

DIRECCIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD

INFORME

**INFORME AVANCE DE COMPROMISOS
CIUDADANOS EN EL PROCESO DE RENDICIÓN DE
CUENTAS 2024**

Contenido

1. ANTECEDENTES:	3
2. BASE LEGAL	4
3. OBJETIVO	5
4. DESARROLLO.....	5
5. CONCLUSIONES	10
6. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	11

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Video de los servicios institucionales	6
Ilustración 2. Video de información de las Defensorías móviles.....	7
Ilustración 3. Video de información del formulario de quejas, reclamo, denuncia.....	7
Ilustración 4. Eventos de socialización y/o sensibilización realizados a nivel de provincia	9
Ilustración 5. Evidenciables de eventos de difusión.....	9

Índice de tablas

Tabla 1. Eventos de socialización y/o sensibilización realizados a nivel de provincia	8
--	---

1. ANTECEDENTES:

-  El 10 de febrero de 2025, con Memorando Nro. DP-DPC-2025-0011-M, la **Dirección de Procesos y Calidad** solicitó a la Dirección de Tecnologías y Comunicación, Dirección de Comunicación Social, y a las Coordinaciones Regionales, remitir el informe de avance de cumplimiento de los compromisos ciudadanos asumidos por la institución en el año 2023 y que aún estén pendientes de cumplimiento.
-  El 14 de febrero del 2025, la **Coordinación Regional de la Defensoría Pública del Austro**, mediante Memorando Nro. DP-CRA-2025-0007-M, remitió la información de avance del compromiso ciudadano del 2023: *“Realizar eventos de socialización y/o sensibilización acerca de los servicios, canales y recursos tecnológicos (ventanilla web, banco de preguntas y respuestas frecuentes, unidades móviles, etc.) que la Defensoría Pública ofrece a la ciudadanía y de cómo se garantiza el acceso a la justicia.”*, de eventos realizados en varias universidades.
-  El 21 de febrero de 2025, mediante Memorando Nro. DP-DCS-2025-0026-M, la **Dirección de Comunicación Social** informó del avance del compromiso ciudadano de la rendición de cuentas año 2023: *“Elaborar y difundir en distintos canales institucionales pastillas informativas (al menos dos videos) con interpretación simultánea en lenguaje de señas”*.
-  El 11 de marzo del 2025, la **Coordinación Regional de la Defensoría Pública Centro Norte** mediante Memorando Nro. DP-CRCN-2025-0021-M, remitió la información de avance del compromiso ciudadano del 2023: *“Realizar eventos de socialización y/o sensibilización acerca de los servicios, canales y recursos tecnológicos (ventanilla web, banco de preguntas y respuestas frecuentes, unidades móviles, etc.) que la Defensoría Pública ofrece a la ciudadanía y de cómo se garantiza el acceso a la justicia.”*, de eventos realizados en algunas universidades.
-  El 14 de marzo del 2025, la **Coordinación Regional de la Defensoría Pública del Litoral**, con Memorando Nro. DP-CRL-2025-0013-M, remitió la información de avance del compromiso ciudadano del 2023: *“Realizar eventos de socialización y/o sensibilización acerca de los servicios, canales y recursos tecnológicos (ventanilla web, banco de preguntas y respuestas frecuentes, unidades móviles, etc.) que la Defensoría Pública ofrece a la ciudadanía y de cómo se garantiza el acceso a la justicia.”*, de eventos ejecutados en varias universidades.
-  El 02 de abril de 2025, a través de correo institucional la **Dirección de Planificación** remitió la información de los eventos realizados a nivel nacional en el año 2024.
-  El 23 de abril de 2025, el Dr. Ricardo Morales, **Defensor Público General**, mediante Memorando Nro. DP-DPG-2025-0100-M, estableció la conformación del Equipo de Rendición de Cuentas.

-  El 01 de mayo de 2025, la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación**, mediante correo electrónico, remitió el informe del estado actual del compromiso ciudadano: *“Avanzar en el desarrollo que permita visualizar en el sistema el estado del trámite”*.
-  El 15 de mayo de 2025, en alcance al Memorando Nro. DP-DCS-2025-0026-M, la **Dirección de Comunicación Social** a través del correo institucional remitió informo del avance del compromiso ciudadano de la rendición de cuentas año 2023: *“Elaborar y difundir en distintos canales institucionales pastillas informativas (al menos dos videos) con interpretación simultánea en lenguaje de señas”*.
-  El 21 de mayo de 2025, las **Coordinaciones Regionales** y la **Dirección de Procesos y Calidad**, suscribieron el informe Nro. DP-DPC-INF-2025-005, consolidado la información que permite evidenciar el cumplimiento del compromiso ciudadano: *“Realizar eventos de socialización y/o sensibilización acerca de los servicios, canales y recursos tecnológicos (ventanilla web, banco de preguntas y respuestas frecuentes, unidades móviles, etc.) que la Defensoría Pública ofrece a la ciudadanía y de cómo se garantiza el acceso a la justicia.”*

2. BASE LEGAL

Ley Orgánica de Participación Ciudadana

El artículo 89 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, define a la rendición de cuentas como: *“...un proceso sistemático, deliberado, interactivo y universal, que involucra a autoridades, funcionarias y funcionarios o sus representantes y representantes legales, según sea el caso, que estén obligadas u obligados a informar y someterse a evaluación de la ciudadanía por las acciones u omisiones en el ejercicio de su gestión y en la administración de recursos públicos...”*

Así también el artículo 95 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, señala que el proceso de rendición de cuentas se realizará una vez al año.

Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social

El artículo 12 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, establece: *“...Los informes de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, serán remitidos al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en el plazo de treinta días posteriores a la fecha de presentación del informe, a fin de que se verifique el cumplimiento de la obligación...”*.

Reglamento de Rendición de Cuentas

El Reglamento de Rendición de Cuentas emitido mediante **Resolución No. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476** de 10 de marzo de 2021 en su artículo 11 prevé que: *“...Para*

las instituciones de nivel nacional Unidad de Administración Financiera (UDAF) y sus Entidades Operativas Desconcentradas (EOD) de las cinco funciones del Estado: Ejecutivo, Legislativo, Judicial, Electoral, y de Transparencia y Control Social; las instituciones de Educación Superior, otra institucionalidad del Estado y los medios de comunicación social, deberán implementar el proceso de rendición de cuentas de acuerdo a las siguientes fases, en complemento con lo establecido en las guías especializadas existentes para el efecto y de acuerdo al siguiente cronograma...”.

3. OBJETIVO

Informar a las autoridades competentes sobre la gestión institucional correspondiente a los compromisos ciudadanos al período fiscal 2023, a través del presente informe de avance, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia y control institucional.

4. DESARROLLO

La Dirección de Procesos y Calidad realizó el seguimiento al cumplimiento de los compromisos ciudadanos pendientes de los procesos de rendición de cuentas año 2023.

 **Compromiso ciudadano:** *“Avanzar en el desarrollo que permita visualizar en el sistema el estado del trámite”.*

Área Responsable: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Avance: 5%

El informe de avance del cumplimiento reportado por la Dirección de Tecnologías y Comunicación, ajusta a un escenario real el cumplimiento del compromiso institucional. En 2024 el cumplimiento se sitúa en el 5%, y su implementación está supeditada a la disponibilidad de recursos financieros, tecnológicos y humanos, lo cual no ha permitido contar con el nuevo sistema de gestión para la Defensoría Pública, impactando significativamente en el alcance del proyecto. Este ajuste, ha llevado de regreso a la Etapa de Definición, misma que deberá ser superada una vez que se cuente con un análisis exhaustivo del cumplimiento normativo para evitar retrocesos y asegurar la correcta implementación de la herramienta que administrará de manera digital la gestión de las y los Defensores Públicos.

 **Compromiso ciudadano:** *“Elaborar y difundir en distintos canales institucionales pastillas informativas (al menos dos videos) con interpretación simultánea en lenguaje de señas”.*

Área responsable: Dirección de Comunicación Social

Avance: 100%

La Defensoría Pública a través de la Dirección de Comunicación Social realizó la difusión de dos piezas comunicacionales con lenguajes de señas en los turneros institucionales.

En detalle las actividades desarrolladas abarcaron la elaboración de piezas comunicacionales audiovisuales, esto es el desarrollo de 2 videos informativos con contenidos institucionales, dirigidos a la ciudadanía en general, con un enfoque inclusivo y de fácil comprensión; se coordinó con la Secretaría de Discapacidades para la incorporación de interpretación en lenguaje de señas en los videos producidos, garantizando así el acceso a la información para personas con discapacidad auditiva; y, se difundió a nivel nacional a través de los turneros institucionales, de conformidad los siguientes evidenciados:

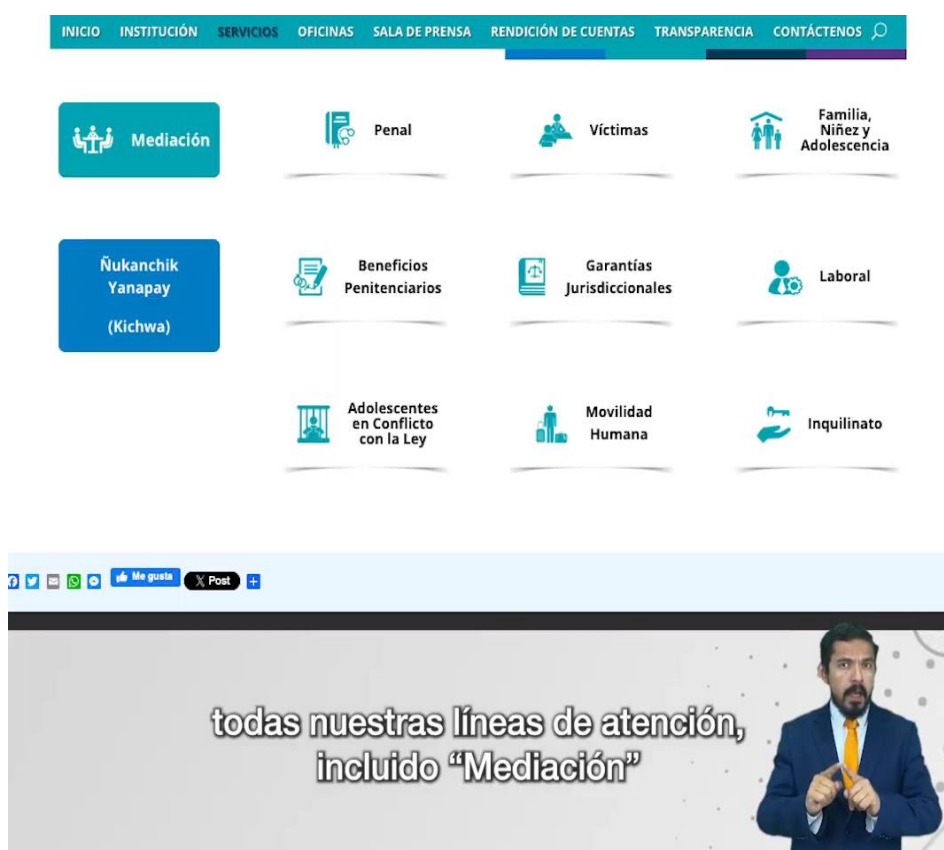


Ilustración 1. Video de los servicios institucionales



Ilustración 2. Video de información de las Defensorías móviles



Ilustración 3. Video de información del formulario de quejas, reclamo, denuncia

Compromiso ciudadano: “Realizar eventos de socialización y/o sensibilización acerca de los servicios, canales y recursos tecnológicos (ventanilla web, banco de preguntas y respuestas frecuentes, unidades móviles, etc.) que la Defensoría Pública ofrece a la ciudadanía y de cómo se garantiza el acceso a la justicia.”

Área responsable: Coordinaciones Regionales

Avance: 100%

La Defensoría Pública a través de las Coordinaciones Regionales, con la colaboración de las Direcciones Provinciales y la Escuela Defensorial, realizó eventos de socialización y/o sensibilización a cerca de los servicios, canales y recursos tecnológicos a la ciudadanía. Según informes enviados a la Dirección de Procesos y Calidad se reporta un cumplimiento satisfactorio del 100% el compromiso.

A continuación se detalla el número de eventos efectuado por las Direcciones Provinciales y sus Coordinaciones Regionales en el ejercicio fiscal 2024:

Tabla 1. Eventos de socialización y/o sensibilización realizados a nivel de provincia

Coordinaciones Regionales	Provincias	#de eventos
AUSTRO	Azuay	37
	Cañar	18
	Loja	70
	Morona Santiago	16
	Pastaza	21
	Zamora Chinchipe	18
CENTRO NORTE	Carchi	45
	Chimborazo	79
	Cotopaxi	19
	Esmeraldas	5
	Imbabura	67
	Napo	19
	Orellana	14
	Pichincha	162
	Santo Domingo de los Tsáchilas	37
	Sucumbíos	48
	Tungurahua	52
LITORAL	Bolívar	67
	El Oro	43
	Galápagos	34
	Guayas	120
	Los Ríos	33
	Manabí	36
	Santa Elena	20
Total general		1.080

Elaborado: Dirección de Procesos y Calidad

Fuente: Coordinaciones Regionales

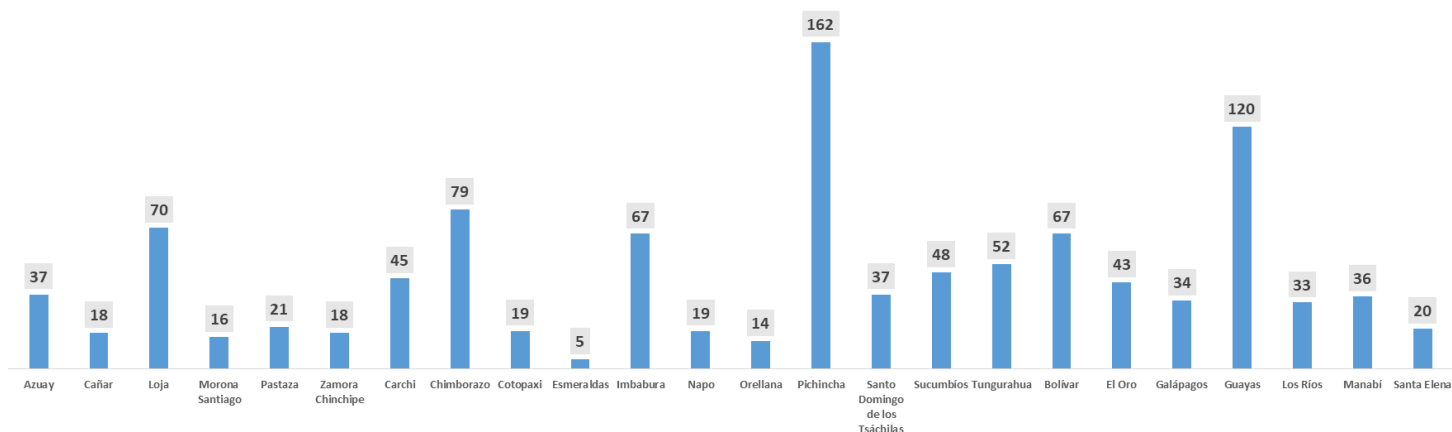


Ilustración 4. Eventos de socialización y/o sensibilización realizados a nivel de provincia

Finalmente, se detallan evidenciadores de los precitados eventos de difusión acerca de los servicios, canales y recursos tecnológicos que la Defensoría Pública ofrece a la ciudadanía y de cómo se garantiza el acceso a la justicia.



Ilustración 5. Evidenciadores de eventos de difusión

5. CONCLUSIONES

SGDP

Avanzar en el desarrollo que permita visualizar en el sistema el estado del trámite (2019)

5%



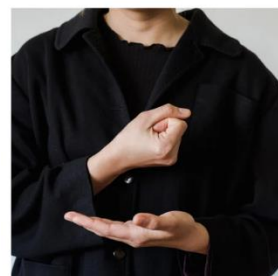
En el compromiso ciudadano: **“Avanzar en el desarrollo que permita visualizar en el sistema el estado del trámite”**, hubo un ajuste significativo del alcance del proyecto, que ha retrotraído al proyecto a la etapa de definición, por lo tanto el porcentaje de avance es sincerado al (5%).

Mediante la difusión de piezas comunicacionales con lenguaje de señas en los turneros institucionales, promoviendo la inclusión de personas con discapacidad auditiva mediante la elaboración y difusión de contenidos, se logró cumplir el 100% del compromiso de la rendición de cuentas 2023: **“Elaborar y difundir en distintos canales institucionales pastillas informativas (al menos dos videos) con interpretación simultánea en lenguaje de señas”**.

INFORMATIVOS

Elaborar y difundir en distintos canales institucionales pastillas informativas (al menos dos videos) con interpretación simultánea en lenguaje de señas

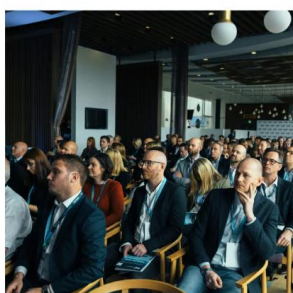
100%



SOCIALIZACIÓN

Realizar eventos de socialización y/o sensibilización acerca de los servicios, canales y recursos tecnológicos (ventanilla web, banco de preguntas y respuestas frecuentes, unidades móviles, etc.) que la Defensoría Pública ofrece a la ciudadanía y de cómo se garantiza el acceso a la justicia

100%



Gracias al trabajo mancomunado de las Coordinaciones Regionales, sus Direcciones Provinciales, la Escuela Defensorial y demás áreas, en el año 2024, se logró cumplir con el 100% del compromiso de la rendición de cuentas del año 2023: **“Realizar eventos de socialización y/o sensibilización acerca de los servicios, canales y recursos tecnológicos (ventanilla web, banco de preguntas y respuestas frecuentes, unidades móviles, etc.) que la Defensoría Pública ofrece a la ciudadanía y de cómo se garantiza el acceso a la justicia.”**

6. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Rol	Nombre y cargo	Firma
Revisado y aprobado por:	Jose Orellana Tigasi Director de Procesos y Calidad	 JOSE ESTEBAN ORELLANA TIGASI Director de Procesos y Calidad DEFENSORÍA PÚBLICA Ecuador Teléfono: (02) 3815-270 - Ext. 202 Dir: El Consuelo 88-115 y Av. De las Olayas, edificio matriz.
Elaborado:	Becsy Vera Zambrano Profesional 2 de Gestión de Calidad	 Firmado electrónicamente por: BECSY DOLORES VERA ZAMBRANO Validar únicamente con FirmaEC

A continuación adjunto el enlace en donde se encuentran los informes y respaldos de los compromisos ciudadanos del año 2023:

https://drive.google.com/drive/folders/1dLbZ9K75NM_0CqUrTkwcILkWvVHCncy2R?usp=sharing

Informe avance de compromisos ciudadanos en el proceso de rendición de cuentas

**Dirección de Tecnologías de la
Información y Comunicación**

16 de abril 2025

1. ANTECEDENTES

En el marco de la rendición de cuentas, la ciudadanía ha solicitado la agilización de los trámites y la implementación de un sistema de seguimiento virtual para evitar la necesidad de visitas o llamadas a la Defensoría Pública.

Año 2019:

- En el **Informe de Rendición de Cuentas No. 4797**, correspondiente a este periodo, la Defensoría Pública, durante la Fase 3 de la entrega al CPCCS a través del sistema virtual, incorporó en el numeral 3 el siguiente requerimiento ciudadano: *"Se solicita que los trámites sean atendidos de manera rápida y que se puedan dar seguimiento de forma virtual al estado del trámite sin que exista la necesidad de acercarse o llamar a la institución"*.

Año 2020:

- En el **Informe de Rendición de Cuentas No. 1326**, en la sección dedicada a la incorporación de los aportes ciudadanos del año anterior en la gestión institucional, se retomó el compromiso de mejorar las opciones de consulta para los usuarios, específicamente para permitir el seguimiento virtual del estado de los trámites. Se reportó un avance entre el 1% y el 24% en la gestión de este aporte, indicando una implementación a mediano plazo a través de un módulo en el nuevo sistema de gestión de la Institución. Se informó que se contaban con los requerimientos funcionales y que el desarrollo se ejecutaría progresivamente. Como medios de verificación, se adjuntaron actas donde las áreas involucradas formalizaron la solicitud de desarrollo.
- En el **Acta IV del Comité de Gestión de la Información Misional**, celebrada los días 21 y 22 de diciembre de 2020, se presentó en el punto 2 del orden del día un prototipo de búsqueda de información en el Portal Web y el Módulo de Administración de Usuarios. Este prototipo incluía un módulo concebido como la puerta de comunicación con la ciudadanía, especialmente para los usuarios de los servicios de asesoría y patrocinio, con la finalidad de verificar el

nombre del Defensor Público asignado, el estado de la actividad y otra información relevante.

Año 2021:

- En el **informe de seguimiento a los compromisos ciudadanos de la Rendición de Cuentas**, específicamente en el compromiso 3 sobre la agilización y seguimiento virtual de trámites, se designaron como responsables a la Coordinación de la Defensa Técnica, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, y la Dirección de Procesos y Calidad. En reunión del 20 de abril de 2021, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación informó que el cumplimiento de este compromiso tomaría un tiempo considerable, ya que el desarrollo a implementar se consideraba una actividad a mediano plazo dentro de las prioridades del nuevo sistema de gestión de la Defensoría Pública. Se indicó que los cambios solicitados debían esperar, pero serían implementados. Se reiteró que se contaban con los requerimientos funcionales en documentos de actas de reuniones del Comité de Gestión de la Información Misional, adjuntándose las actas donde las áreas funcionales solicitaron el desarrollo.
- En el **Informe de Rendición de Cuentas No. 5558**, correspondiente a este periodo, se reportó un avance entre el 51% y el 75% en la incorporación del aporte ciudadano sobre la agilización y seguimiento virtual de trámites. Se informó que en el nuevo sistema SGDP Web se habían planificado al menos 8 módulos: Oficinos, Asesorías, Vulnerabilidad Asignación, Patrocinios, Mediación, Notificaciones y Permisos, con un avance general del 65%. Se detalló la conclusión de los módulos de Oficinos, Asesorías, Vulnerabilidad, Asignación y Notificaciones, y que se estaba realizando el levantamiento de información para el módulo de Mediación y desarrollando el módulo de Patrocinios.

Año 2022:

- En el **Informe de Rendición de Cuentas No. 7809**, se reportó un avance entre el 76% y el 100% en la incorporación del aporte ciudadano sobre la agilización y seguimiento virtual de trámites. De conformidad con el reporte del área de Tecnología, el módulo que permite la interacción informática ciudadana presentaba un avance

del 81%. No obstante, se señaló que para integrar este aplicativo a la nueva arquitectura, acorde con los lineamientos de transformación digital, se requería la articulación con otras soluciones y plataformas informáticas en desarrollo dentro de la Planificación Estratégica de Tecnologías de Información y Comunicación de la Defensoría Pública.

- Mediante el **Informe de Avance al 31 de diciembre de 2022**, relativo al proyecto de Transformación Digital "GESTIÓN DIGITAL MISIONAL DP", se indicó un avance del 27% en el desarrollo y construcción de la versión 1 del nuevo sistema defensorial SAT-DP. Adicionalmente, se identificó un avance modular del 81% en la definición conceptual y diseño de la "funcionalidad para el -Seguimiento de Servicios en línea- de los procesos defensoriales". Se especificó que, considerando los pesos respectivos de los componentes SAT-DP e Interacción Ciudadana, el avance conjunto equivalía al 4.4884% del proyecto integral de transformación digital, y que el avance referencial específico al "Seguimiento de Servicios en línea" (parte del componente Interacción Telemática Ciudadana) era del 1.0739% del proyecto total.

Año 2023:

- En el **Informe de Rendición de Cuentas No. 12350**, se reportó nuevamente un avance entre el 76% y el 100% en la incorporación del aporte ciudadano sobre la agilización y seguimiento virtual de trámites. Se informó que el submódulo "Seguimiento de Servicios en Línea", con el cual se busca cumplir este compromiso, alcanzaba un avance del noventa y uno por ciento, según el reporte del área de Tecnologías de la Información y Comunicación. Se reiteró la necesidad de articular este submódulo con el diseño y desarrollo del Sistema de Administración y Transparencia de la Defensoría Pública (SAT-DP) y otros componentes del Proyecto de Gestión Digital Misional -DP para estandarizar la información a visualizar. Se enfatizó que esta funcionalidad es parte del módulo "Servicios Telemáticos" del componente "Interacción Telemática Ciudadana", un elemento esencial del Proyecto Integral de Transformación Digital de la Defensoría Pública, y que su implementación está sujeta a la disponibilidad de recursos financieros, tecnológicos y humanos.

- En el **reporte situacional de diciembre de 2023** sobre el desarrollo y construcción del Sistema Integral SAT-DP Versión 1 en el marco del Proyecto de Transformación Digital "Gestión Digital Misional DP", se estableció que el componente de "INTERACCIÓN TELEMÁTICA CIUDADANA (CON SAT-DP)" se encontraba en un 31% de avance en su desarrollo/construcción, lo que representaba un 2.3996% del proyecto total de Transformación Digital "GESTIÓN DIGITAL MISIONAL DP".

2. DETALLE DEL COMPROMISO

Seguimiento de Servicios en línea: Implementar un sistema de "Seguimiento de Servicios en línea" para que la ciudadanía pueda consultar el estado de sus trámites de forma virtual, sin necesidad de acercarse físicamente o comunicarse telefónicamente con la Defensoría Pública.

3. PLANIFICACIÓN DEL COMPROMISO PARA EL DESARROLLO DEL NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA

Justificativo: El compromiso ciudadano de "Seguimiento de Servicios en línea" busca garantizar que la ciudadanía pueda consultar el estado de sus trámites de manera virtual, sin necesidad de asistir físicamente o comunicarse telefónicamente con la Defensoría Pública. No obstante, su implementación efectiva requiere capacidades técnicas y estructurales que actualmente no están disponibles en el sistema vigente.

El actual Sistema de Gestión de la Defensoría Pública (SGDP) ha sido declarado obsoleto mediante un documento técnico que limita severamente su capacidad de evolución. Este sistema presenta restricciones importantes para incorporar nuevos módulos o funcionalidades, debido a su arquitectura monolítica, la falta de soporte tecnológico y la ausencia de integraciones modernas, lo que representa un alto riesgo de seguridad y sostenibilidad.

Adicionalmente, la nueva administración de la Defensoría Pública ha establecido como prioridad institucional la construcción de un nuevo sistema de gestión integral, orientado a la modernización tecnológica, la eficiencia administrativa y la mejora en la atención ciudadana. Esta decisión estratégica refuerza la necesidad de replantear compromisos ciudadanos

como el de Seguimiento de Servicios en línea dentro del nuevo marco tecnológico.

Por tanto, se considera imprescindible retornar a la fase de definición de este compromiso para rediseñar su alcance funcional y técnico, asegurando su alineación con la nueva arquitectura del sistema y con los principios de interoperabilidad, seguridad y experiencia de usuario. Esta redefinición permitirá además integrar nuevas demandas ciudadanas y mejores prácticas en plataformas digitales.

Incorporar este compromiso como un nuevo módulo denominado “CONSULTA WEB” dentro del nuevo SGDP garantiza su viabilidad, escalabilidad y sostenibilidad en el tiempo. Esta decisión no solo responde a limitaciones técnicas actuales, sino que representa una mejora sustancial en la forma en que la Defensoría Pública cumple su rol de servicio y transparencia ante la ciudadanía.

A continuación se detalla la planificación levantada para la construcción y pruebas del Nuevo Sistema de Gestión de la Defensoría Pública (SGDP).

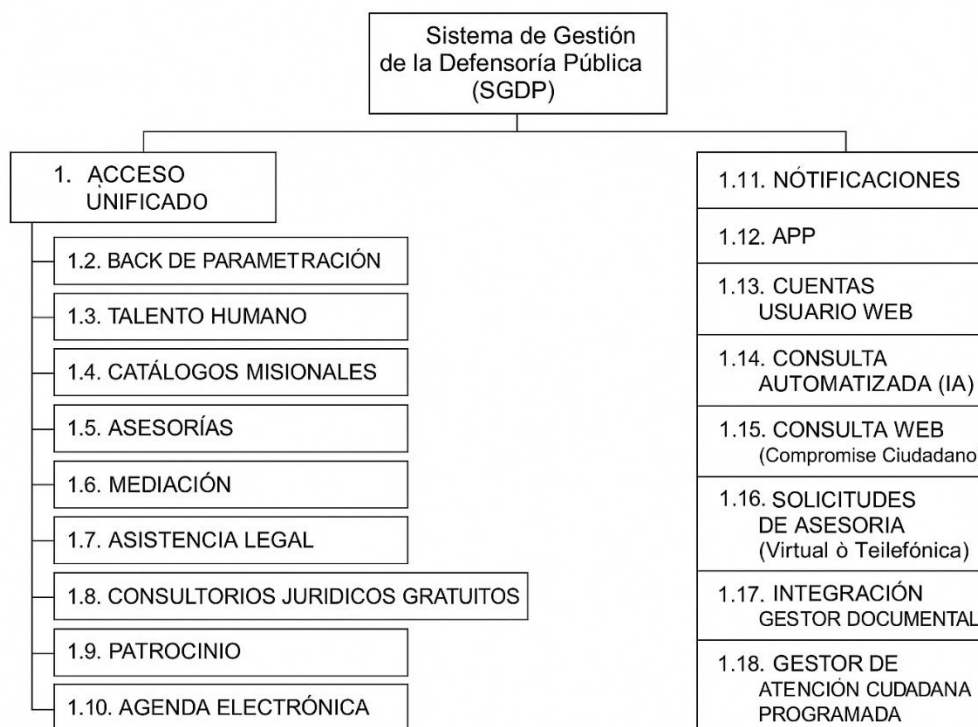
Objetivo de la Planificación para el Nuevo SGDP: Definir el enfoque, las herramientas y los recursos necesarios para desarrollar y mantener el cronograma del proyecto del nuevo Sistema de Gestión de la Defensoría Pública, enfocado exclusivamente en las fases de desarrollo y parte de las pruebas de los módulos funcionales.

Definición del Alcance de la Planificación para el Nuevo SGDP: El proyecto consiste en la construcción del nuevo Sistema de Gestión de la Defensoría Pública, enfocado en el desarrollo y pruebas funcionales de los siguientes módulos:

- ACCESO UNIFICADO
- BACK DE PARAMETRIZACIÓN
- TALENTO HUMANO
- CATÁLOGOS MISIONALES
- ASESORÍAS
- MEDIACIÓN
- ASISTENCIA LEGAL
- CONSULTORIO JURÍDICOS GRATUITOS

- PATROCINIO
- AGENDA ELECTRÓNICA
- TURNOS DEFENSORES PÚBLICOS
- NOTIFICACIONES
- APP
- CUENTAS USUARIO WEB
- CONSULTA AUTOMATIZADA (IA)
- CONSULTA WEB (compromiso ciudadano)
- SOLICITUDES DE ASESORÍA (Virtual o Telefónica)
- INTEGRACIÓN GESTOR DOCUMENTAL
- GESTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA PROGRAMADA
- CALIFICACIÓN DEL SERVICIO
- EVALUACIÓN VERIFICACION DEFENSORIAL
- VÍCTIMAS

Estructura de Desglose de Trabajo (EDT) para el Nuevo SGDP



Metodología de Elaboración del Cronograma para la Construcción del Nuevo SGDP

El cronograma se construye con base en la metodología del PMBOK, utilizando:

- Descomposición en paquetes de trabajo (EDT) por módulo funcional.
- Estimaciones por tipo de recurso.
- Secuenciamiento de actividades considerando dependencias lógicas.
- Asignación de duraciones realistas según experiencia previa y carga operativa con el personal requerido para un proyecto de esta magnitud y que es detallado más adelante en el punto de “Recursos Considerados”.
- Herramienta principal: Microsoft Excel.

Recursos Considerados para el Nuevo SGDP

Rol	Cantidad
Líder de Proyecto	1
Líder Técnico	1
Arquitecto de Software	1
Desarrolladores Full-Stack	4
Desarrolladores Front-End	5
Desarrolladores Back-End	5
Analistas – Testers	8
Ingeniero DevSecOps	1

Supuestos para la Planificación del Cronograma para el Nuevo SGDP

- Duración total del proyecto: 3.5 años (42 meses).
- Etapas previas de análisis y diseño serán completadas antes del inicio de desarrollo de cada módulo.
- Actividades contempladas: Desarrollo funcional, Integraciones, Pruebas unitarias, Pruebas funcionales.
- Actividades no contempladas: Análisis (Levantamiento de Requerimientos de Software), Diseño, Pruebas de usuario, Puesta en Producción.

- Recursos disponibles durante todo el periodo del proyecto.
- Los módulos pueden desarrollarse en paralelo según prioridad y capacidad.
- Se empleará una metodología de desarrollo incremental por releases funcionales.

Secuencia General del Desarrollo y Pruebas (por módulo) para el Nuevo SGDP

Cada módulo (excepto ACCESO UNIFICADO) seguirá esta estructura:

Fase	Módulos	Duración Estimada Desarrollo	Duración Estimada Integraciones y Pruebas Unitarias
Desarrollo de baja complejidad	CUENTAS USUARIO WEB CONSULTA WEB (compromiso ciudadano) SOLICITUDES DE ASESORÍA (Virtual o Telefónica) CONSULTA AUTOMATIZADA (IA) CALIFICACIÓN DEL SERVICIO	1 – 3 meses	1 mes
Desarrollo de media complejidad	CATÁLOGOS MISIONALES TURNOS DEFENSORES PÚBLICOS NOTIFICACIONES BACK DE PARAMETRIZACIÓN TALENTO HUMANO ASISTENCIA LEGAL CONSULTORIO JURÍDICOS GRATUITOS GESTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA PROGRAMADA EVALUACIÓN VERIFICACION DEFENSORIAL	4 – 5 meses	1 mes
Desarrollo de alta Complejidad	INTEGRACIÓN GESTOR DOCUMENTAL ASESORÍAS APP MEDIACIÓN AGENDA ELECTRÓNICA	6 - 20 meses	2 meses

	VÍCTIMAS PATROCINIO		
--	------------------------	--	--

Plan Gantt - Resumen del Desarrollo y Pruebas para el Nuevo SGDP

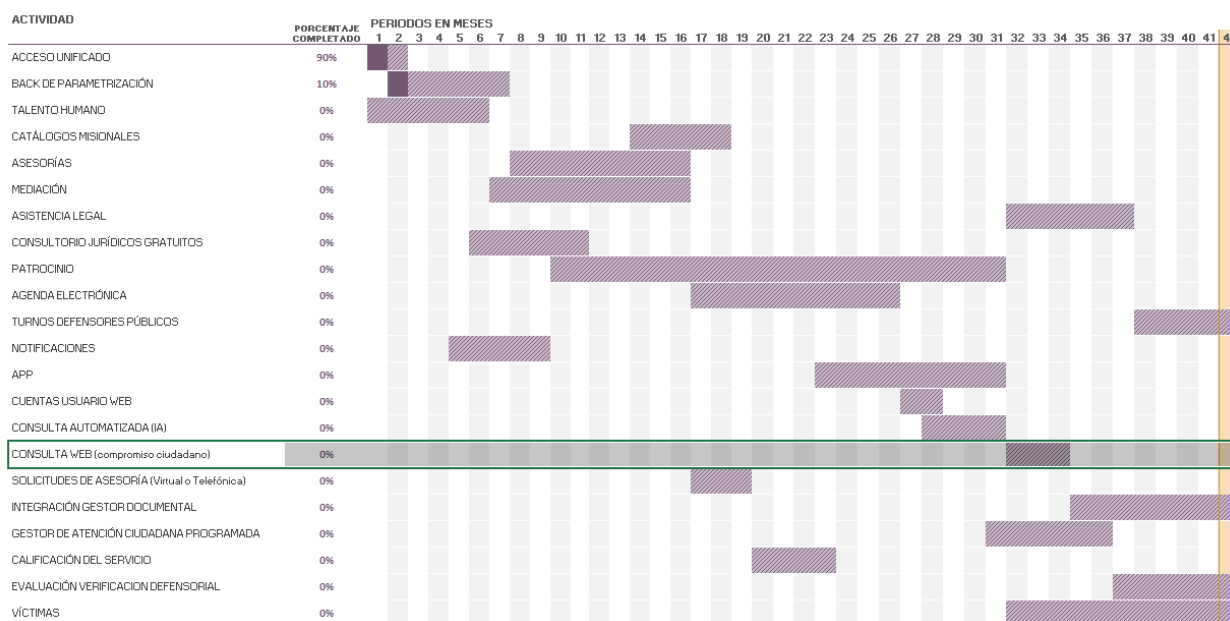
Módulos con Avance Inicial:

- ACCESO UNIFICADO: 90%
- BACK DE PARAMETRIZACIÓN: 10%

Inicio del Desarrollo del Resto de Módulos (con solapamientos según prioridad):

A partir del mes 1 al mes 42, se distribuyen los módulos en fases paralelas (hasta 4 fases paralelas), respetando la capacidad de recursos y la complejidad del sistema.

Nuevo Sistema de Gestión de la Defensoría Pública



Estrategia de Solapamiento y Gestión de Carga para el Nuevo SGDP

Se ejecutarán máximo 4 módulos en paralelo, escalonados de forma que cada equipo (full-stack, front-end, back-end y QA) no exceda su capacidad.

Los líderes (de proyecto y técnico), el arquitecto de software y el ingeniero DevSecOps trabajarán de forma transversal.

Hitos Principales del Cronograma para el Nuevo SGDP

- Mes 2: Finalización ACCESO UNIFICADO.
- Mes 7: Finalización BACK DE PARAMETRIZACIÓN.
- Mes 16: Finalización ASESORÍAS y MEDIACIÓN.
- Mes 31: Finalización PATROCINIOS, CONSULTA AUTOMATIZADA (IA) y APP.
- Mes 37: Finalización ASISTENCIA LEGAL.
- Mes 42: Finalización VÍCTIMAS, INTEGRACIÓN GESTOR DOCUMENTAL, EVALUACIÓN VERIFICACIÓN DEFENSORIAL, TURNOS DEFENSORES PÚBLICOS.

Mecanismos de Seguimiento del Cronograma para el Nuevo SGDP

- Reuniones quincenales de seguimiento.
- Revisión mensual de entregables.
- Uso de herramienta GitLab.
- Reporte mensual de avance consolidado en Gantt.
- KPIs: desviación del cronograma, cumplimiento de entregables, cobertura de pruebas.

Riesgos Identificados en la Planificación del Cronograma para el Nuevo SGDP

- **Limitación Actual de Personal de Desarrollo**

Descripción: Actualmente, el área de desarrollo de la institución cuenta únicamente con dos desarrolladores senior, un desarrollador junior y un analista-tester, lo cual representa una dotación insuficiente para ejecutar el desarrollo y pruebas del Nuevo Sistema de Gestión de la Defensoría Pública en el plazo establecido de 42 meses.

Impacto: La insuficiencia de personal técnico afectaría directamente el cronograma del proyecto, generando retrasos significativos en el desarrollo, validación e implementación de los módulos. También puede comprometer la calidad del software entregado por exceso de carga operativa en un equipo reducido.

Probabilidad: Alta

Impacto: Crítico

Nivel de Riesgo: Alto

Requisito Mitigante: Es imprescindible contar con el equipo completo establecido en el apartado "Recursos Considerados" de este documento, que contempla la siguiente dotación mínima:

- Líder de Proyecto: 1
- Líder Técnico: 1
- Arquitecto de Software: 1
- Desarrolladores Full-Stack: 4
- Desarrolladores Front-End: 5
- Desarrolladores Back-End: 5
- Analistas - Testers: 8
- DevSecOps: 1

Recomendación: Gestionar la aprobación y contratación del personal requerido en una fase temprana del proyecto para evitar desviaciones críticas en tiempos, costos y calidad.

- **Retrasos por Falta de Definición o Cambios en Requerimientos**

Descripción: Durante la ejecución del proyecto puede presentarse una falta de definición clara y oportuna de los requerimientos funcionales y no funcionales, así como cambios continuos en los mismos por parte de las áreas usuarias, lo cual afecta directamente la planificación y ejecución del desarrollo.

Impacto: Modificaciones no planificadas en los requerimientos generan reprocesos, extensión en los tiempos de desarrollo, incremento en los costos y una mayor complejidad para las pruebas y aseguramiento de calidad.

Probabilidad: Alta

Impacto: Alto

Nivel de Riesgo: Alto

Recomendación: Establecer una fase formal de levantamiento y validación de requerimientos con todas las áreas involucradas, mantener una trazabilidad rigurosa de cambios y aplicar un proceso de gestión de cambios controlado con evaluación de impacto previa.

- **Rotación de Personal Técnico**

Descripción: La posible salida de miembros del equipo técnico clave (desarrolladores, testers, arquitecto) durante el ciclo de vida del proyecto puede afectar la continuidad y estabilidad del desarrollo del nuevo Sistema de Gestión de la Defensoría Pública.

Impacto: La rotación genera pérdida de conocimiento del sistema, disminuye la productividad, retrasa actividades y aumenta los tiempos de adaptación para nuevos integrantes del equipo.

Probabilidad: Media

Impacto: Alto

Nivel de Riesgo: Medio-Alto

Recomendación: Implementar estrategias de retención de talento, establecer un proceso de documentación continua del desarrollo, y mantener esquemas de relevo técnico planificado para minimizar el impacto ante cambios de personal.

- **Solapamientos Excesivos de Módulos Críticos**

Descripción: El desarrollo simultáneo de múltiples módulos complejos puede saturar la capacidad del equipo técnico y generar conflictos en integraciones, uso de recursos, pruebas o ambientes de desarrollo.

Impacto: El solapamiento puede provocar cuellos de botella, retrasos acumulativos, mayor índice de errores y sobrecarga del equipo técnico, afectando tanto la calidad como los plazos del proyecto.

Probabilidad: Alta

Impacto: Alto

Nivel de Riesgo: Alto

Recomendación: Aplicar una estrategia de planificación escalonada, priorizando módulos según criticidad y dependencia funcional. Garantizar que no se ejecuten más de 4 módulos en paralelo y realizar revisiones constantes de la carga del equipo.

4. ESTADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO

Área Responsable	Estado de Cumplimiento	% de avance
Coordinación de la Defensa Técnica, Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, Dirección de Gestión Defensorial, Dirección de Estadísticas y Dirección de Procesos y Calidad	Cumplido	5%

5. DETALLE DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS Y AVANCES

En relación con el compromiso adquirido, referente a la *"Seguimiento de Servicios en línea"*, me permito informarle que la Defensoría Pública se ha propuesto impulsar cambios significativos en su marco normativo como la implementación de un *"Nuevo Modelo de Gestión"* y la adopción de nuevas normativas de carácter obligatorio como lo son la *"Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su Reglamento"*, el *"Esquema Gubernamental de Seguridades de la Información"*.

Adicionalmente cabe mencionar que la Dirección de Tecnologías de la información y Comunicación ha emitido el *"Informe aclaratorio respecto al alcance funcional y registro de datos del Sistema de Gestión de la Defensoría Pública (SGDP)"*, que ha impactado en gran medida el desarrollo del aplicativo de *"Seguimiento de Trámites en Línea"*. En tal sentido podemos mencionar que:

- **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD).**

La Superintendencia de Protección de Datos Personales (SPDP) se encuentra en proceso de verificación del cumplimiento de esta ley por lo cual la Defensoría Pública ha procedido con el registro del Delegado de Protección de Datos Personales (DPD) y se encuentra en un proceso de

implementación de la LOPDP y el Análisis de Riesgos en materia de protección de datos personales. El compromiso ciudadano referente al *"Seguimiento de Servicios en línea"*, implica el tratamiento de datos personales por lo cual la Defensoría Pública debe obtener el consentimiento de sus usuarios de forma libre, voluntaria y específica; detallándose los motivos del tratamiento de la información.

- **Esquema Gubernamental de Seguridades de la Información – EGSi V. 3.0.**

El EGSi V. 3.0 exige la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridades de la Información que permita resguardar la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad, además de Autenticidad, Trazabilidad y No Repudio. En este aspecto, la Defensoría Pública ha iniciado un proceso de implementación del EGSi V. 3.0 con la finalidad de resguardar la información de sus usuarios para proteger la información institucional. El aplicativo de *"Seguimiento de Servicios en línea"* implica el manejo de información sensible, por lo que es fundamental contar con un SGSi robusto que garantice la seguridad de la información.

- **Nuevo Modelo de Gestión de la Defensoría Pública.**

El Modelo de Gestión institucional define los nuevos lineamientos con los que la Defensoría Pública operará, y que afectarán directamente al aplicativo que deberá alinearse a las particularidades institucionales establecidas en los procedimientos definidos por la Defensoría Pública. La creación del aplicativo de *"Seguimiento de Servicios en línea"* representa un avance significativo en la modernización de los servicios de la Defensoría Pública. Sin embargo, su implementación efectiva requiere de una base sólida del nuevo modelo de gestión. Este abarcará desde la revisión de procedimientos hasta la generación de instructivos, asegurando que funcione de manera óptima y se integre adecuadamente con los demás sistemas de la institución. La implementación del aplicativo, por lo tanto, está condicionada al establecimiento y la puesta en marcha del nuevo modelo de gestión, que proporcionará los procesos necesarios para su funcionamiento.

- **Obsolescencia del Sistema de Gestión de la Defensoría Pública (SGDP)**

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (DTIC), mediante un *Informe aclaratorio respecto al alcance funcional y registro de datos del Sistema de Gestión de la Defensoría Pública (SGDP) del 28 de febrero de 2024*, declaró la obsolescencia técnica y tecnológica del software. Esta decisión se fundamenta en el deterioro tecnológico de las herramientas utilizadas en su desarrollo, la falta de soporte del fabricante, la ausencia de parches de seguridad y actualizaciones, lo que incrementa las vulnerabilidades y brechas de seguridad representando un alto riesgo el intentar agregar nuevos módulos o redefiniciones funcionales. Además, el sistema, basado en una arquitectura de aplicaciones de escritorio, ha sido superado por soluciones web y aplicaciones móviles.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La Defensoría Pública se encuentra en una etapa de modernización de sus servicios para cumplir con obligaciones legales (LOPD y EGI V. 3.0) y necesidades internas (Nuevo Modelo de Gestión y nuevo software de la Defensoría Pública).
- La LOPD, el EGI V. 3.0 y el Nuevo Modelo de Gestión impactan en el desarrollo del aplicativo y todos los servicios. Por lo tanto, la implementación de la LOPD, el EGI V. 3.0 y el nuevo modelo de gestión son requisitos indispensables para el aplicativo de “*Seguimiento de Servicios en línea*”.
- Los significativos riesgos de seguridad que obstaculizan la expansión y actualización del SGDP, impidiendo su integración con herramientas y servicios digitales modernos, limitan severamente la capacidad de la Defensoría Pública para adaptarse a las necesidades actuales.
- En conclusión, la redefinición del aplicativo “Seguimiento de Servicios en línea”, requiere considerar la norma establecida en la LOPD y los criterios y directrices del EGI V. 3.0 para garantizar la protección de datos personales y la seguridad de la información, así como el planteamiento de un nuevo sistema de gestión para la Defensoría Pública, ha resultado en un ajuste significativo del alcance del proyecto. Este ajuste, nos ha llevado de regreso a la Etapa de Definición (5%). Se resalta la importancia de un análisis exhaustivo del cumplimiento normativo desde el inicio para evitar retrocesos y asegurar la correcta implementación del aplicativo.

7. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado y Revisado por:	Cargo	Firma Electrónica
Lenin Pontón	Jefe Departamental de Gestión Tecnológica	 Firmado electrónicamente por: LENIN FRANCISCO PONTÓN ALVARADO Validar únicamente con FirmaEC
Aprobado por:	Cargo	Firma Electrónica
Damián Rosero	Director de Tecnologías de la Información y Comunicación	 Firmado electrónicamente por: DAMIÁN DE PAUL ROSETO VINUEZA Validar únicamente con FirmaEC