

ACUERDO Nro. MINTEL-MINTEL-2022-0034

SRA. DRA. VIANNA DI MARIA MAINO ISAIAS
MINISTRA DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

CONSIDERANDO:

Que el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República dispone que: *“A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión”*;

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

Que el artículo 227 de la Carta Magna dispone que: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”*;

Que el numeral 3 del artículo 6 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos establece que los planes de simplificación de trámites deberán contener, como mínimo, los siguientes elementos: *“(...) 3. Identificación de los trámites existentes en la entidad que serán sometidos a revisión, para lo cual deberán contar con la participación de la ciudadanía, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana”*;

Que el numeral 1 del artículo 8 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos dispone que la simplificación de trámites a cargo de las entidades reguladas por esta Ley deberá estar orientada a: *“1. La supresión de trámites prescindibles que generen cargas innecesarias para las y los administrados, que incrementen el costo operacional de la Administración Pública, que hagan menos eficiente su funcionamiento o que propicien conductas deshonestas”*;

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

Que el artículo 32 ibídem establece que a la entidad rectora de simplificación de trámites le corresponde, entre otras atribuciones: *“2. Establecer los lineamientos necesarios para la elaboración de los planes de simplificación de trámites por parte de las entidades reguladas por esta Ley y verificar su cumplimiento (...)”*;

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus Ministerios, sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales;

Que mediante Decreto Ejecutivo Nro. 8 de 13 de agosto de 2009, publicado en el Registro Oficial Nro. 10, de 24 de agosto de 2009, el Presidente de la República, creó el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

Que con Decreto Ejecutivo Nro. 23 de 24 de mayo de 2021 el Presidente de la República del Ecuador

designó a la Dra. Vianna Di María Maino Isaías como Ministra de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

Que mediante Acuerdo Ministerial Nro. 036-2020 de 30 de diciembre de 2020 se emitió la Norma Técnica para el diagnóstico económico y criterios de priorización de trámites;

Que mediante Acuerdo Ministerial No. 005-2021 de 12 de febrero de 2021 se emitió la Norma Técnica para la eliminación de trámites;

Que mediante memorando No. MINTEL-SGERC-2022-0363-M de 15 de diciembre de 2022 el Subsecretario de Gobierno Electrónico y Registro Civil remitió el Informe técnico de sustento para la emisión de la Norma Técnica que regula la priorización y simplificación de trámites, en el que recomendó a la máxima autoridad la emisión del referido cuerpo normativo;

En ejercicio de las atribuciones que le confieren el artículo 154, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador y el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

ACUERDA:

EMITIR LA NORMA TÉCNICA QUE REGULA LA PRIORIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

CAPÍTULO I DE LAS GENERALIDADES DE LA NORMA

Artículo 1.- Objeto: La presente norma técnica tiene por objeto establecer las disposiciones y parámetros para la priorización de trámites que deberán aplicarse para la elaboración de los planes de simplificación de trámites institucionales y los lineamientos para ejecución y reporte de dichos planes, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su Reglamento General.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación: La presente norma técnica es de cumplimiento obligatorio para las instituciones previstas en el artículo 2 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

Artículo 3.- Términos y definiciones: Para efectos de la presente norma, en adelante se utilizarán los siguientes términos estandarizados:

Administrado. Persona natural o jurídica que interactúa con la administración pública para cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.

Canales de atención. Constituyen los puntos presenciales o virtuales de interacción entre el administrado y la institución para realizar un trámite.

Carga administrativa. Es toda actividad de naturaleza administrativa y sus costos de realización, que debe llevar a cabo el administrado para cumplir con las obligaciones establecidas en la ley y demás normativa vigente. Se expresa en términos monetarios.

Costo del trámite. Se refiere únicamente a la tasa o tarifa que el administrado debe pagar a la institución por concepto del trámite.

Declaración responsable. Consiste en la manifestación o expresión del administrado, a través de la suscripción de un formulario o documento establecido por la institución, respecto del cumplimiento de los requisitos necesarios para la realización de un trámite, que tiene como efecto el otorgamiento inmediato del servicio, permiso, autorización o respuesta que requiera. En la aplicación de esta estrategia de simplificación de trámites no se requiere una validación de los requisitos por parte del servidor público que los recepta, en virtud de que se presume la veracidad de lo declarado por el administrado. Esta

estrategia es aplicable a los trámites que determine la institución, conforme las disposiciones de esta Norma Técnica, independientemente del canal de atención mediante el cual se realice el trámite.

Diagnóstico económico. Consiste en la determinación de un valor monetario para identificar los costos en los que incurren de forma directa o indirecta los administrados para realizar un trámite administrativo ante la administración pública.

Estrategia de simplificación. Se refiere a los mecanismos que deben aplicar las instituciones para simplificar los trámites.

Institución. Se refiere a las entidades definidas en el artículo 2 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

Requisito. Condición establecida en la normativa, con la que el administrado debe cumplir ante la administración, y que es parte de un trámite administrativo.

Requisitos preexistentes. Constituye aquella documentación (requisito) que el administrado posee al haberlo adquirido o realizado previamente y que sirve como requisito para la realización de diferentes trámites a futuro.

Servicios externos. Se consideran servicios externos aquellos que se realizan para complementar una condición para un requisito a través de formas como: validación, refrendación, certificación u otras. Estos servicios se realizan en otra institución ya sea pública, privada, mixta o de un profesional, diferente a la entidad emisora del requisito.

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

CAPÍTULO II DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Artículo 4.- Participación ciudadana para la simplificación de trámites: Previo a la elaboración de su plan de simplificación de trámites institucional, las instituciones deberán contar con la medición de la encuesta de satisfacción de servicios de conformidad con lo determinado por el ente rector de trabajo. De no contar con la misma, deberán aplicar una encuesta en la que los administrados puedan demostrar su satisfacción o inconformidad con respecto a sus trámites, conforme el formato definido por el ente rector en simplificación de trámites.

El resultado de la encuesta será considerado como el valor de participación ciudadana para la identificación de trámites priorizados establecido en el artículo 11 de la presente norma técnica.

CAPÍTULO III DEL DIAGNÓSTICO ECONÓMICO DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Artículo 5.- Escenario estándar: Se considera como escenario estándar el caso más recurrente del trámite (el que presente mayor demanda), que servirá como base para la determinación del diagnóstico económico. En la medición del diagnóstico, se contemplará dentro del escenario estándar identificado, los siguientes criterios:

1. El administrado cumple con todos los requisitos y condiciones del trámite administrativo.
2. No se presentaron observaciones por parte de la institución, que requieran subsanación por parte del administrado.
3. Tanto por parte del administrado, como por parte de la institución, se cumple con el procedimiento previamente establecido; es decir, que no se presentan reprocesos, devoluciones, cancelaciones ni suspensiones.

En caso de que el escenario estándar posea características diferentes ya sea por grupos de usuarios, diferentes jurisdicciones, diferentes requisitos, más de un canal de atención u otras variaciones, la institución deberá identificar la variación que tenga mayor demanda.

Artículo 6.- De las cargas administrativas: Para determinar la carga administrativa que un trámite genera a los administrados en términos de valor monetario (dinero) y tiempo empleado (horas), se considerará para el diagnóstico económico de los trámites administrativos, los siguientes costos:

1. Costo administrativo; y,
2. Costo de oportunidad.

Artículo 7.- Costo administrativo: El costo administrativo se mide a través de la identificación de todos los requisitos y procedimientos que los administrados realizan para dar cumplimiento a un trámite, que suponen costos de cumplimiento de requisitos, procedimiento y traslado.

Para la determinación del costo administrativo, las instituciones deberán calcular por cada trámite:

a) Costos de cumplimiento de requisitos para el administrado:

Se deberá calcular el costo de cada requisito, considerando el valor mínimo que tendría que pagar el administrado para obtener cada requisito (sin considerar impuestos). El costo total de requisitos del trámite resultará de la sumatoria de estos valores.

Se considerarán únicamente aquellos requisitos que sean necesarios para la realización del trámite y que no estén contemplados como un requisito preexistente. En caso de que el trámite tenga un costo (tasa o tarifa) en la institución en la cual se lo realiza, se sumará el valor correspondiente.

$$CRT = n \sum_{i=1} CR_i + CT$$

Donde:

- CRT: Costos de cumplimiento de requisitos del trámite
- n: Número de requisitos del trámite en función de un escenario estándar
- CR: Costo del requisito
- CT: Costo del trámite

b) Costo de procedimiento realizado por el administrado:

Es el valor que se genera debido a las actividades que realiza el administrado presencialmente en la institución.

Para el costo del procedimiento, se calculará el valor considerando un escenario estándar.

Para el cálculo se aplicará la siguiente fórmula:

$$CP = (TP \times 1,5 \text{ SBU}) / 160$$

Donde:

- CP: Costo de procedimiento
- TP: Tiempo de permanencia (horas)
- SBU: Salario Básico Unificado
- 160: Horas por mes

Tiempo de permanencia (TP): Es el tiempo que le toma al administrado permanecer presencialmente en la institución para realizar el trámite. En función de los siguientes canales de atención, se debe considerar lo siguiente:

- **El trámite se puede completar totalmente en línea:** El costo de permanencia será 0.
- **El trámite no se puede completar totalmente en línea:** El costo de permanencia se calcula con base en la suma de los tiempos de las veces que el administrado asiste a la institución de manera

presencial.

c) Costo de traslado:

Se calcula sobre la base del número de veces que el administrado acude a la institución en un escenario estándar.

Para el cálculo se aplicará la siguiente fórmula:

$$CTr = NV \times I \text{ Dólar de los Estados Unidos de América}$$

Donde:

- CTr: Costo de traslado
- NV: Número de visitas a la institución

Una vez definidos los costos (requisitos, procedimiento y traslado), se obtendrá el costo mediante el siguiente cálculo, donde CA corresponde al costo administrativo.

$$CA = CRT + CP + CTr$$

Donde:

- CA: Costo administrativo
- CP: Costo de procedimiento
- CRT: Costo de requisitos del trámite
- CTr: Costo de traslado

Artículo 8.- Costo de oportunidad: El costo de oportunidad se mide a partir del tiempo que le toma al administrado realizar el trámite y estimando el valor económico que el administrado deja de percibir por realizar el trámite.

Para la definición de este costo, las instituciones deberán reportar los tiempos aproximados que le toma al administrado realizar cada trámite, basada en el escenario estándar, considerando las siguientes actividades:

a) Identificación y comprensión de los requisitos:

Para cada trámite, las instituciones identificarán si el emisor del requisito es el mismo administrado, una institución pública o un profesional/empresa privada. Los tiempos que se considerarán son los siguientes:

Administrado: 0,16 horas

Público: 2 horas

Privado: 1 hora

b) Realización de reuniones con el personal interno del administrado (en el caso de personas jurídicas) para la gestión del trámite:

Es el tiempo (horas) que le toma al administrado (persona jurídica) para preparar la información a través de reuniones con su personal, para completar los requisitos.

En caso de que en el escenario estándar involucre a una persona natural, a este tiempo le corresponde el valor de 0.

Para cada requisito, en el caso de que sea emitido por otra institución pública, privada o un profesional/empresa privada, los tiempos que se considerarán son los siguientes:

Público: 2 horas

Privado: 1 hora

c) Reuniones con personal de servicios externos:

Una vez identificado el emisor del requisito del literal a), la institución deberá estimar el tiempo que le toma para realizar reuniones con personal de servicios externos.

En el caso de que el requisito no necesite de servicios externos, no se aplicará este criterio, por lo que a este tiempo le corresponde el valor de 0.

Los tiempos que se considerarán son los siguientes:

Público: 2 horas

Privado: 1 hora

d) Recolección de información preexistente:

El ente rector definirá el tiempo requerido para reunir cada requisito preexistente, el cual deberá ser utilizado por las instituciones para el cálculo del diagnóstico económico.

e) Elaboración y generación de nueva información:

Se refiere a un requisito que es solicitado por la institución y que el administrado no lo dispone, por lo cual se debe considerar el tiempo que le lleva al administrado obtenerlo en otra institución pública, privada o de algún profesional.

Las instituciones deberán estimar el tiempo requerido en horas para que el administrado pueda obtener nueva información.

f) Llenado de formularios, elaboración de solicitudes y reportes:

Para cada trámite, las instituciones deberán estimar el tiempo requerido por los administrados para llenar solicitudes, formularios u otros que sean requeridos.

g) Tiempo de traslados hacia y desde la institución:

De acuerdo al escenario estándar para cada trámite, se considerará el tiempo que toma al administrado trasladarse desde una ubicación, hacia y desde la institución. El número de traslados deberá ser el mismo número de veces identificado en el cálculo del costo de traslado (CTr - literal c) del artículo 7. Para efectos de cálculo del tiempo de traslado se considerará 2 horas por cada traslado.

h) Tiempo de respuesta:

De acuerdo al escenario estándar para cada trámite, se considerará el tiempo de ciclo del proceso, es decir, aquel que a la institución le toma dar respuesta a un trámite desde que reciben la solicitud del administrado hasta la entrega del producto o servicio requerido.

i) Otras actividades relacionadas con el trámite:

Se refiere al tiempo adicional que le toma al administrado realizar actividades con la finalidad de obtener información para completar un requisito, y que no se haya considerado entre los literales a) hasta la h) del presente artículo.

Las instituciones deberán estimar el tiempo que requiere el administrado para realizar estas actividades.

Una vez definidos los tiempos de las actividades establecidas en los literales que anteceden, se obtendrá el costo de oportunidad sumando cada actividad y multiplicando por el costo/hora mediante la siguiente fórmula:

$$CO = \sum_{i=1}^n CCo_i \times (1,5 \times SBU) / 160$$

Donde:

- CO: Costo de oportunidad
- m: Número de criterios aplicables del presente artículo de la norma técnica
- CCO: Tiempo de cada una de las actividades del presente artículo de la norma técnica
- SBU: Salario Básico Unificado

Artículo 9.- Diagnóstico económico de trámites: El diagnóstico económico de un trámite corresponde a la carga administrativa, que se calcula con base en el costo administrativo y el costo de oportunidad, mediante la siguiente fórmula:

$$CgA = CA + CO$$

Donde:

- CgA: carga administrativa
- CA: costo administrativo
- CO: costo de oportunidad

Este valor de diagnóstico económico será utilizado para la identificación de trámites priorizados establecido en el artículo 11 de la norma técnica y será además considerado como el indicador de gestión en función del cual se evaluará la ejecución de la simplificación de los trámites.

CAPÍTULO IV DE LA PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Artículo 10.- Esquema de puntuación: Las instituciones, previo a la elaboración de su plan de simplificación de trámites institucional, deberán realizar la priorización de los trámites a ser simplificados en función de los criterios establecidos a continuación.

La puntuación de priorización para cada trámite se calculará como la sumatoria de todas las puntuaciones otorgadas según los literales a) hasta h) y será utilizada para la identificación de trámites priorizados mencionada en el artículo 11 de esta norma técnica.

a) Demanda anual de los trámites:

Considerará el volumen anual de atenciones de las solicitudes que ingresan al año a cada institución para la gestión de un trámite en particular.

Para determinar la puntuación, se colocará en una tabla todos los trámites con su correspondiente demanda anual. Los trámites sin demanda (demanda = 0) tendrán un puntaje de 0.

Para el resto de trámites (demanda mayor a cero) se ordenará de menor a mayor y se dividirá en 3 grupos que contengan la misma cantidad de trámites.

En caso de existir residuos en la división realizada para establecer los grupos, el residuo se ubicará en el último grupo.

En el caso de que varios trámites tengan igual valor de demanda, deberán colocarse en el mismo grupo en el que se ubique el primero de dichos trámites, es decir, trámites con igual valor de demanda no podrán ubicarse en diferentes grupos.

Una vez separados los trámites en los grupos, se asignará el puntaje correspondiente:

Grupos	Puntuación
Primer grupo (trámites con menor demanda, no incluye los trámites con demanda 0)	5
Segundo grupo (trámites con demanda intermedia)	10
Tercer grupo (trámites con mayor demanda)	20

b) Volumen de quejas asociadas a un trámite:

Considerará la cantidad de quejas recibidas en relación a un trámite durante un año. Estas quejas deberán estar documentadas en medios físicos y/o digitales.

Los trámites sin demanda (demanda=0) considerados en el ítem a) no serán considerados para este cálculo.

Para determinar la puntuación, se colocará en una tabla todos los trámites con sus correspondientes quejas. Los trámites sin quejas (volumen de quejas = 0) tendrán un puntaje de 0.

Para el resto de trámites (volumen de quejas mayor a cero), se dividirá en 2 grupos, según los rangos establecidos en la tabla y se asignará el puntaje correspondiente.

El cálculo del porcentaje de quejas se realizará mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Porcentaje de Quejas} = (\text{Volumen de Queja} \times 100) / \text{Demanda anual}$$

La puntuación se basará en la siguiente tabla:

Grupo	Puntuación
Primer grupo (trámites con menor porcentaje de quejas) $\leq 1\%$	5
Segundo grupo (trámites con mayor porcentaje de quejas) $> 1\%$	15

c) Costo para la administración pública:

En cada trámite, basado en un escenario estándar, se deberá estimar el costo incurrido en personal y recursos necesarios para su atención desde que el administrado entregó todos los requisitos hasta que la institución entregue el producto, respuesta o servicio requerido en el trámite. Se considerará:

- Costo de personal:
 - Costo del personal para atender el trámite, se excluyen actividades realizadas automáticamente o que dependen del administrado. El tiempo deberá considerar únicamente el tiempo efectivo de trabajo del personal, no debe considerar el tiempo de espera o de movimiento.
- Costo de recursos:
 - Se deberá considerar el costo directo en el que la institución debe incurrir para atender un trámite. Se debe considerar los insumos o materia prima necesaria, así como cualquier otro que la institución considere pertinente.

El costo para la administración será el resultado de la sumatoria del tiempo de las actividades expresado en horas, multiplicado por un salario básico unificado más el costo de los recursos, mediante la siguiente fórmula:

$$\text{CoP} = (m \sum_{i=1}^n T_{ai} \times (1,5 \times \text{SBU}) / 160) + Cr$$

Donde:

- CoP: Costo para la administración pública
- m: Número de actividades realizadas por la propia institución
- Ta: Tiempo de cada actividad expresada en horas.
- SBU: Salario Básico Unificado
- Cr: Costo de recursos necesarios para la atención del trámite.

Para determinar la puntuación, se colocará en una tabla todos los trámites con el costo para la administración, ordenándose de menor a mayor. Se dividirá en 3 grupos, en los que cada uno tenga la misma cantidad de trámites.

En caso de existir residuos en la división realizada para establecer los grupos, el residuo se ubicará en el

último grupo.

En el caso de que varios trámites tengan igual costo para la administración pública, deberán colocarse en el mismo grupo en el que se ubique el primero de dichos trámites, es decir, trámites con igual costo para la administración pública no podrán ubicarse en diferentes grupos.

Una vez separados los trámites en los grupos, se asignará el puntaje correspondiente.

La puntuación se basará en la siguiente tabla:

Grupos	Puntuación
Primer grupo (trámites con menor costo para la institución)	2
Segundo grupo (trámites con costo intermedio para institución)	5
Tercer grupo (trámites con mayor costo para la institución)	10

d) Tiempo de respuesta:

Se refiere al tiempo de respuesta establecido en el artículo 8 literal h) de la presente norma técnica.

Para determinar la puntuación, se colocará en una tabla todos los trámites con el tiempo de respuesta. Se dividirá en 2 grupos, según los rangos establecidos en la tabla y se asignará el puntaje correspondiente

La puntuación se basará en la siguiente tabla:

Grupo	Puntuación
Primer grupo (trámites con menor tiempo de respuesta) <=24 horas laborables	5
Segundo grupo (trámites con mayor tiempo de respuesta) >24 horas laborables	20

e) Canal de atención:

Considerará los canales de atención a través de los cuales el administrado puede realizar el trámite:

El trámite se puede completar totalmente en línea: Se considera trámite totalmente en línea cuando el administrado no requiere acudir presencialmente a la institución, sino que todas las acciones las realiza a través de medios electrónicos.

El trámite no se puede completar totalmente en línea: Se considera este caso, cuando el trámite incluye al menos una actividad, incluido mecanismos de pago, en la que el administrado deba acudir presencialmente a la institución, para la realización de dicho trámite. Los trámites presenciales se consideran dentro de esta categoría.

La puntuación se basará en la siguiente tabla:

Grupo	Puntuación
El trámite se puede completar totalmente en línea.	0
El trámite no se puede completar totalmente en línea.	20

f) Susceptibilidad a corrupción:

Considerará aquellos trámites que sean objeto de denuncias de corrupción expresamente documentadas o aquellos que internamente hayan sido identificados como susceptibles de corrupción.

La puntuación se basará en la siguiente tabla:

Grupo	Puntuación
No existe documentación (interna o externa) respecto a posibles actos de corrupción en el trámite.	0
Existe documentación (interna o externa) respecto a posibles actos de corrupción en el trámite.	5

g) Volumen de devoluciones:

Considerará aquellos trámites en los que se identifique devoluciones recurrentes entre el administrado y la administración pública. Se considera devolución de un trámite, cuando los requisitos entregados o enviados por el administrado no cumplen con los requerimientos del trámite, y la institución procede a retornar el mismo al administrado para que solvante las novedades encontradas.

La puntuación se basará en la siguiente tabla:

Grupo	Puntuación
Se estima que menos del 5% del total de requerimientos del trámite son devueltos.	0
Se estima que al menos el 5% del total de requerimientos del trámite son devueltos.	5

h) Trámites Vinculados

Considerará aquellos trámites cuyo resultado es necesario para iniciar otro trámite administrativo, sea en la misma institución o en otra del sector público o privado.

La puntuación se basará en la siguiente tabla:

Grupo	Puntuación
El resultado del trámite es un producto final y no incide frecuentemente en otras actividades públicas o privadas.	0
El resultado del trámite es frecuentemente utilizado para otras actividades públicas o privadas.	10

Artículo 11.- Identificación de trámites priorizados: Para priorizar un trámite, se consideran los siguientes aspectos establecidos en los capítulos II, III y IV:

1. Participación ciudadana
2. Diagnóstico económico (Carga Administrativa)
3. Puntuación de priorización

Habiendo obtenido puntajes para participación ciudadana, diagnóstico económico y puntuación de priorización, a continuación, se aplicará para cada trámite la siguiente fórmula:

$$PT = PC \times 0,3 + DE \times 0,3 + PP \times 0,4$$

Donde:

PC: Valor otorgado al trámite por la participación ciudadana

DE: Valor otorgado al trámite por la medición de diagnóstico económico

PP: Valor otorgado al trámite por la puntuación de priorización

PT: Puntaje total de trámite para priorización

Después de haber realizado el cálculo del puntaje total de trámite para priorización, los trámites se ordenarán de mayor a menor de acuerdo a dicho puntaje. Los trámites que se encuentren dentro del primer quintil (de mayor a menor), se considerarán priorizados y serán incluidos en el plan de simplificación de trámites institucional. En caso de haber residuos por efecto de la división, estos serán contemplados en el último quintil.

Cuando resulten priorizados trámites con demanda cero, la institución deberá sustituir dicho(s) trámite(s) por otro(s), igualmente partiendo de aquellos que tienen un mayor puntaje acumulado. De no poder incluir el primero, deberá justificar el motivo por el cual no puede simplificarlo, continuando con el

siguiente en prelación y así sucesivamente de ser necesario.

En caso de que la institución tenga previsto simplificar trámites en función de planificación institucional, proyectos u otros, estos trámites también serán incluidos en el plan de simplificación de trámites institucional.

Además de los trámites que se identifiquen en la priorización, las instituciones deberán incorporar aquellos trámites que disponga el ente rector de simplificación de trámites, el cual solicitará su inclusión bajo los siguientes criterios de pertinencia técnica:

1. Requerimientos o denuncias ciudadanas, sector empresarial, sociedad civil y/o academia por problemas recurrentes en trámites.
2. Trámites de impacto al sector productivo o social.
3. Trámites relacionados a situaciones de emergencia.

Para el listado de los trámites priorizados a simplificar en el año, las instituciones deberán identificar la siguiente información:

1. Nombre del trámite.
2. Clasificación.
3. Normativa que sustenta el trámite.
4. Identificación de requisitos por cada trámite.
5. Diagnóstico económico del trámite.
6. Tiempo que toma la resolución del trámite para el administrado.
7. Dirección web en la que se demuestre que el trámite se encuentra publicado en la página institucional de cada institución.
8. Dirección web en la que se demuestre que el trámite se encuentra publicado en el registro único de trámites administrativos (Plataforma GOB.EC).
9. Resultados del proceso de participación ciudadana por cada trámite priorizado, en el caso que corresponda.
10. Relación del trámite con los programas institucionales, cuando corresponda.

En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos, los planes de simplificación de trámites institucionales deberán contener al menos: un (1) trámite relacionado con permisos de urbanización y construcción; un (1) trámite relacionado con liquidación de impuestos y tasas; y un (1) trámite relacionado con obtención de documentación habilitante para la transferencia de dominio de bienes inmuebles destinados a satisfacer el déficit de vivienda. En caso de que dichos trámites no se hayan priorizado a través de la aplicación de la presente norma técnica, las instituciones deberán incluirlos adicionalmente dentro del plan.

CAPÍTULO V DE LOS PLANES DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES

Artículo 12.- Elaboración de los planes de simplificación de trámites institucionales: Para la elaboración de los planes de simplificación de trámites institucionales las instituciones deberán aplicar al menos una de las siguientes estrategias para simplificar cada trámite:

- Ampliación en la vigencia del producto otorgado como resultado del trámite: Incremento del tiempo de vigencia del producto otorgado por la institución.
- Automatización y digitalización de los trámites: Implementación de sistemas informáticos especializados para la atención del trámite. Al aplicar esta estrategia, el usuario no estará obligado a acudir a la institución en ningún momento durante la realización del trámite.

Los niveles de automatización y digitalización se consideran de acuerdo a la siguiente escala:

- Digitalizado. Solo las interacciones del administrado se realizan a través de medios electrónicos.
- Parcialmente automatizado. Las interacciones del administrado y al menos una actividad de la institución se realizan a través de medios electrónicos.

- Automatizado. Todas las actividades del administrado se realizan a través de medios electrónicos y la institución atiende el trámite sin intervención humana.
- Declaración Responsable: El administrado declara bajo su responsabilidad el cumplimiento de todos los requisitos para el trámite. La aplicación de esta estrategia significa una aprobación inmediata al requerimiento del usuario. Para su implementación, las instituciones deberán considerar el criterio de riesgos establecido en el artículo 9 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y el de veracidad de la información contemplado en el artículo 10 de dicha Ley.
- Guillotina de trámites: Eliminación del trámite. Ya no debe ser realizado por el administrado.
- Interoperabilidad. Uso de mecanismos para intercambio electrónico de información, ya sea punto a punto, a través de buses de servicio, o del consumo de servicios del Sistema Nacional de Registros Públicos.
- Optimización de la calidad de los formularios: Mejora de formularios (físicos o digitales) a través de la reducción de campos de los formularios, o la conversión de un formulario físico a uno digital. En esta estrategia al menos existe una interacción presencial del administrado con la institución.
- Pagos electrónicos. Uso de botones o pasarelas de pagos debidamente autorizados en el país. La transferencia bancaria y/o digitalización de un comprobante de pago y su posterior notificación a la institución será considerada como una mejora en el proceso mas no como la implementación de un pago electrónico.
- Reforma normativa. Emisión o reforma de normativa que aporta a la simplificación del trámite a través de disminución de requisitos, mejora de procesos, automatización y/u otras.
- Reingeniería o mejora de procesos: Mejora de procesos que inciden de forma directa o indirecta en la simplificación del trámite.
- Revisión de requisitos: Consiste en la disminución de la cantidad de requisitos que debe presentar el usuario a la institución.
- Ventanilla única: El usuario puede realizar las actividades en una única ventanilla (física o virtual).

Las instituciones deberán incluir los siguientes criterios en la elaboración del Plan de Simplificación de Trámites Institucionales:

- a) Descripción de cómo van a ejecutar cada estrategia, considerando todas las disposiciones normativas y metodológicas que sean aplicables. La descripción debe ser consistente con la(s) estrategia(s) seleccionada(s),
- b) Descripción de las dificultades que presenta cada trámite, y los beneficios esperados con la simplificación.
- c) La fecha de ejecución de la(s) estrategia(s) seleccionada(s), deberán evidenciar una planificación organizada, con el objetivo de que no se acumulen en los últimos meses de ejecución del plan.
- d) Determinación de los objetivos y metas que se alcanzarían con la simplificación de cada trámite.

Excepcionalmente, cuando algún(os) trámite(s) de la institución no puedan ser simplificados dentro del plazo previsto, se deberá presentar al ente rector en simplificación de trámites un informe que justifique los motivos. Este informe deberá ser aprobado previo al envío del plan de simplificación de trámites institucional. De no recibir la aprobación, la institución deberá replantear la estrategia de mejora y/o el plazo. En caso de recibir la aprobación del ente rector, la institución deberá hacer constar en el plan los entregables del proceso de simplificación durante el año en curso. El trámite deberá continuar en los planes de los años subsiguientes hasta conseguir su simplificación, sin que esto requiera una nueva aprobación del ente rector.

El Responsable del Levantamiento de Trámites Administrativos (RAT) de cada institución remitirá al ente rector de simplificación de trámites el Plan de Simplificación de Trámites Institucional, y una declaración en la cual el RAT manifiesta, bajo su responsabilidad, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente. El plan y la declaración deberán remitirse a través de la Plataforma GOB.EC hasta el 15 de enero de cada año. La plataforma GOB.EC generará la notificación automática de aprobación del plan presentado.

En el término de 5 días, el ente rector en simplificación de trámites podrá revisar los planes recibidos y

solicitar la documentación de respaldo correspondiente. En caso de encontrar errores, el plan podrá ser rechazado y la institución deberá realizar las correcciones correspondientes dentro de los siguientes 5 días término.

Una vez aprobado el plan, las instituciones deberán publicarlo en su página web institucional en el término de 5 días.

Artículo 13.- De los trámites no susceptibles a simplificación: En caso de que la institución, durante la elaboración de su plan de simplificación de trámites institucional, determine que uno o varios de sus trámites priorizados no se pueden simplificar, deberán solicitar su exclusión del plan al ente rector de simplificación de trámites, con la correspondiente justificación, ante la cual éste último emitirá su pronunciamiento, que de ser positivo, obliga a la institución a reemplazarlo por el siguiente con mayor puntaje acumulado.

Se podrá justificar que un trámite no es susceptible de simplificación en los siguientes casos:

1. El trámite se encuentra completamente automatizado.
2. Existen tratados u otros instrumentos internacionales que imposibilitan realizar alguna modificación dentro del proceso para llevar a cabo la simplificación del trámite.
3. Temas inherentes a la naturaleza del trámite.
4. El trámite fue simplificado en el año anterior, y no puede aplicarse ninguna estrategia de simplificación.

Previo al envío del Plan de Simplificación de Trámites Institucional, la institución deberá contar con el pronunciamiento del ente rector en el término de 5 días contados desde la presentación de la justificación.

Artículo 14.- De las modificaciones a los planes de simplificación de trámites institucionales: Los planes de simplificación de trámites institucionales aprobados por el ente rector podrán ser modificados por las instituciones, por una única vez durante cada año.

Las instituciones deberán solicitar la modificación al ente rector hasta un (1) mes calendario antes de la fecha de ejecución de estrategia prevista para el (los) trámite(s) involucrado(s), adjuntando los justificativos correspondientes.

En caso de que la institución solicite la modificación de la fecha de ejecución de la(s) estrategia(s), la fecha propuesta no deberá sobrepasar el 31 de octubre del año en curso.

El ente rector de simplificación de trámites podrá aprobar o rechazar la solicitud de modificación al plan, en el término de cinco (5) días.

En ningún caso se podrá modificar el listado de los trámites priorizados establecido en el plan aprobado originalmente, salvo el caso de que el cambio se requiera debido a nuevas leyes, decretos o normativa de mayor jerarquía que la emitida por la institución.

Artículo 15.- Ejecución de los planes de simplificación de trámites institucionales: Las instituciones sujetas al ámbito de aplicación de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos realizarán las acciones necesarias para cumplir con la simplificación de los trámites que conste en su plan de simplificación de trámites institucional aprobado, conforme lo establecido en dicha Ley.

Las instituciones deberán notificar el cumplimiento de la ejecución de los planes al ente rector de simplificación de trámites hasta el 31 de octubre de cada año, adjuntando los documentos de soporte que respalden la simplificación de cada trámite. Adicionalmente deberán describir el beneficio (cualitativo y cuantitativo) generado para el administrado a través de la simplificación de cada trámite.

Durante la ejecución del plan, el ente rector de simplificación de trámites podrá disponer la reforma, revisión o supresión de trámites no contemplados en el plan, en virtud de denuncias ciudadanas y criterios de pertinencia técnica definidos en el artículo 11 de la presente norma. Para estos trámites, las instituciones responsables de los trámites presentarán al ente rector un cronograma de simplificación que

deberá ser aprobado por éste y cuyo plazo de ejecución, excepcionalmente, podrá extenderse hasta el siguiente año.

Las instituciones deberán reportar al ente rector de simplificación de trámites los avances en la ejecución de las estrategias, al menos una vez al mes.

Para respaldar la ejecución de los planes de simplificación de trámites institucionales, las instituciones deberán adjuntar al informe anual, los entregables de las estrategias aplicadas. El informe deberá estar suscrito por el Responsable del Levantamiento de Trámites Administrativos de la institución.

Asimismo, los entregables de las estrategias deberán estar debidamente suscritos de conformidad con la normativa y/o procedimientos aplicables.

En la siguiente tabla se presenta los diferentes entregables de las estrategias, que para efectos del reporte, deberán encontrarse implementadas de conformidad con la normativa aplicable para cada una de ellas:

ESTRATEGIAS

Revisión de requisitos

Reingeniería o mejora de procesos

Automatización y digitalización de los trámites

Guillotina de trámites

Ventanillas únicas

Ampliación en la vigencia del producto otorgado como resultado del trámite.

Reforma normativa

Interoperabilidad

Pagos electrónicos

Optimización de la calidad de los formularios

Declaración Responsable

ENTREGABLES

Documento/s que sustente la disminución de los requisitos del trámite y la aplicación de los requisitos actualizados.

Documento/s que contengan un cuadro comparativo entre la situación inicial y el resultado del proceso mejorado.

Manual de usuario u otro documento elaborado por la institución que evidencie que las actividades de un trámite han sido automatizadas y que el sistema se encuentre en producción.

Documento/s que sustente la eliminación del trámite. Documento/s que indique los cambios realizados por la institución para que en un único punto de contacto, los administrados puedan realizar todas las acciones necesarias para realizar el trámite.

Documento/s que evidencie el incremento en la vigencia del producto, certificado, título habilitante u otro que otorgue la institución y que el mismo se encuentre ya implementado.

Ley, Decreto Ejecutivo, Acuerdo Ministerial, Resolución, Ordenanza u otro emitido como resultado de la simplificación del trámite.

Documento/s que describa el intercambio de información con otras instituciones, sea éste a través del consumo de servicios del Sistema Nacional de Registros Públicos o directamente entre instituciones.

Documento/s que contenga un informe técnico que describa las instituciones con las que se está realizando el intercambio o consumo de información, así como los campos que están siendo consumidos. Este esquema debe encontrarse en producción.

Documento/s que evidencie que la realización de pagos electrónicos, se encuentra disponible para los administrados.

Documento/s que evidencie la mejora realizada en el formulario del trámite. En el caso de la conversión de un formulario físico a uno digital, se deberá especificar el URL del formulario, mismo que deberá estar en producción.

Documento/s que evidencie que el trámite puede realizarse a través de un acto autodeclarativo por parte del administrado, en el cual recibe la aprobación requerida, de forma automática. Se deberá adjuntar el URL del formulario de declaración responsable, mismo que deberá estar en producción.

La implementación de las mejoras deberá incluir a todas las dependencias en donde se realice el trámite.

La institución deberá enviar la evidencia de haber difundido tanto a la interna de la institución, como a la ciudadanía, las mejoras realizadas en cada trámite.

En el reporte de cumplimiento, la institución deberá incluir el impacto económico de la simplificación de trámites, que incluya el diagnóstico económico (carga administrativa) de los trámites que fueron simplificados de conformidad con lo establecido en el capítulo II de la presente Norma Técnica.

Se deberá incluir un cuadro comparativo de la situación anterior de cada trámite y los resultados obtenidos a través del proceso de simplificación conforme el siguiente formato:

Simplificación de trámites (AÑO)					
Identificador del Trámite	Nombre del Trámite	Carga Administrativa Inicial (USD)	Carga Administrativa Final (USD)	Impacto (reducción de la carga administrativa) (USD)	Porcentaje de reducción

Carga Administrativa Inicial (USD). Corresponde al valor obtenido en el diagnóstico económico de un trámite, realizado conforme el artículo 9 de la presente norma técnica, previamente a la simplificación.

Carga Administrativa Final (USD). Corresponde al valor obtenido en el diagnóstico económico de un trámite, realizado conforme el artículo 9 de la presente norma técnica, posterior a la simplificación.

Impacto (reducción de la carga administrativa) (USD). Se calcula mediante la siguiente fórmula: Impacto (USD) = Carga Administrativa Inicial (USD) - Carga Administrativa Final (USD).

Porcentaje de reducción. Se calcula mediante la siguiente fórmula: Porcentaje de reducción = Impacto (reducción del costo) (USD) * 100/ Carga Administrativa Inicial (USD).

Artículo 16.- Actualización de la plataforma GOB.EC: La institución deberá actualizar los contenidos de la plataforma GOB.EC que sean necesarios en función de la simplificación realizada en cada trámite.

Artículo 17.- Acompañamiento, seguimiento y evaluación durante la ejecución de los planes de simplificación de trámites institucionales: El ente rector de simplificación de trámites, dentro del ámbito de sus competencias, asistirá técnicamente a las instituciones y realizará el seguimiento y evaluación de la ejecución de los planes de simplificación de trámites institucionales. En caso de verificar el incumplimiento y/o detectar inconvenientes en la ejecución del mismo se notificará a las máximas autoridades de las instituciones responsables de dichos planes, a fin de que tomen las acciones correctivas y disciplinarias que correspondan.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA: El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información mantendrá actualizada en la Plataforma GOB.EC la información, herramientas y/o directrices necesarias para que las instituciones puedan aplicar lo establecido en la presente norma técnica, incluyendo las adaptaciones necesarias, a fin de que las instituciones sujetas en el ámbito de aplicación envíen el Plan de Simplificación de Trámites Institucional y la declaración responsable, de conformidad con lo establecido en esta norma técnica.

SEGUNDA: Previo al envío del Plan de Simplificación de Trámites Institucional, las instituciones deberán encontrarse activas y con sus trámites registrados y publicados en la plataforma GOB.EC, de acuerdo al procedimiento definido para el efecto por parte del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

TERCERA: Las instituciones deberán realizar las acciones respectivas para que se encuentren disponibles y en normal funcionamiento las plataformas tecnológicas para la realización de trámites.

CUARTA: El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información determinará los requisitos preexistentes y publicará el listado en la plataforma GOB.EC, considerando al menos los siguientes criterios:

- El requisito preexistente será considerado como tal, independientemente de su modalidad de presentación por parte del administrado (original, copia, electrónico, notariado, etc.)
- Documentos obtenidos previamente (certificado, carné, credencial, título u otro) y que se los va a renovar en la misma institución.
- Cualquier requisito que se encuentre disponible para ser consultado mediante interoperabilidad.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA: En el plazo de 30 días contados a partir de la publicación del presente Acuerdo Ministerial, la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil realizará todas las adecuaciones necesarias en la Plataforma GOB.EC para que en la misma se puedan elaborar y enviar los planes de simplificación de trámites institucionales.

SEGUNDA: Para la realización del plan de simplificación de trámites institucional del año 2023, las instituciones deberán tomar para la participación ciudadana definida en el artículo 4 de la presente norma técnica, el resultado de una de las encuestas de satisfacción correspondiente al año 2022.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

PRIMERA: Deróguese el Acuerdo Ministerial No. 036-2020 de 30 de diciembre de 2020.

SEGUNDA: Deróguese el Acuerdo Ministerial No. 005-2021 de 12 de febrero de 2021.

El presente Acuerdo Ministerial, entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, D.M., a los 27 día(s) del mes de Diciembre de dos mil veintidos.

Documento firmado electrónicamente

SRA. DRA. VIANNA DI MARIA MAINO ISAIAS
MINISTRA DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN