



## PLAN OPERATIVO ANUAL



## TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

PERIODO 2025



## Índice de contenidos

1.	ANTECEDENTES.....	3
2.	GENERALIDADES .....	3
2.1.	Objetivo.....	4
2.2.	Conceptos y Definiciones.....	4
3.	Elaboración del plan Operativo Anual .....	6
3.1.	Fases del proceso de elaboración del POA .....	7
3.2.	Criterios técnicos para la formulación del POA .....	8
3.3.	Plan operativo de elaboración del POA .....	8
3.4.	Tabla de responsabilidades.....	9
3.5.	Documentación de respaldo obligatoria .....	10
4.	Plan de desarrollo informático. ....	10
4.1.	Objetivo del Plan de Desarrollo Informático .....	10
4.2.	Ejes estratégicos del PDI .....	11
4.3.	Metodología de elaboración del PDI .....	11
4.4.	Tabla resumen – Componentes del PDI .....	12
4.5.	Consideraciones para la ejecución .....	13
5.	Portafolio de servicios.....	14
5.1.	Objetivos del Portafolio de Servicios.....	14
5.2.	Categorías de servicios tecnológicos .....	14
5.3.	Tabla de ejemplo: Portafolio de Servicios – TI.....	15
5.4.	Criterios de mantenimiento y actualización del portafolio .....	16
5.5.	Consideraciones clave .....	17



## PLAN OPERATIVO ANUAL

### 1. ANTECEDENTES

El Plan Operativo Anual (POA) es una herramienta de planificación táctica que permite a las instituciones públicas estructurar, programar y ejecutar sus actividades anuales de forma ordenada, eficiente y alineada con los objetivos estratégicos institucionales. En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), como la Prefectura de Cotopaxi, el POA constituye un instrumento fundamental para vincular la planificación institucional con la asignación de recursos, el seguimiento de metas y el cumplimiento de políticas públicas locales y nacionales.

La elaboración del POA responde a lo establecido en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, la Ley Orgánica de Régimen de la Función Ejecutiva, y los lineamientos emitidos por la Secretaría Nacional de Planificación (SENPLADES), que exigen a las entidades del sector público articular su gestión operativa con los planes de desarrollo y ordenamiento territorial (PDOT) y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

A lo largo de los últimos ejercicios fiscales, la Prefectura de Cotopaxi ha fortalecido sus procesos de planificación operativa mediante la integración de herramientas de gestión por resultados, mecanismos de evaluación del desempeño institucional y plataformas digitales para el monitoreo de actividades, lo que ha permitido una mayor trazabilidad en el cumplimiento de metas y una mejora continua en la administración pública.

El presente Plan Operativo Anual se construye a partir de la priorización de programas, proyectos y actividades definidos en función de las competencias provinciales, los recursos disponibles, los compromisos adquiridos y las demandas ciudadanas. Su implementación será clave para consolidar la eficiencia institucional, mejorar la inversión pública provincial y asegurar una gestión transparente, participativa y orientada al impacto territorial.

### 2. GENERALIDADES

El Plan Operativo Anual (POA) es un instrumento técnico de planificación que permite operacionalizar los objetivos estratégicos institucionales en acciones concretas, medibles y temporalizadas a ejecutarse dentro de un ejercicio fiscal. Constituye el vínculo entre la planificación de largo plazo y la gestión diaria de las entidades públicas, permitiendo traducir



los lineamientos de los planes de desarrollo en programas, proyectos y actividades con responsables, recursos asignados y mecanismos de seguimiento.

En el caso de la Prefectura de Cotopaxi, el POA se elabora tomando como base los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT), el Plan Estratégico Institucional (PEI), y demás instrumentos de planificación de nivel superior, en concordancia con lo establecido en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIP) y con los lineamientos emitidos por la Secretaría Nacional de Planificación.

Este instrumento incluye el desglose detallado de las metas físicas e indicadores de cumplimiento por cada unidad ejecutora, así como la estimación presupuestaria necesaria para su ejecución, permitiendo una gestión orientada a resultados y una adecuada administración de los recursos públicos. Además, incorpora principios de equidad territorial, sostenibilidad, enfoque de género, y participación ciudadana, con el fin de responder a las necesidades de la población y promover un desarrollo equilibrado en toda la provincia.

La estructuración del POA se convierte así en una herramienta clave para la transparencia institucional, ya que permite el monitoreo permanente de la ejecución de las acciones planificadas, la identificación de desviaciones, y la toma de decisiones correctivas en tiempo real. Asimismo, facilita la rendición de cuentas ante los organismos de control, los entes financiadores y, sobre todo, ante la ciudadanía cotopaxense.

## 2.1. Objetivo

Establecer una planificación operativa estructurada, coherente y medible que permita ejecutar de forma eficiente las competencias, programas y proyectos de la Prefectura de Cotopaxi durante el ejercicio fiscal correspondiente, asegurando la articulación con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT), el Plan Estratégico Institucional (PEI) y las políticas públicas nacionales, mediante la asignación adecuada de recursos, la definición de responsables, la programación de metas físicas y presupuestarias, y la implementación de mecanismos de seguimiento, evaluación y rendición de cuentas.

## 2.2. Conceptos y Definiciones

- **Accesos institucionales:**



Permisos asignados a usuarios para ingresar a sistemas, redes o plataformas informáticas según su rol funcional.

- **Administración de red:**

Gestión técnica de la infraestructura de conectividad de datos (LAN/WLAN), incluyendo configuración, monitoreo y mantenimiento.

- **Autenticación:**

Proceso mediante el cual se verifica la identidad de un usuario para permitir el acceso seguro a sistemas o aplicaciones.

- **Backup (respaldo):**

Copia de seguridad de datos institucionales que permite su recuperación en caso de pérdida, error o incidente.

- **Base de datos:**

Conjunto estructurado de información almacenada electrónicamente, utilizado por los sistemas institucionales para consulta o procesamiento.

- **Centro de datos:**

Instalación física donde se ubican los servidores y sistemas centrales de almacenamiento y procesamiento de información.

- **Desarrollo informático:**

Conjunto de acciones planificadas orientadas a fortalecer la infraestructura tecnológica, los sistemas, la seguridad y los servicios digitales institucionales.

- **Gestión de incidentes:**

Proceso mediante el cual se registran, atienden y solucionan fallos técnicos o problemas reportados por usuarios.

- **Infraestructura tecnológica:**

Equipos físicos, redes, servidores y componentes que soportan el funcionamiento de los sistemas y servicios informáticos.

- **Interoperabilidad:**



Capacidad de diferentes sistemas y plataformas para intercambiar y utilizar información de forma integrada y eficiente.

- **Mesa de ayuda:**

Canal institucional de atención técnica a usuarios para la recepción y resolución de problemas o requerimientos informáticos.

- **Plan Operativo Anual (POA):**

Instrumento de planificación táctica que estructura las actividades, metas y presupuesto anual de una entidad pública.

- **Plan de Desarrollo Informático (PDI):**

Documento estratégico que establece los objetivos, ejes y proyectos tecnológicos de la institución a corto y mediano plazo.

- **Portafolio de servicios:**

Catálogo oficial de servicios tecnológicos ofrecidos por el área de TI a usuarios internos o externos de la institución.

- **Seguridad informática:**

Conjunto de políticas, procedimientos y herramientas destinadas a proteger los sistemas y datos institucionales contra accesos no autorizados o amenazas.

### 3. ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL

La elaboración del Plan Operativo Anual (POA) es un proceso estructurado que permite traducir los objetivos estratégicos de la Prefectura de Cotopaxi en acciones concretas, programadas y evaluables. Este proceso se lleva a cabo anualmente y constituye el principal insumo para la asignación de recursos, la ejecución presupuestaria y el seguimiento institucional.

Su formulación requiere la participación activa de todas las unidades administrativas, técnicas y operativas, bajo la coordinación de la Dirección de Planificación, y en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT), y los marcos normativos vigentes como el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIP).





### 3.1. FASES DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DEL POA

**Tabla 1**

*Fases del proceso de elaboración*

<b>Fase</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Producto esperado</b>
<b>1. Lineamientos técnicos</b>	Emisión de directrices, cronograma y formatos oficiales	Dirección de Planificación	Guía metodológica y cronograma de trabajo
<b>2. Diagnóstico situacional</b>	Análisis de resultados del POA anterior y contexto institucional	Unidades técnicas y de planificación	Informe de evaluación del POA anterior
<b>3. Priorización de acciones</b>	Identificación de programas y actividades alineadas al PDOT y PEI	Direcciones y jefaturas	Listado preliminar de actividades priorizadas
<b>4. Formulación técnica</b>	Definición de objetivos operativos, metas físicas, indicadores y presupuesto	Unidades ejecutoras	Matriz de actividades, metas y recursos
<b>5. Validación interna</b>	Revisión técnica, financiera y de coherencia estratégica	Dirección de Planificación y Finanzas	Matriz consolidada y validada
<b>6. Aprobación institucional</b>	Emisión de resolución administrativa o acta de aprobación	Nivel directivo / Consejo Provincial	POA aprobada oficialmente
<b>7. Registro y seguimiento</b>	Carga en sistema institucional y asignación de responsables de ejecución	Planificación y Tecnologías de la Información	POA registrado y habilitado para seguimiento



### 3.2. CRITERIOS TÉCNICOS PARA LA FORMULACIÓN DEL POA

**Tabla 2**

*Criterios técnicos para la formulación del POA*

Criterio	Aplicación
<b>Alineación estratégica</b>	Toda actividad debe derivarse del PDOT o PEI vigente
<b>Viabilidad financiera</b>	Las actividades deben contar con presupuesto asignado realista
<b>Enfoque territorial</b>	Las acciones deben considerar el impacto en zonas rurales, urbanas y de atención prioritaria
<b>Medición de resultados</b>	Debe incluir indicadores verificables y metas físicas claras
<b>Responsabilidad institucional</b>	Cada actividad debe tener una unidad responsable definida
<b>Temporalidad</b>	Las acciones deben estar programadas dentro del ejercicio fiscal

### 3.3. PLAN OPERATIVO DE ELABORACIÓN DEL POA

**Tabla 3**

*Plan operativo de elaboración del POA*

Actividad	Mes	Responsable	Observaciones
<b>Emisión de lineamientos técnicos</b>	Julio	Dirección de Planificación	Entrega de formato oficial y cronograma a las direcciones
<b>Taller de capacitación interna</b>	Julio	Planificación y Talento Humano	Capacitación a técnicos responsables





<b>Levantamiento de información</b>	Agosto	Unidades técnicas	Recopilación de requerimientos por programa
<b>Formulación preliminar</b>	Septiembre	Direcciones ejecutoras	Construcción de matriz con metas y recursos
<b>Revisión técnica y financiera</b>	Octubre	Planificación y Finanzas	Validación cruzada del POA preliminar
<b>Aprobación institucional</b>	Noviembre	Dirección General / Consejo	Aprobación formal del POA
<b>Registro en sistema de seguimiento</b>	Diciembre	TIC y Planificación	Ingreso y habilitación para monitoreo del año siguiente

### 3.4. TABLA DE RESPONSABILIDADES

**Tabla 4**

*Responsabilidades de áreas*

<b>Área / Unidad</b>	<b>Rol en el proceso</b>
<b>Dirección de Planificación</b>	Coordinación general, lineamientos, validación técnica
<b>Dirección Financiera</b>	Revisión presupuestaria y compatibilidad con techos asignados
<b>Unidades Técnicas</b>	Formulación de actividades, metas e indicadores
<b>Dirección de Talento Humano</b>	Apoyo en identificación de capacidades institucionales
<b>Tecnologías de la Información</b>	Implementación del sistema de registro y seguimiento
<b>Dirección General / Consejo Provincial</b>	Aprobación del POA institucional



### 3.5. DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO OBLIGATORIA

- Guía metodológica de planificación operativa
- Informe de evaluación del POA anterior
- Matriz de programación (actividades, metas, responsables, presupuesto)
- Oficios de validación de cada unidad ejecutora
- Acta de aprobación del POA
- Carga oficial en el sistema de seguimiento y monitoreo

## 4. PLAN DE DESARROLLO INFORMÁTICO.

El Plan de Desarrollo Informático (PDI) es un instrumento estratégico que orienta el crecimiento, la modernización y la sostenibilidad de los recursos tecnológicos de una institución pública. En el caso de la Prefectura de Cotopaxi, este plan establece las directrices, proyectos y objetivos que permitirán consolidar una infraestructura tecnológica eficiente, segura, interoperable y alineada con los servicios institucionales y las necesidades ciudadanas.

La importancia del PDI radica en que permite anticipar necesidades, optimizar inversiones en tecnología, reducir riesgos operativos, mejorar la calidad del servicio interno y externo, y garantizar el cumplimiento de estándares de seguridad, transparencia y protección de datos. A su vez, sirve como una hoja de ruta para que la gestión tecnológica evolucione en consonancia con los planes estratégicos de desarrollo institucional, el Plan Operativo Anual (POA) y los marcos normativos vigentes.

El PDI debe ser un documento vivo, revisado periódicamente, que incluya tanto iniciativas a corto plazo (mantenimiento, soporte, adquisiciones urgentes), como proyectos de mediano y largo plazo (transformación digital, automatización, interoperabilidad, inteligencia institucional). Para ello, su elaboración parte de un diagnóstico técnico, involucra a las áreas usuarias, y establece prioridades realistas basadas en el impacto institucional, el presupuesto disponible y la capacidad operativa.

### 4.1. OBJETIVO DEL PLAN DE DESARROLLO INFORMÁTICO

Diseñar e implementar una estrategia integral de desarrollo tecnológico en la Prefectura de Cotopaxi que fortalezca la capacidad institucional en materia de infraestructura, sistemas,



seguridad, innovación y servicios digitales, asegurando una gestión pública moderna, eficiente y orientada a resultados.

## 4.2. EJES ESTRATÉGICOS DEL PDI

El PDI se estructura a partir de cinco ejes prioritarios:

### a) Infraestructura tecnológica

- Renovación progresiva de equipos y servidores
- Mejora de la conectividad y red interna
- Consolidación del centro de datos y respaldo

### b) Sistemas institucionales

- Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones propias
- Integración de plataformas existentes
- Digitalización de procesos administrativos

### c) Seguridad informática

- Fortalecimiento de controles de acceso
- Planes de contingencia y recuperación ante desastres
- Cumplimiento del EGSi y la LOPDP

### d) Atención y soporte técnico

- Implementación de una mesa de ayuda
- Gestión de incidencias y mantenimiento correctivo/preventivo
- Capacitación tecnológica continua al personal

### e) Gobierno digital y transparencia

- Servicios digitales accesibles para la ciudadanía
- Automatización de trámites internos y externos
- Publicación sistematizada de información pública (LOTAIP)

## 4.3. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DEL PDI

El proceso de formulación del PDI se basa en los siguientes pasos:

### 1. Diagnóstico técnico

Evaluación del estado actual de la infraestructura, sistemas, soporte, capacidades y riesgos tecnológicos.



## 2. **Recolección de requerimientos institucionales**

Levantamiento de necesidades tecnológicas en coordinación con las distintas unidades operativas.

## 3. **Priorización de proyectos**

Clasificación de iniciativas en función de su impacto, urgencia, costo y alineación estratégica.

## 4. **Formulación del plan**

Redacción de objetivos, líneas de acción, responsables, cronogramas y presupuestos por cada eje estratégico.

## 5. **Validación técnica y financiera**

Revisión del plan por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y las áreas de planificación y finanzas.

## 6. **Aprobación institucional**

Aprobación oficial del documento mediante resolución interna o acta administrativa.

### 4.4. TABLA RESUMEN – COMPONENTES DEL PDI

**Tabla 5**

*Componentes del PDI*

<b>Componente</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Unidad responsable</b>
<b>Infraestructura tecnológica</b>	Garantizar entornos estables y funcionales	Redes operativas, servidores actualizados, alta disponibilidad	Dirección de TI
<b>Sistemas institucionales</b>	Automatizar procesos y mejorar la gestión	Plataformas integradas, digitalización de trámites	Unidades usuarias + TI



<b>Seguridad informática</b>	Proteger activos digitales y datos sensibles	Controles implementados, incidentes controlados	Seguridad Informática / TI
<b>Soporte técnico</b>	Mantener continuidad operativa	Reducción de tiempos de respuesta y fallos	Mesa de ayuda / Soporte técnico
<b>Gobierno digital</b>	Ampliar servicios y participación ciudadana	Trámites en línea, acceso público a la información	Dirección de Comunicación + TI

#### 4.5. CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN

- **Articulación con el POA:**

Toda iniciativa del PDI debe reflejarse en el Plan Operativo Anual con metas, responsables y presupuesto asignado.

- **Evaluación continua:**

El PDI debe incluir indicadores y cronogramas para facilitar su monitoreo periódico.

- **Participación interinstitucional:**

El desarrollo informático no es responsabilidad exclusiva del área de TI, sino un compromiso compartido con todas las unidades.

- **Adaptabilidad:**

Las prioridades tecnológicas deben poder ajustarse ante cambios institucionales, emergencias o avances técnicos relevantes.

- **Sostenibilidad:**

Las decisiones deben considerar el costo total de propiedad (licencias, soporte, renovación), para asegurar que los proyectos sean mantenibles en el tiempo.



## 5. PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

El Portafolio de Servicios es un instrumento de gestión tecnológica que consolida, organiza y comunica de forma clara y estructurada todos los servicios digitales, técnicos y operativos que ofrece el área de Tecnologías de la Información (TI) a las diferentes unidades institucionales y a la ciudadanía. Su objetivo principal es garantizar que los servicios tecnológicos se entreguen con calidad, eficiencia y conforme a las necesidades funcionales de la Prefectura de Cotopaxi.

Este portafolio permite a los usuarios internos conocer qué servicios están disponibles, bajo qué condiciones se prestan, cuáles son los canales de atención, tiempos de respuesta, responsabilidades asignadas y niveles de soporte involucrados. Asimismo, se convierte en un recurso clave para fortalecer la transparencia institucional, facilitar la planificación operativa, optimizar el uso de recursos tecnológicos y promover una atención estandarizada y trazable.

### 5.1. OBJETIVOS DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- Estandarizar la oferta tecnológica interna de la Prefectura.
- Facilitar la solicitud, acceso y uso adecuado de los servicios informáticos.
- Establecer compromisos claros de atención, plazos y responsables.
- Promover la transparencia operativa y la rendición de cuentas del área de TI.
- Servir como base para procesos de mejora continua y toma de decisiones estratégicas.

### 5.2. CATEGORÍAS DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

El portafolio está estructurado en cinco grandes categorías, según el tipo de servicio prestado:

#### 1. Servicios de soporte técnico

- Atención de incidentes y requerimientos
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos
- Instalación de software autorizado
- Mesa de ayuda institucional

#### 2. Servicios de infraestructura

- Administración de redes internas (LAN/WLAN)
- Gestión de servidores y almacenamiento
- Respallos y recuperación de datos





- Control de acceso físico a centros de datos

### 3. Servicios de sistemas y aplicaciones

- Desarrollo y mantenimiento de sistemas institucionales
- Administración de bases de datos
- Configuración de perfiles y permisos de usuarios
- Integración de plataformas

### 4. Servicios de seguridad informática

- Gestión de accesos y autenticaciones
- Monitoreo de eventos de seguridad
- Control de vulnerabilidades
- Gestión de respaldos, antivirus y cifrado

### 5. Servicios digitales al ciudadano

- Trámites electrónicos a través del portal web
- Acceso a información pública (LOTAIP)
- Consultas en línea de servicios provinciales
- Formularios electrónicos y servicios automatizados

## 5.3. TABLA DE EJEMPLO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS – TI

**Tabla 6**

*Portafolio de servicios - TI*

Categoría	Servicio	Descripción	Unidad responsable	Tiempo de atención
Soporte técnico	Mesa de ayuda	Recepción y gestión de incidentes técnicos	Soporte Técnico	24 a 48 horas



<b>Infraestructura</b>	Administración de red	Gestión de la conectividad y configuración de red institucional	Infraestructura TI	Según criticidad
<b>Sistemas</b>	Alta de usuarios	Creación de cuentas institucionales con permisos definidos	Administración de sistemas	1 día hábil
<b>Seguridad</b>	Control de accesos	Asignación, modificación y baja de accesos a sistemas	Seguridad Informática	48 horas
<b>Ciudadanía</b>	Trámites digitales	Acceso a servicios digitales a través del portal institucional	Comunicación y TI	Permanente

#### 5.4. CRITERIOS DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL PORTAFOLIO

**Tabla 7**

*Criterios de mantenimiento y actualización de portafolio*

<b>Criterio</b>	<b>Detalle</b>
<b>Frecuencia de actualización</b>	Revisión semestral o cuando existan cambios estructurales
<b>Fuente de mejora</b>	Encuestas de usuarios, auditorías, nuevos requerimientos
<b>Validación</b>	Dirección de TI en coordinación con Planificación
<b>Publicación</b>	Disponible en el portal institucional o repositorio interno



<b>Difusión</b>	Socializado a todas las unidades y mediante inducción a personal nuevo
-----------------	--

### 5.5. CONSIDERACIONES CLAVE

- **Accesibilidad:** El portafolio debe estar disponible para todo el personal en versión digital, accesible desde intranet o portal de servicios.
- **Trazabilidad:** Toda solicitud relacionada a los servicios ofrecidos debe gestionarse mediante un sistema de tickets o formulario institucional.
- **Evaluación:** Los servicios del portafolio deben incluir indicadores de desempeño, tiempos de respuesta, niveles de satisfacción y frecuencia de uso.
- **Interoperabilidad:** El portafolio debe alinearse a los procesos institucionales y a las plataformas en uso, evitando duplicidades o ineficiencias.

