enero de 2015 por estudiantes de la ESPOL.

 "Modelo de Gestión de Infocentros / SIDA-DAD" no aplicado al proyecto por las autoridades, 2015.

 Revisión de ebooks de mejores prácticas con Telecentros, [www.telecentre.org](http://www.telecentre.org).

# ANTECEDENTES INFOCENTROS



Ministerio  
de **Telecomunicaciones y de la  
Sociedad de la Información**



**buenvivir**  
PLAN NACIONAL  
2013 • 2017  
*Todo el mundo mejor*

El MINTEL cuenta con la Planificación Estratégica Institucional para el año 2016, como uno de sus objetivos estratégicos institucionales se encuentra:



Incrementar el número de ciudadanos incluidos digitalmente.



Indicador: Número de personas alfabetizadas digitalmente



Meta: 170.471

Los Infocentros contribuyen con el cumplimiento de objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017.

# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

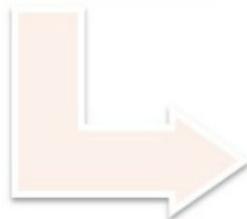
1

- Capacitar en el uso de la TIC y promover emprendimientos productivos.



2

- Promover el uso de los servicios gubernamentales en línea.



3

- Promoción y difusión del gobierno en territorio.

# DEFINICIÓN DE ACTORES EN EL MODELO DE GESTIÓN

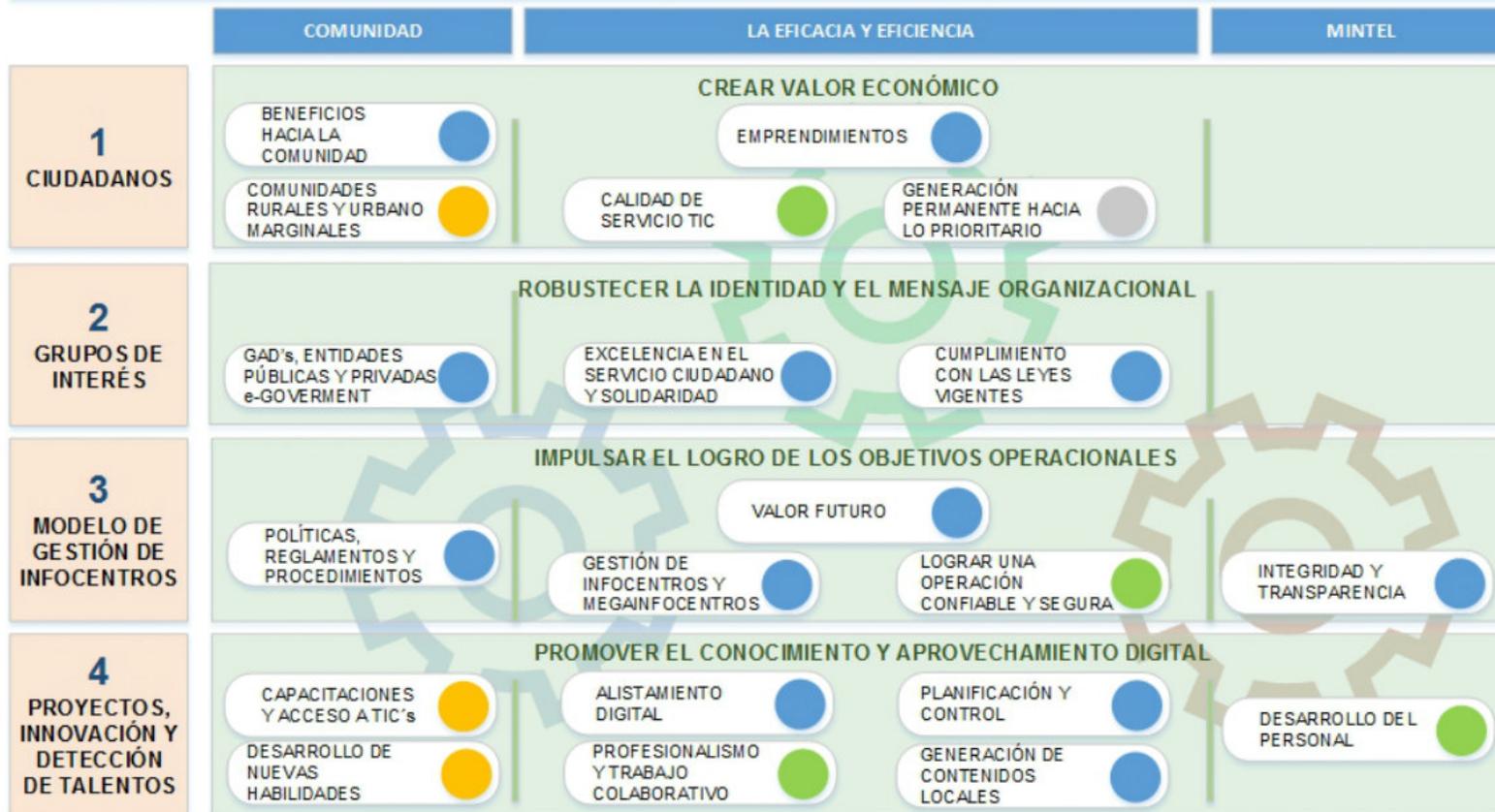




# MAPA ESTRATÉGICO INFOCENTROS



**Nuestra Visión:** consolidar la Sociedad de la Información en todos los estratos sociales y productivos de las zonas rurales y urbano marginales, buscando llegar a la sustentabilidad y sostenibilidad a los Infocentros.



SOCIAL



ECONÓMICO



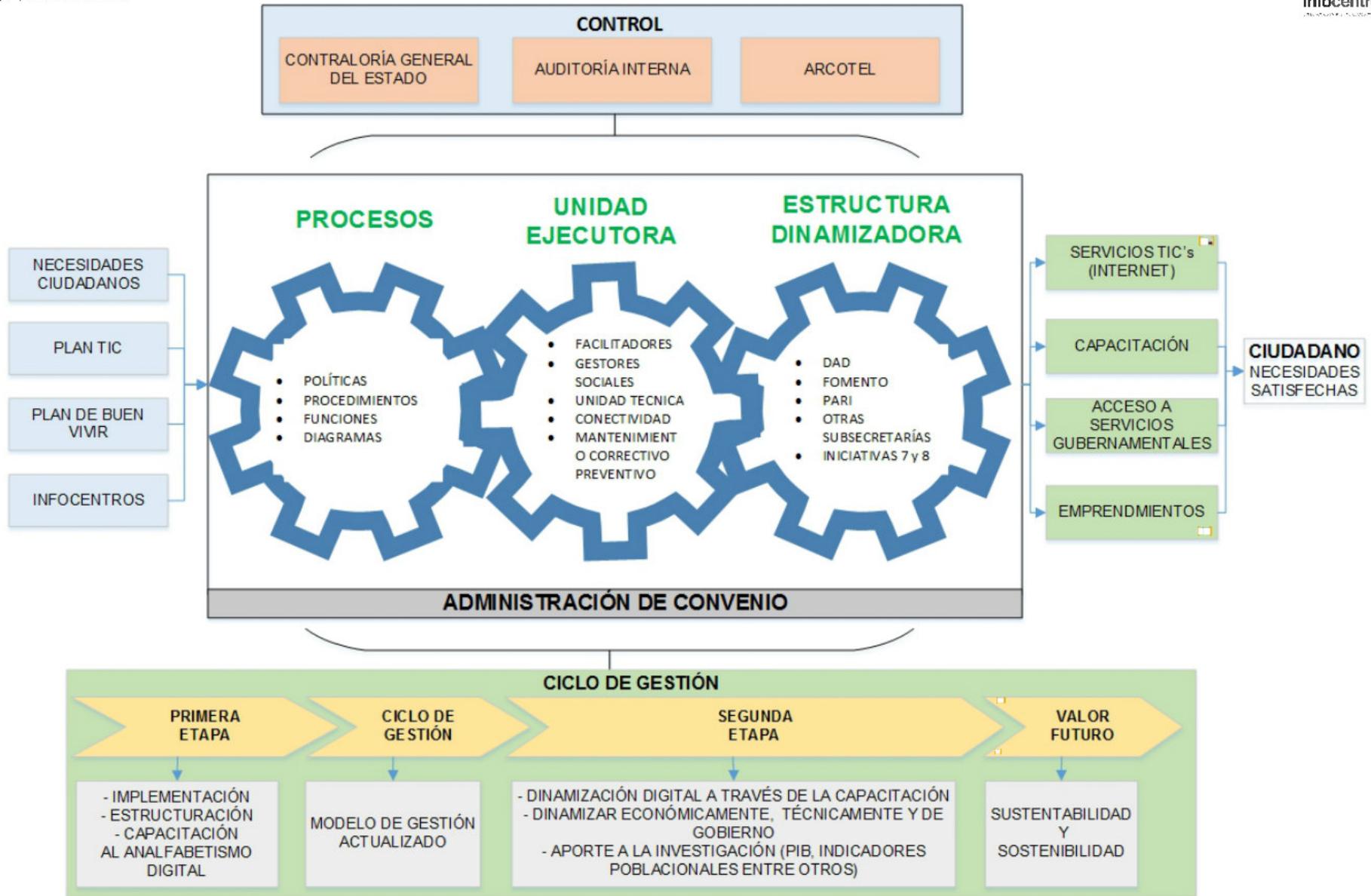
TECNOLOGÍA



TRIPLE VALOR

**Nuestra Misión:** Asegurar la democratización de las Tecnologías de Información y Comunicación, favorecer el Acceso Universal con la finalidad de reducir la brecha digital acercando las TIC's a la ciudadanía.

# MODELO DE GESTIÓN



# SERVICIOS EN 854 INFOCENTROS

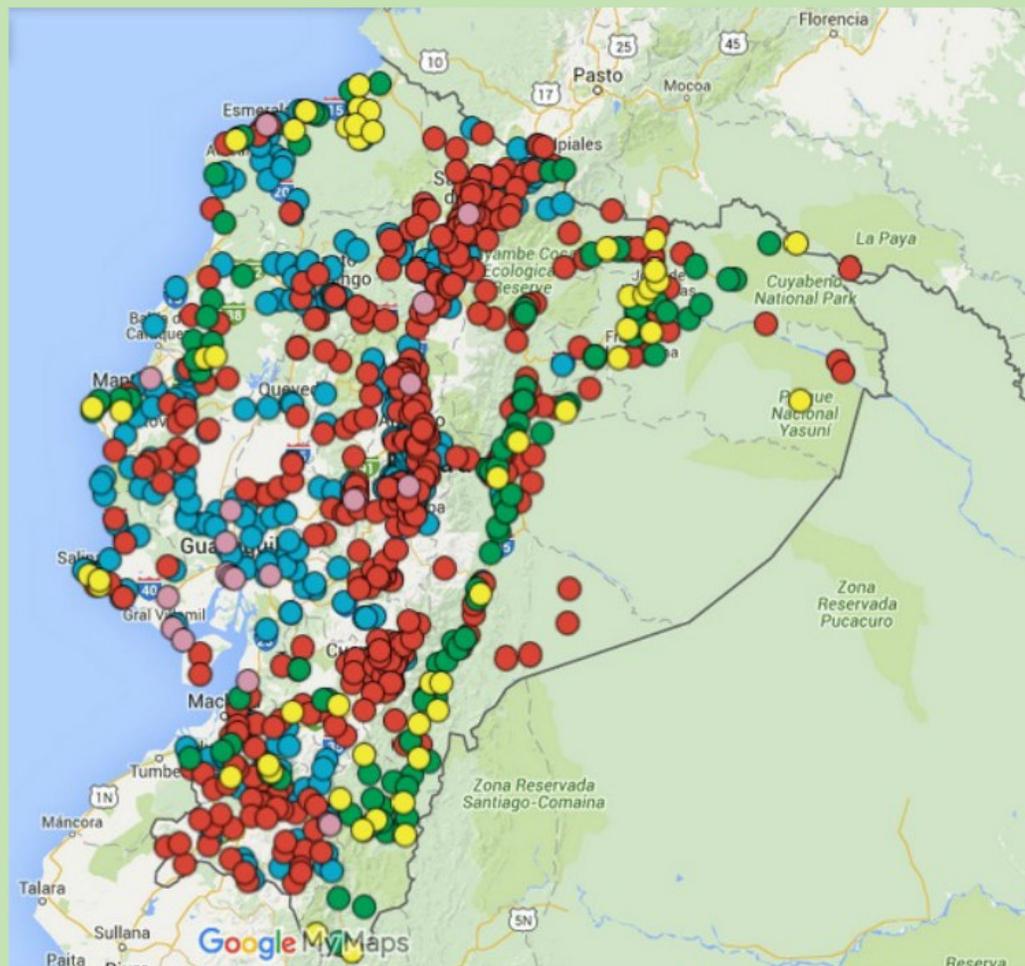
- 1 • Capacitación a ciudadanos.
- 2 • Acceso a servicios de Gobierno en línea. (e-Government)
- 3 • Acceso a Internet, computadores y demás infraestructura.
- 4 • Impresiones y fotocopiado.
- 5 • Canal de comunicación entre instituciones de Gobierno y comunidad.
- 6 • Tareas escolares
- 7 • Desarrollo cultural\*
- 8 • Promoción turística\*

\*casos puntuales

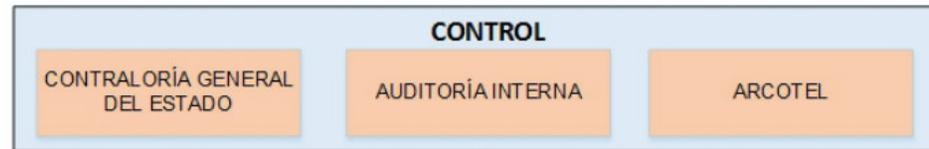


# UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LOS INFOCENTROS

#	PROVINCIAS	INFO	MEGAINFO	TOTAL
1	MANABÍ	68	3	71
2	CHIMBORAZO	67	3	70
3	LOJA	49	1	50
4	AZUAY	48	1	49
5	PICHINCHA	45	3	48
6	EL ORO	47	0	47
7	ESMERALDAS	46	1	47
8	GUAYAS	45	1	46
9	MORONA SANTIAGO	41	1	42
10	COTOPAXI	40	1	41
11	IMBABURA	39	1	40
12	SUCUMBÍOS	35	0	35
13	TUNGURAHUA	31	3	34
14	NAPO	33	0	33
15	ORELLANA	33	0	33
16	CARCHI	30	2	32
17	SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	24	1	25
18	ZAMORA CHINCHIPE	25	0	25
19	PASTAZA	23	0	23
20	SANTA ELENA	20	0	20
21	BOLÍVAR	19	0	19
22	LOS RÍOS	14	2	16
23	CAÑAR	7	1	8
<b>TOTAL A NIVEL NACIONAL</b>		<b>829</b>	<b>25</b>	<b>854</b>



# MODELO DE GESTIÓN



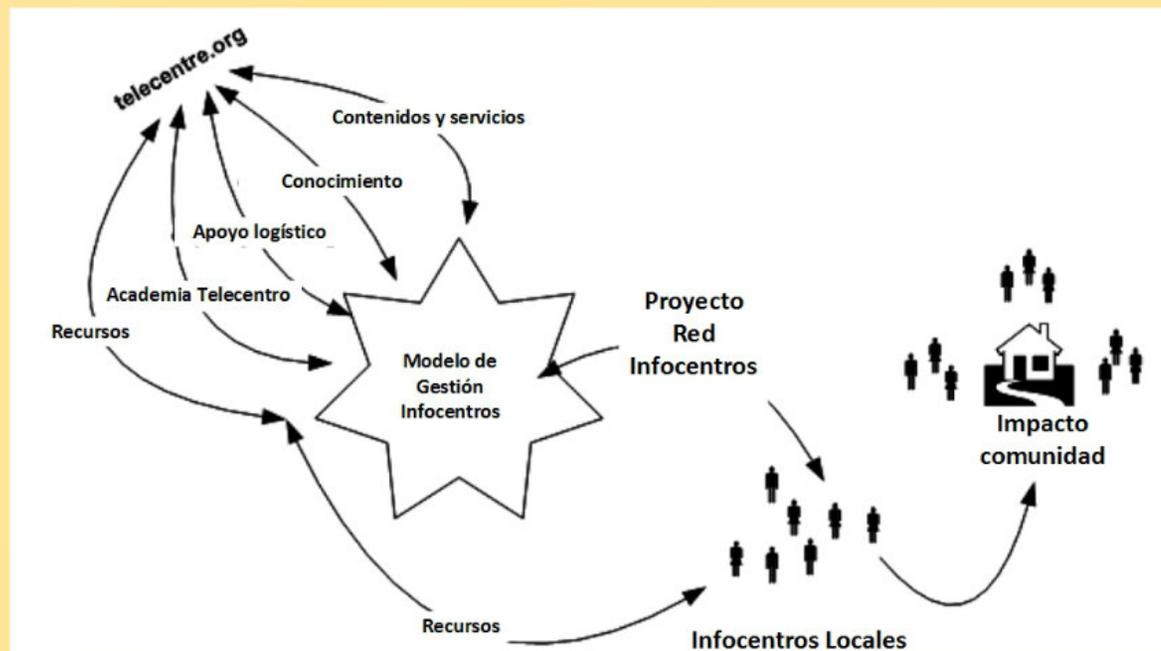
# VALOR FUTURO

-  Contar con una empresa que garantice el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de Infocentros y Megainfocentros, así como el reemplazo de piezas al cumplir su vida útil.
-  Tener programas de actualización de equipos por parte de los GAD's , Comunidades, barrios, entre otros.
-  Promover que los GAD's o Comunidades gestionen donaciones para sustentar los gastos de: conectividad, mantenimiento de equipos, soporte técnico, entre otros.
-  Permitir publicidad de empresas privadas para ser visualizada en los Infocentros y que los beneficios cubran los gastos de los mismos.
-  Realizar convenios con Universidades, Escuelas Politécnicas y Colegios Técnicos para que los estudiantes hagan pasantías dando mantenimiento a los equipos o capacitando a la Comunidad.
-  Incentivar el mantenimiento de Infocentros por parte de la empresa privada mediante políticas de descuento de impuestos del SRI.

# VALOR FUTURO

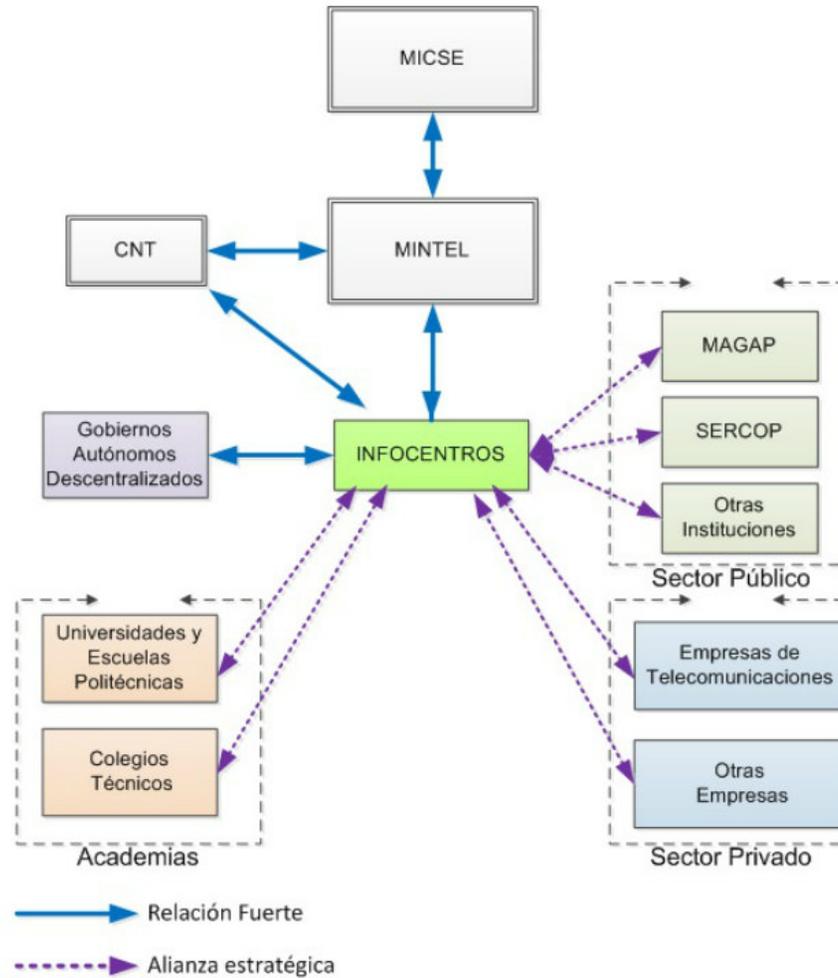
Crear alianzas estratégicas con organizaciones internacionales con el objetivo de ampliar los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

TELECENTRE.ORG es una organización sin fines de lucro que labora con más de 1800 organizaciones alrededor del mundo apoyando más de 550.000 Infocentros/Telecentros y con la cual se puede realizar varios convenios de cooperación.



FUENTE: A Guidebook for Managing Telecentre Networks.

# MODELO ORGANIZACIONAL DENTRO DEL ÁMBITO SECTORIAL



# MAPA DE PROCESOS DE INFOCENTROS

## Procesos Estratégicos



## Procesos Operativos



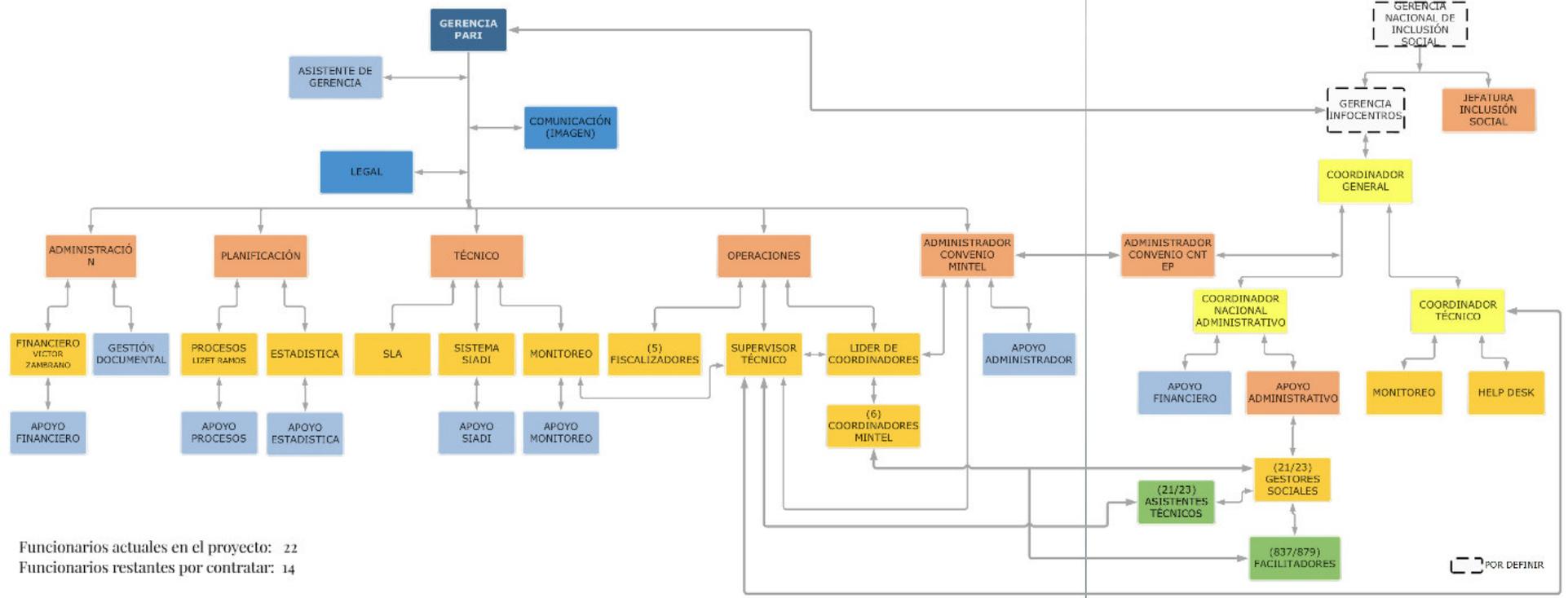
## Procesos de Apoyo



## MAPA DE DISTRIBUCIÓN DE AREAS DEL PROYECTO GPARI

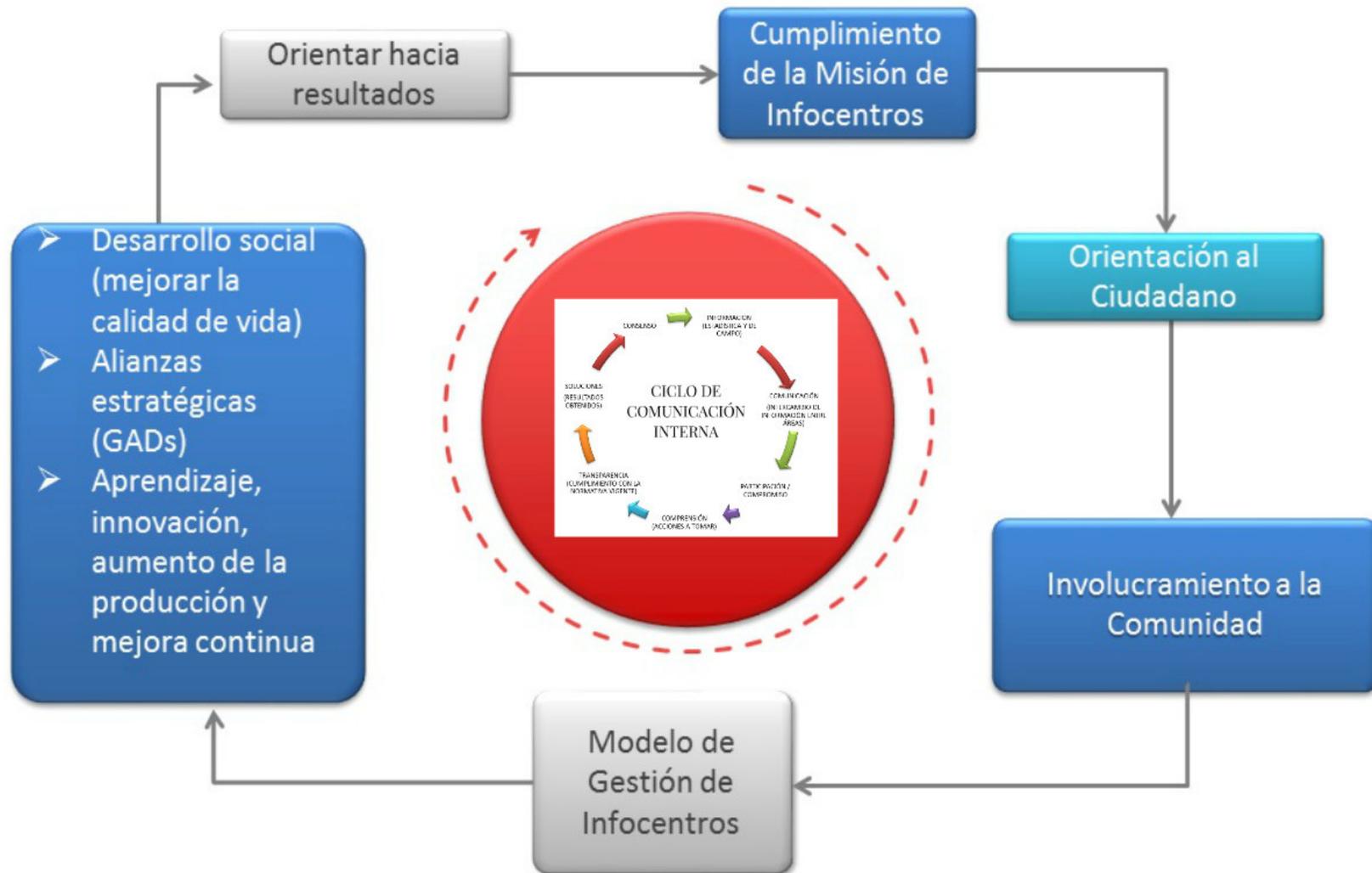
### MINTEL

### CNT EP



Funcionarios actuales en el proyecto: 22  
 Funcionarios restantes por contratar: 14

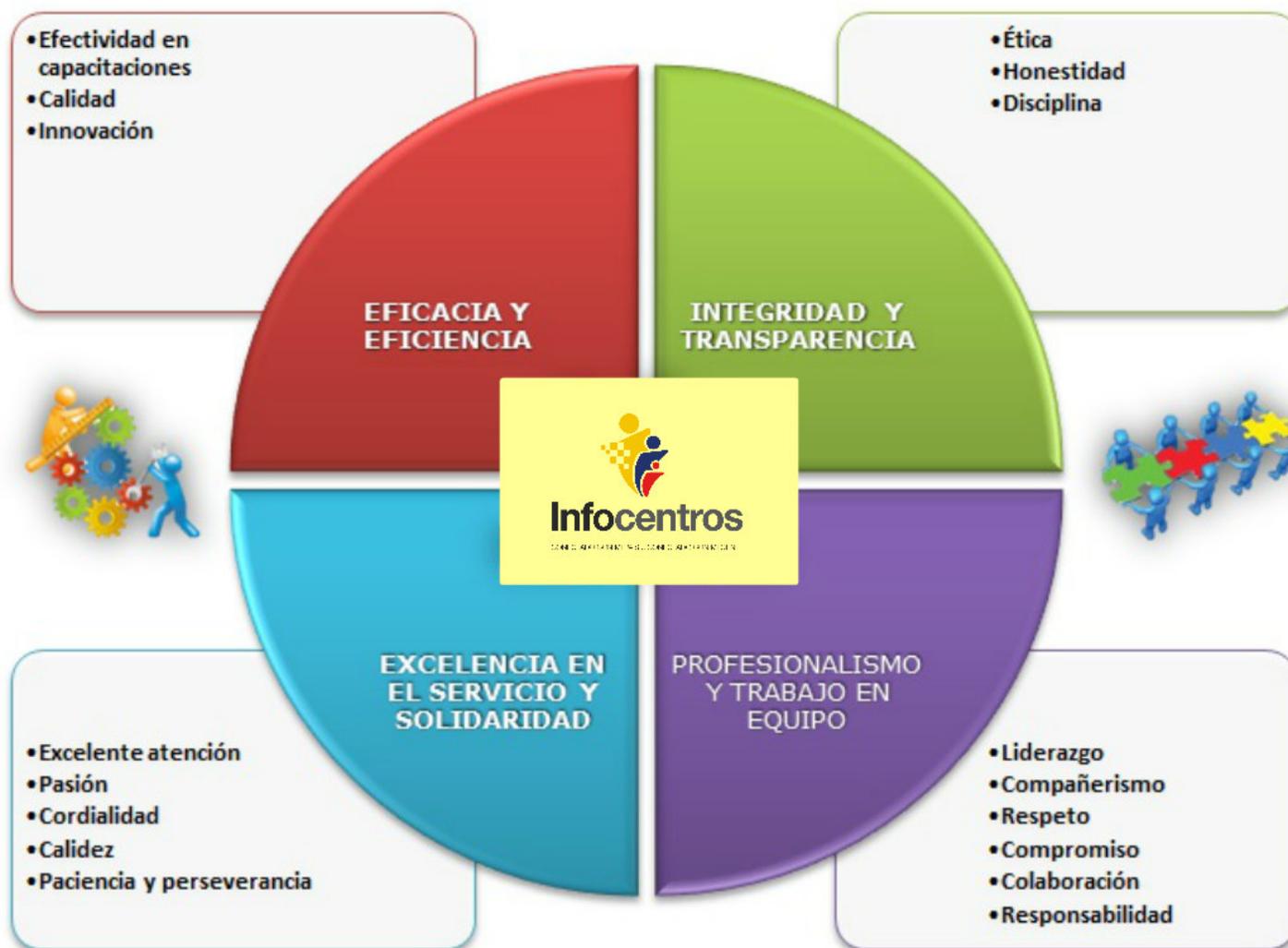
# CICLO DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DIGITALES



# CICLO DE COMUNICACIÓN INTERNA



# VALORES DE LOS INFOCENTROS



# COMPARACIÓN PROYECTOS SIMILARES

Venezuela



España



Chile



# COMPARACIÓN SERVICIOS Y PROGRAMAS

Item	Infocentros Ecuador	Infocentros Venezuela	Telecentros España	Infocentros Chile
Internet	SI	SI	SI	SI
Capacitación a la comunidad	SI	SI	SI	NO (uso estudiantil)
Jornadas y Congresos	NO	NO	SI	SI
Publicidad y difusión	SI	SI	SI	SI
Página dedicada al proyecto activa	NO	SI	SI	SI

# COMPARACIÓN FUNCIONARIOS

## Infocentros Ecuador

19 funcionarios para administrar 854 Infocentros

## Infocentros Venezuela

33 funcionarios para administrar 888 Infocentros

### Funcionarios por infocentro



Nota: Los proyectos de Chile y España tienen otro formato que no es comparable al de Ecuador.

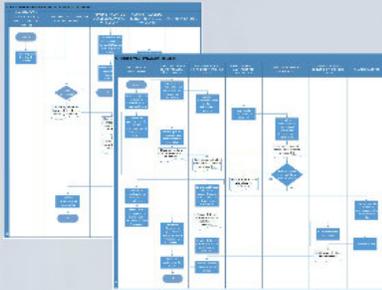
# DOCUMENTACIÓN



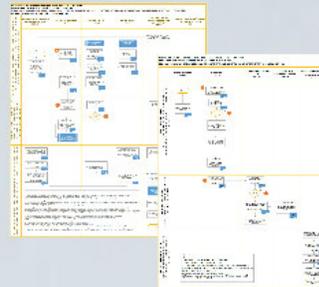
## DOCUMENTOS



# DIAGRAMAS DE FLUJO



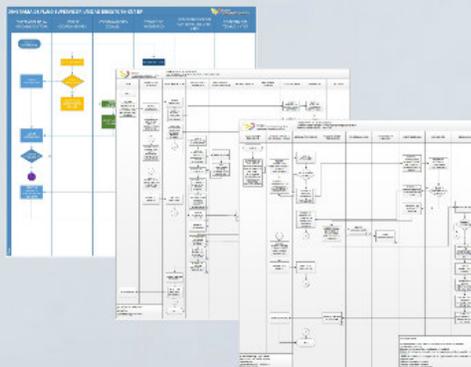
Administrador  
Convenio



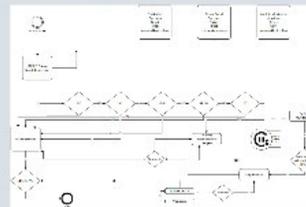
Estadística



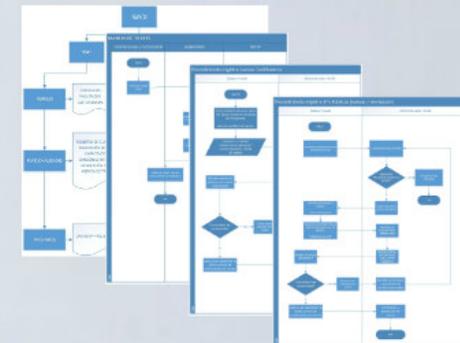
Financiero



Operatividad



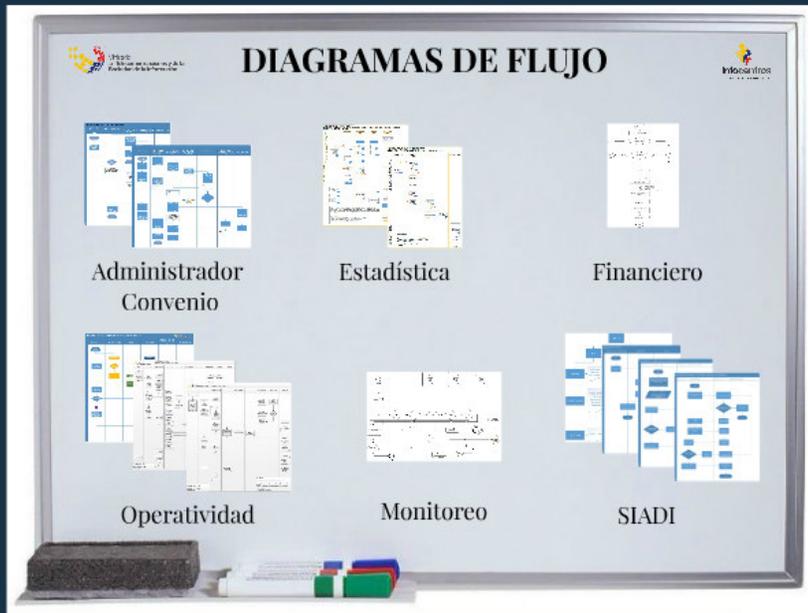
Monitoreo



SIADI



# DOCUMENTACIÓN



## DOCUMENTOS



## DETALLE DOCUMENTACIÓN ENTREGADA

EJE	DOCUMENTOS ENTREGADOS	OBSERVACIONES	DOCUMENTOS FALTANTES
ADMINISTRADOR DE CONVENIO	Diagrama de flujo Migraciones		Procedimiento para Migraciones
	Diagrama de flujo Traslados de Infocentros		Procedimiento para Traslados de Infocentros
FINANCIERO	Proceso de actualización de herramienta de Gobierno por	Sin formato Elaborado en un solo archivo	Diagrama de flujo de proceso de solicitud de Aval
	Proceso de solicitud de Aval	El diagrama de flujo no es comprensible	
	Diagrama de flujo proceso de actualización de herramienta, gobierno por resultados GPR		
ESTADÍSTICO	Diagrama de flujo elaboración de Convenios		Procedimiento elaboración de Convenios
	Diagrama de flujo contratación de facilitadores		Procedimiento contratación de Gestores Sociales
	Procedimiento de contratación de facilitadores		Diagrama de flujo de contratación de Gestores Sociales

# DETALLE DOCUMENTACIÓN ENTREGADA

EJE	DOCUMENTOS ENTREGADOS	OBSERVACIONES	DOCUMENTOS FALTANTES
OPERATIVIDAD FISCALIZACIÓN	Diagrama de flujo de verificación de obra civil		
	Procedimiento verificación de obra civil		
	Diagrama de flujo de fiscalización a la operatividad de los Infocentros		
	Procedimiento para la fiscalización a la operatividad de los Infocentros		
OPERATIVIDAD SUPERVISOR UNIDAD EJECUTORA	Procedimiento de supervisión de la Unidad Gestora		
	Diagrama de Flujo de Supervisión a la Unidad Gestora		
MONITOREO	Procedimiento para levantamiento de tickets,	Sin formato	
	Diagrama de flujo para el procedimiento para	Sin formato No es comprensible	
	Procedimiento para levantamiento de tickets,	Sin formato	
	Diagrama de flujo para el procedimiento para	Sin formato No es comprensible	

# DETALLE DOCUMENTACIÓN ENTREGADA

EJE	DOCUMENTOS ENTREGADOS	OBSERVACIONES	DOCUMENTOS FALTANTES
SIADI	Diagrama de flujo procedimiento registro de IP's públicas		Procedimiento registro de IP's públicas
	Diagrama de flujo procedimiento registro de nuevos usuarios		Procedimiento registro de nuevos usuarios
	Diagrama de flujo procedimiento manejo de tickets	No es comprensible, faltan pasos y responsables	Procedimiento manejo de tickets
	Manual de usuario SIADI, perfil Facilitador		
	Manual de usuario SIADI, perfil Facilitador VSAT		
DAD	Procedimiento seguimiento y evaluación continua de Facilitadores	Documento con control de cambios Información no es actualizada Sin diagrama de flujo	
	Procedimiento seguimiento y evaluación continua de Gestores Sociales	Sin diagrama de flujo	
	Procesos DAD (Borrador)	Sin diagramas de flujo	
COMUNICACIÓN	Plan Nacional de Comunicaciones		

# LISTADO DE DOCUMENTACIÓN

## ADMINISTRADOR CONVENIO

- Anexo 1.- Diagrama de flujo Migración.
- Anexo 2.- Diagrama de flujo Traslado.

## EJE OPERATIVO

### • FISCALIZACIÓN

Procedimiento de Fiscalización del cumplimiento de la Operatividad de los Infocentros y Megainfocentros del Proyecto ARI.

Anexo 1.- Matriz de Fiscalización a la operatividad del convenio PAUTIC

Anexo 2.- Matriz de Fiscalización a la operatividad del convenio EEEP

Anexo 3.- Matriz de Fiscalización a la operatividad del convenio ARI

Anexo 4.- Matriz de Fiscalización a la operatividad del convenio CEATIC

Anexo 5.- Matriz de Fiscalización a la operatividad del convenio DONACIONES

Anexo 6.- Informe consolidado de la fiscalización a la operatividad de Infocentros y Megainfocentros

Instructivo para la utilización de la Matriz a la Operatividad de los Infocentros o Megainfocentros.

### • OBRA CIVIL

Procedimiento de verificación de Obra Civil para Infocentros y Megainfocentros.

Anexo 1.- Matriz de Verificación de Obra Civil

Anexo 2.- Flujograma del proceso de verificación de Obra Civil

Anexo 3.- Informe de Verificación de especificaciones técnicas de Obra Civil.

Instructivo para la utilización de la Matriz de verificación de Obra Civil para Infocentros y Megainfocentros.

### • SUPERVISOR TÉCNICO

Procedimiento Supervisor Técnico

Anexo 1.- Diagrama de flujo del proceso

# LISTADO DE DOCUMENTACIÓN

## EJE TÉCNICO

### • **MONITOREO**

Anexo 1.- SLA INFOCENTROS

Procedimiento para el levantamiento de tickets conectividad.

Procedimiento para el levantamiento de tickets equipamiento.

Procedimiento para levantamiento de tickets, escalamiento y seguimiento para averías de conectividad de los Infocentros y Megainfocentros

SIADI

Diagrama de flujo procedimiento SIADI

Diagrama de flujo de registro de IP's Públicas

Diagrama de flujo de registro de nuevos Facilitadores

Diagrama de flujo de manejo de tickets

Manual de funcionalidades para el perfil ciudadano en el Sistema Integrado de Administración de Infocentros – SIADI.

Manual de funcionalidades para el perfil ciudadano en el Sistema Integrado de Administración de Infocentros – SIADI-Módulo VSAT

## EJE ESTADÍSTICO

### • **CONTRATACIÓN DE FACILITADORES**

Procedimiento para la contratación de facilitadores.

## EJE ADMINISTRATIVO

### • **FINANCIERO**

La actualización de la herramienta GOBIERNO POR RESULTADOS GPR, se la realiza hasta el 4 de cada mes, se alimenta la información en la herramienta en base a las actividades realizadas en el mes anterior al de la actualización, es decir la actualización se la debe realizar a mes caído.

Manual de Proceso de actualización de herramienta gobierno por resultados GPR

Proceso de solicitud de Aval.

Diagrama de flujo proceso de actualización de herramienta gobierno por resultados GPR

# LISTADO DE DOCUMENTACIÓN

## **OTRA DOCUMENTACIÓN**

- **COMUNICACIÓN (IMAGEN)**

Plan Anual de Comunicación

- **GESTORES SOCIALES**

Procedimiento de visitas de los Gestores Sociales

- **COORDINADORES ZONALES**

Anexo 1.- Check list estado actual del Infocentro

Anexo 2.- Acta de reunión

Anexo 3.- Reporte mensual de operatividad de los infocentros a cargo del Gestor Social

Anexo 4.- Listado de entrega de certificados Infocentro

Anexo 5.- Evaluación de facilitador

Anexo 6.- Hoja de asistencia de facilitadores a capacitaciones

Anexo 7.- Matriz de planificación semanal Gestores Sociales

Anexo 8.- Matriz de ejecución semanal Gestores Sociales

- **NUEVO CONVENIO**

Borrador de Nuevo Convenio 2017

Cronograma para la suscripción del Nuevo Convenio

- **OCTAVA ADENDA**

Borrador final de la Octava Adenda Modificatoria al Convenio CNV-0756-2013

Cronograma Octava Adenda

Tabla de actividades Octava Adenda



# MODELO DE GESTIÓN



## Infocentros

CONECTADO CON MI PAÍS... CONECTADO CON MI GENTE

Una red que muestra su sensibilidad refleja sinceridad, engendra confianza y construye compromiso.

*A Guidebook for Managing Telecentre Networks.*

