Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE INFORMACIÓN EN LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA “RUTER“

(IT-RUTER-01)

[Versión 1.4]

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma
Elaborado por:	Diana Pujol / Especialista de Desarrollo de Capacitación de Gobierno Electrónico	Firmado electrónicamente por: DIANA ROSALBA PUJOL CHERREZ
Elaborado y revisado por:	Pablo Veintimilla Vargas / Director Nacional de Provisión de Servicios Electrónicos	Firmado electrónicamente por: PABLO JAVIER VEINTIMILLA VARGAS
Aprobado por:	Javier Jara / Subsecretario de Estado - Gobierno Electrónico	Firmado electrónicamente por: RAUL JAVIER JARA

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio o actualización	Fecha
0.1	Borrador Inicial	15/06/18
0.8	Modificaciones para piloto de registro de trámites	26/07/18
0.9	Modificaciones generadas según lo sugerido por las instituciones en el Taller Focal desarrollado el 2018-08-01	03/08/18
1.0	Primera versión liberada	06/08/18
1.1	Se incluyen directrices de publicación	18/09/18
1.2	Se ajusta parámetros de publicación	04/10/18
1.3	Se incluye lista de verificación	16/10/18
1.4	Se incluye nuevas funcionalidades y nuevos estados	12/08/19

1. PRESENTACIÓN

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) conforme a sus atribuciones, pone a disponibilidad la Plataforma para el Registro Único de Trámites y Regulaciones (RUTER).

RUTER es una plataforma informática para registro y administración de trámites y regulaciones del estado, orientado a proveer información oportuna a ciudadanos, sector público y privado.

El presente instructivo, se desarrolla como un complemento a la plataforma tecnológica y la norma técnica reguladora vigente.

2. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de acceso, registro y publicación de trámites y regulaciones en la plataforma RUTER.

3. ALCANCE

El presente instructivo se circunscribe a todo lo relacionado a la carga y publicación de información en la plataforma informática del "Registro Único de Trámites y Regulaciones".

No pretende dictar reglas relacionadas a la redacción, lenguaje comunicacional ni a la taxonomía, se refiere únicamente a las opciones que puede contener cada registro, a las acciones a realizar y a los estados de los trámites.

4. GENERALIDADES

Del Ingreso.- para registrar y actualizar la información en el Registro Único de Trámites y Regulaciones, deberán ingresar, usando los navegadores web a la dirección URL https://www.gob.ec con las credenciales correspondientes a su nivel de acceso.

Acuerdo y Términos de Uso.- los usuarios de la plataforma, deberán descargar de la plataforma RUTER "Acuerdo y Términos de Uso" para RAT y OTI, mismos que deberán ser suscritos y enviados junto con la delegación expresa por oficio de la máxima autoridad dirigido al Subsecretario de Gobierno Electrónico. El "Acuerdo y Términos de Uso", especifica las obligaciones que el usuario asume sobre la información y operación de la plataforma.

5. ABREVIATURAS Y TÉRMINOS RELACIONADOS

- RUTER: Registro Único de Trámites Ecuatorianos y Regulaciones.
- APC: Administración Pública Central.
- Ciudadano: Persona, institución o empresa que realiza un trámite.
- LOTAIP: Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

6. CONTENIDO DEL INSTRUCTIVO

SECCIÓN I: DE LA CARGA DE REGULACIONES

Las regulaciones son las reglas emitidas por las entidades y autoridades competentes para normar las actividades económicas y sociales relacionadas a su gestión, las mismas que estarán contenidas en los instrumentos descritos en el artículo 425 de la Constitución de la República del Ecuador.

En conformidad al artículo 8: Difusión de la Información Pública, literal a) de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, las instituciones deben publicar toda la base legal que les rige, en tal virtud, las instituciones deberán registrar las regulaciones que les rige y que emitan.

Antes de registrar una nueva regulación, se debe verificar si ya se encuentra publicada, buscándola por Nombre, Tipo, No. Registro Oficial o Institución Publicante.

Si no existe, se procede a registrar como nueva regulación, cargando la siguiente información:

a) Nombre de la regulación: nombre con el que la regulación está publicada en el sumario del Registro Oficial.

Ejemplo: "372 Declárase como política de Estado, la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites"

Directrices*:*

- No incluir siglas o nombres alternativos, por ejemplo: LOTAIP o Código Ingenios.
- Deberán registrarse únicamente las regulaciones vigentes.

b) Tipo de regulación: según la regulación esta deberá ser catalogada como una de las siguientes:

- Acuerdo Ministerial
- Resolución
- Decreto ejecutivo
- Reglamento de ley
- Ley ordinaria
- Ley orgánica
- Código Orgánico
- Carta Suprema
- Norma internacional
- Ordenanza municipal

c) Fecha de suscripción: fecha en la que se firmó la regulación, por la autoridad competente, formato (dd/mm/aaaa).

d) Descripción: párrafo que explique el objeto u propósito, los temas más relevantes, el ámbito de aplicación y los obligados a cumplirla.

Ejemplo: Establece un marco legal en el que se estructura la economía social de los

conocimientos, la creatividad y la innovación, para todas las personas naturales, jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen actividades relacionadas.

Directrices:

- Considerar que la redacción pueda ser entendida por los ciudadanos, evitando siglas y lenguaje técnico.
- Eliminar frases introductorias, como por ejemplo: “la presente ley tiene como objeto….”

e) Archivo: cargar el archivo que contiene el documento oficial de la regulación.

Directrices:

- Debe estar convertido a formato pdf.
- El archivo debe pesar máximo 2Mb.
- Debe iniciar con la palabra “Documento” seguido de un guión bajo “_”
- Debe continuar con el nombre completo de la Regulación, cada palabra debe estar separada por un guion medio “-” y eliminar las sílabas: de, el, la, los, las y las comas.
- Debe verificarse que el documento no tenga logos o información que no pueda ser publicada sin autorización de los autores.

f) Fecha de publicación: fecha en la que se publicó la regulación en la gaceta del Registro Oficial. Si corresponde a una norma internacional, se procederá a registrar la misma fecha de suscripción, formato (dd/mm/aaaa).

Ejemplo: 9 de diciembre de 2016 (09/12/2016)

g) Número de Registro Oficial: el número de Registro Oficial (y Suplemento si fuera el caso) en el que fue publicada la regulación. Si corresponde a una norma internacional, se procederá a registrar “No aplica”

Ejemplo: R.O. 899 Año IV

h) Institución publicante: Institución que emitió o aprobó la regulación. Pudiéndose registrar varias instituciones.

Ejemplo: Asamblea Nacional

i) Temáticas relacionadas: temas a los cuales las regulaciones pueden ser asociadas, mismas que tienen como objetivo facilitar la agrupación y búsqueda de las mismas. La plataforma RUTER, presentará un catálogo de las opciones disponibles.

Directrices:

- Seleccionar las temáticas que más relación tengan con el contenido de la norma; al menos una.

SECCIÓN II: DE LA CARGA DE TRÁMITES

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

La información a registrar es:

APARTADO: INFORMACIÓN CIUDADANA

Toda la información registrada en este apartado será presentado al ciudadano, por lo cual deberá ser registrada siguiendo los principios de simplicidad, difusión, responsabilidad sobre la información, presunción de veracidad, en conformidad a la Norma Técnica para el “Registro Único de Trámites y Regulaciones”.

Se recomienda las siguientes directrices:

- Escribir en lenguaje sencillo, cercano al ciudadano que debe realizar el trámite.
- Evitar términos legales o técnicos.
- Escribir frases cortas, limitar las oraciones a una idea por párrafo.
- Organizar el contenido según el estilo de pirámide invertida —de mayor a menor interés.
- Convertir párrafos que incluyen mucha información en forma de números o estadísticas en tablas que son más sencillas de leer y entender para el usuario.
- Abreviar el texto omitiendo palabras que no aportan significado, por ejemplo, "como lo habíamos dicho anteriormente".
- Aportar información en relación al contexto que aporte al entendimiento y realización del trámite.

a) **Nombre del Trámite:** ¿Como se conoce el trámite? nombre con el que se designa el trámite, registrar el nombre del trámite considerando la estructura siguiente:

Estructura: en caso de que el trámite esté registrado en GPR, aparecerá el nombre por defecto, caso contrario se deberá registrar de la siguiente manera:

(1) + (2) + (3) + (4) + (5)

(1) Sustantivo derivado de un verbo – Dato obligatorio

(2) Producto o bien, tangible o intangible específico – Dato obligatorio

(3) Frecuencia - Dato sujeto a la necesidad

(4) Ámbito de acción de la institución - Dato obligatorio

(5) Segmento de usuarios y/o caso – Dato sujeto a la necesidad

Ejemplo:

1) emisión de, renovación de, etc.
2) certificado, licencia, permiso, etc.
3) por primera vez, renovación, etc.
4) tipo B, para empresas turísticas, para empresas hoteleras, etc.
5) para personas con discapacidad, para tercera edad, etc.

"Devolución del IVA mensual a personas naturales con discapacidad"

*b)***Institución:** Institución pública donde se realiza el trámite. E*n caso de que el trámite esté registrado en GPR, aparecerá el nombre de la Institución por defecto, caso contrario se deberá registrar.*

Ejemplo: Servicio de Rentas Internas.

c) **Imagen del Trámite:** se debe cargar una Imagen para representar gráficamente en sí misma el Trámite.

Directrices: Máximo 1 fichero. Límite de 2 MB. Tipos permitidos: png gif jpg jpeg. Las imágenes deben ser mayores de **600 x 320** píxeles.

d) **Descripción:** ¿Qué es este trámite? descripción en detalle del propósito del mismo.

Directrices:

- Narrar en una forma sencilla y clara a que se refiere el trámite, cuál es su propósito.
- Evitar usar palabras técnicas y de ser necesario usarlas, pero en un párrafo distinto describir su significado.
- Detallar los casos que puedan suceder y si es posible los inconvenientes que pudieran presentarse para no terminar satisfactoriamente el trámite.

Ejemplo: Las personas con una discapacidad igual o superior al 30% conforme a la calificación efectuada por la autoridad sanitaria, tienen derecho a la devolución del IVA pagado por sus compras de bienes y servicios de primera necesidad adquiridos para uso y consumo personal por mes, con facturas autorizadas por el SRI.

e) **Beneficiarios:** ¿A quién está dirigido? personas que están obligadas o habilitadas para realizar el trámite.

Tipos de beneficiarios: se podrá seleccionar una o varias de las siguientes opciones.

- Persona Natural – Ecuatoriana
- Persona Natural – Extranjera
- Persona Jurídica – Pública
- Persona Jurídico – Privada

Detalle: Se debe detallar los beneficiarios del trámite incluyendo información que permita al ciudadano conocer si está obligado o habilitado para realizarlo, incluir características que permitan al ciudadano identificar si puede aplicar este trámite.

Directrices:

- Determinar el posible universo de los beneficiarios

- Incorporar condiciones puntuales del trámite que permitan reducir el universo inicial
- Describir en forma clara y sencilla los beneficiarios
- Describir las condiciones para que otra persona pueda realizar el trámite, de ser el caso.

Por ejemplo: “Personas con una discapacidad igual o superior al 30% conforme a la calificación efectuada por la autoridad sanitaria”.

f) **Requisitos Generales:** ¿Que necesito para hacer el trámite? Se debe listar cada uno de los requisitos solicitados al ciudadano, en secuencia lógica. Se debe orientar al ciudadano informando los requisitos que serán entregados obligatoriamente.

Directrices:

- Se listan todos los requisitos comunes (sustantivos) del requirente o titular. Ejemplo: Cédula, Certificado de votación, RUC, Planilla de servicio básico (requirente o propietario), etc…
- Se describe la forma de presentación. Ejemplo: original, copia simple, copia notarizada, etc.
- Se debe describir si es el caso, la vigencia del requisito a presentar. Ejemplo: vigente, del año pasado, del mes pasado, etc.
- En caso de solicitudes, describir las características, el formato y a quién va dirigido.
- En caso de documentos a obtener de la misma u otra institución, describir quien las emite y la vigencia de las mismas.

g) **Requisitos Especiales:** se debe registrar en caso de variantes de los requisitos generales como por ejemplo: cuando un trámite sea realizado por una tercera persona.

Directrices: Son requisitos especiales cuando son obligatorios únicamente a ciertos segmentos de usuarios o cuando se puede realizar el trámite sin necesidad del mismo pero a través de su presentación se accede a beneficios o prestaciones adicionales y se debe describir con las mismas directrices que los generales.

Ejemplo: En caso de terceras personas, presentar una carta de autorización firmada por el titular.
En caso de discapacidad, presentar el carné de discapacidad emitido por el Ministerio de Salud.
En caso de migrantes, presentar el pasaporte, visa o carné de refugiado.

h) **Canal de atención:** ¿Dónde inició el trámite? medios a través de los cuales se puede INICIAR el trámite:

1. Aplicación Móvil
2. Correo electrónico
3. En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web)
4. Presencial
5. Sistema de Gestión Documental Quipux (www.gestiondocumental.gob.ec)
6. Telefónico

Directrices: Trámite en línea**:** *en caso de que el trámite se inicie en línea incluir el enlace*

(URL) que le dirija al trámite. Esta debe ser la página específica donde el ciudadano pueda ejecutar el trámite, por lo que se debe evitar poner la página de inicio al portal institucional.

Este link es muy importante, debido a que se convertirá en el botón que le dirige al ciudadano al trámite en línea que oferta la institución.

i) **Proced:** ¿Cómo realizó el trámite? listar los pasos que el ciudadano debe seguir para realizar el trámite. Debe expresarse en secuencia lógica, presentando lo que primero debe hacer el ciudadano para iniciar el trámite.

Ejemplo:

1. Llenar el Acuerdo de responsabilidad y firmarlo.
2. Acudir a una ventanilla a nivel nacional para entregar los requisitos.
3. Ingresar con la clave enviada al correo y cambiarla por una clave personal.

Directrices: medios a través de los cuales se puede INICIAR el trámite:

- Se debe indicar al ciudadano cuántos pasos tiene el trámite, en qué consiste cada uno, en una secuencia lógica de ejecución.
- Si el ciudadano debe esperar un tiempo mientras le atienden, este paso debe ser considerado también.
- Describir las acciones que debe ejecutar el ciudadano para cumplir satisfactoriamente el trámite.
- No omitir ningún paso.

j) **Lugar y Horario de atención:** ¿En qué lugar y horario se puede realizar el trámite?: Ejemplo: Lunes a viernes de 08h30 a 17h30 en las oficinas de todo el País. *Directrices:* los tipos de canales pueden ser:

- El formato para la hora es: 24 horas
- El formato de separación entre hora y minutos es: h
- El formato de los minutos es: 00 o 30
- El formato de separación entre una hora y otra es: a
- Describir en qué agencias o sucursales puede realizar el trámite, en caso de haber diferencias entre ellas.
- Describir si no hay atención al medio día.

k) **Costo:** indicar si el trámite tiene costo para el ciudadano.

Directrices:

- Si el trámite es gratuito NO marque ni registre ninguna opción.
- Si el trámite tiene costo, detalle el costo o el tarifario en caso de disponerlo.
- El costo debe indicar el monto total a pagar, es decir la base imponible más el IVA si lo tiene.
- En caso que el trámite no tenga costo pero si los requisitos obtenidos de otra institución o si se requiere de un profesional que avale, describir los costos a

tomar en cuenta.

l) **Formatos:** corresponde a la información de los formularios / solicitudes que se necesite utilizar en el trámite como requisito, con las siguientes consideraciones:

- Título del formulario: título como se le conoce al formulario o su numeración.
- Enlace de descarga del formulario. Este enlace debe llevar a descargar específicamente el documento, es decir, debe estar ingresado hasta el .pdf
- Descripción: breve párrafo que describa el propósito del formulario o solicitud.

m) **Atención ciudadana:** corresponde a las personas que atenderán las consultas de los usuarios que realicen en el RUTER, en temas de información de trámites publicados por su institución, con las siguientes consideraciones:

- Nombre del contacto: nombre propio del contacto, nombre de la dirección que atiende el trámite o nombre de la unidad de atención ciudadana. Cabe resaltar que la persona que atienda el correo o el teléfono debe contar con la información completa del trámite o debe conocer a quién exactamente escalar la consulta. (máximo un escalamiento)
- Correo Electrónico de contacto
- Número telefónico de contacto

Es importante aclarar que no es para consultar el estado del trámite sino la información del trámite que necesita conocer el ciudadano.

n) **Vigencia:** en caso de que el resultado del trámite sea un documento que recibe el ciudadano, describir el período de vigencia del mismo.

Ejemplo: Certificado de no impedimento tiene vigencia 72 horas
Ficha Catastral tiene vigencia 30 días
Certificado de Votación tiene vigencia hasta las próximas elecciones.

o) **Resultados:** ¿Que obtendrá el ciudadano al completar SATISFACTORIAMENTE el trámite? *Tipo de resultado:* se podrá seleccionar de las siguientes opciones:

- **Acceder a beneficio o servicio:** Son aquellos trámites cuyo resultado es la provisión de un beneficio de parte de la institución para el ciudadano o las empresas. Por ejemplo: la inscripción en un programa de transferencias condicionadas, la solicitud de una cita médica en un hospital público o la solicitud de un subsidio para la producción agrícola. En esta categoría también se encuentran las solicitudes de información que hacen los ciudadanos o empresas al gobierno. Estos trámites son importantes, pues le permiten al gobierno saber a quién dirige los beneficios que ofrece, y asegurarse de que solamente le lleguen a la población elegible.
- **Cumplimiento de obligaciones:** Son aquellos trámites asociados a los deberes de los ciudadanos o empresas, determinados por ley, y que generan consecuencias negativas (como multas) en caso de incumplimiento. En muchos casos, tienen pagos asociados, como la presentación de la declaración tributaria o el aporte obligatorio al sistema de seguridad social. Estos trámites son fundamentales no solo para que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones, sino también para que puedan comprobar que hayan cumplido.
- **Obtener autorización o permisos:** son aquellos trámites cuyo resultado es la

autorización para realizar cierta actividad, sin que esta requiere el involucramiento directo de una institución pública (como sí se requiere en el caso de los servicios). Por ejemplo: la solicitud de la licencia de conducir, o de un permiso para talar árboles o para abrir un negocio. Muchos de estos permisos requieren un pago por parte del individuo o de la empresa. Estos trámites son esenciales para una multiplicidad de propósitos, desde la seguridad vial (asegurar que los conductores viales tengan un mínimo de capacidad y conocimiento) hasta la protección del medio ambiente (asegurar que quienes talan árboles lo hagan según los parámetros establecidos).

- **Registro, certificaciones o constancias:** Son aquellos trámites que tienen como finalidad el ingreso oficial a una base de datos del Estado o la generación de un comprobante. Este tipo de trámites abarca los registros de nacimiento y defunción, de propiedades inmuebles, y de automóviles y empresas, así como los certificados de antecedentes penales, de escolaridad o de matrimonio. Estos trámites permiten que los individuos defienden su derecho a una identidad propia y sus posesiones físicas, o comprueben que han realizado (o no) ciertas actividades

Listado de resultados del Trámite: se debe nombrar cada producto generado, uno por línea. Por ejemplo: Permiso de conducción y si el trámite tuviera un nombre común con el que el ciudadano lo conoce más, es recomendable también incorporarlo. Importante describir el resultado no el medio con el cual se entrega el resultado.

APARTADO: CLASIFICACIÓN

Este apartado, busca clasificar y agrupar los trámites a fin de facilitar la búsqueda y generación de reportes de la información.

a) **Taxonomía:** este campo mostrará la taxonomía asociada al trámite, es decir, su jerarquía servicio, caso trámite, en conformidad a la Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración por Procesos, para la cual deberá cargar previamente dicha taxonomía y seleccionar la correspondiente. En caso de que el trámite esté registrado en GPR, aparecerá la ruta de la taxonomía por defecto, caso contrario se deberá registrar de acuerdo a la norma citada. Si no está registrado en GPR, la taxonomía se definirá de acuerdo al tipo de Institución.

b) **Categoría**: son elementos a los que se puede asociar un trámite, tiene como objetivo facilitar la agrupación y búsqueda. La plataforma RUTER, presentará un catálogo de las opciones a disponibles

c) **Palabras clave:** ¿Con qué términos o palabras se puede buscar al trámite? Palabras en singular utilizadas para buscar, agrupar o clasificar el trámite, sin tildes, ni adverbios como de o para. Describir palabras no frases.

Ejemplo: IVA, discapacidad, devolución, impuesto

d) **Trámite Relacionado:** incorporará el o los trámites que tengan relación con el trámite que se está registrando. Se debe elegir de la lista que presenta. Puede ser el que lo antecede o el que debe realizarlo después. Se puede listar más de un trámite relacionado.

APARTADO: INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL

Apartado con información para la simplificación de trámites.

a) Procedimiento interno: describir el procedimiento interno que ejecuta la institución para realizar el trámite, en su orden específico, sintetizando las acciones internas llevadas a cabo por la institución para asistir al proceso. Es importante que se describa el grado ocupacional del cargo que ejerce cada acción, esta información tiene el propósito de establecer el costo del trámite para la institución en una siguiente fase.

b) Tiempo que demora el proceso del trámite en la institución (minutos), tiempo promedio que el usuario debe esperar, una vez que se han entregado todos los requisitos, para que la institución entregue el resultado del trámite.

c) Tiempo de requisitos externos (minutos), tiempo estimado que invierte el usuario en obtener información o condiciones asociadas al trámite (requisitos), que no corresponden a esta institución. El valor puede ser cero.

d) Costo de requisitos externos: Costo estimado que el usuario invierte en la obtención de información o condiciones asociadas al trámite (requisitos), que no corresponden a esta institución.

Ejemplo: $10

Directrices: El cálculo de este valor deberá ser en conformidad a la Norma Técnica de Levantamiento de Trámites Administrativos, misma que según Decreto Ejecutivo No. 372, debe ser emitido por la Secretaría General de la Presidencia y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES.

e) Código del trámite (Identificador): Código único del trámite, en caso de que el trámite esté registrado en GPR, aparecerá el código por defecto, caso contrario este es auto generado por la plataforma.

APARTADO: LISTA DE REGULACIONES DEL TRÁMITE

En este apartado se vinculan las regulaciones que sustentan el trámite, para ello se deberá crear un registro para cada regulación vinculada con la siguiente información:

a) Trámite: Elegir el trámite al cual se va a vincular una regulación. El trámite debe estar previamente cargado en la plataforma

b) Regulación: Elegir la regulación que sustenta el trámite. La regulación debe estar previamente cargada en la plataforma. Por ejemplo:

- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades
- Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

c) Artículo: referencia o número de artículo(s) en los cuales se especifica la vinculación con el trámite, ejemplo: 74, 177.

d) Descripción: explicación de por qué el/los artículos sustenta el trámite, ejemplo:

- El artículo 74, menciona: la “Tienen derecho a la devolución del IVA a personas con discapacidad”, por ende este trámite ejecuta este derecho.

APARTADO: LISTA DE TRANSPARENCIA DEL TRÁMITE

Este apartado incluye información solicitada en la LOTAIP en lo referente a los servicios. Tiene como objetivo centralizar la información presentada y generar reportes automáticos o estadísticas.

a) **Nombre:** nombre de la Institución a la que pertenece el trámite, valor que aparece por defecto.
b) **Trámite:** Trámite que contiene la regulación.
c) **Año:** año para el que se presenta las estadísticas.
d) **Mes:** mes para el que se presenta las estadísticas.
e) **Volumen de quejas:** Aquí se registrará el volumen de quejas recibidas mensualmente. El valor puede ser cero.
f) **Volumen de atenciones:** Aquí se registrará el volumen de trámites atendidos mensualmente. El valor puede ser cero.

APARTADO: CRITERIOS DE PUBLICACIÓN DE TRÁMITES

Un trámite previo a su publicación deberá cumplir con al menos las siguientes reglas:

- ✔ **Imagen del trámite:** Debe contener una imagen que represente el trámite, de 600X320 pixeles.
- ✔ **Descripción:** La descripción del trámite debe contener al menos 150 caracteres.
- ✔ **Beneficiarios:** Debe existir al menos un Tipo de beneficiario seleccionado.
- ✔ **Detalle de los beneficiarios:** Debe estar registrado la información del campo Detalle de los beneficiarios con al menos 180 caracteres.
- ✔ **Requisitos:** Debe estar registrado la información para Requisitos Generales.
- ✔ **Canal de atención:** Debe existir al menos un Canal de Atención seleccionado.
- ✔ **Procedimiento:** Debe registrar la información, para el Proceso a seguir por el ciudadano con al menos 180 caracteres.
- ✔ **Costo:** Si la casilla de ¿El trámite tiene costo?, se encuentra seleccionada debe ingresar el Detalle del costo.
- ✔ **Atención ciudadana:** Debe estar registrado la información para Nombre del Contacto.
- ✔ **Vigencia:** Si la casilla de ¿El trámite tiene validez temporal? se encuentra seleccionada, debe ingresar información correspondiente.
- ✔ **Resultados del Trámite:** Debe seleccionar al menos un tipo de resultado de trámite e ingresar al menos un ítem en Listado de resultados del trámite.
- ✔ **En la pestaña Clasificación:** Debe existir al menos una categoría seleccionada.
- ✔ **En el campo palabras clave de la pestaña Clasificación:** Debe existir al menos una palabra clave ingresada.
- ✔ **Regulaciones asociadas al trámite:** Todas las regulaciones asociadas al trámite deben estar publicadas. Para verificar el estado de publicación de las regulaciones asociadas, vaya a la pestaña Regulaciones de este trámite.

Los trámites pueden publicarse de manera individual o masiva, una vez validado que todos los trámites han pasado los criterios de publicación, pueden ser publicados de uno en uno o seleccionando todos los que se requiera y aplicando la acción de “publicar trámites seleccionados”, de la misma manera se los puede Despublicar.

El Responsable Administrativo de Trámites (Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien haga sus veces), procederá a **firmar electrónicamente** para autorizar la publicación de los trámites.

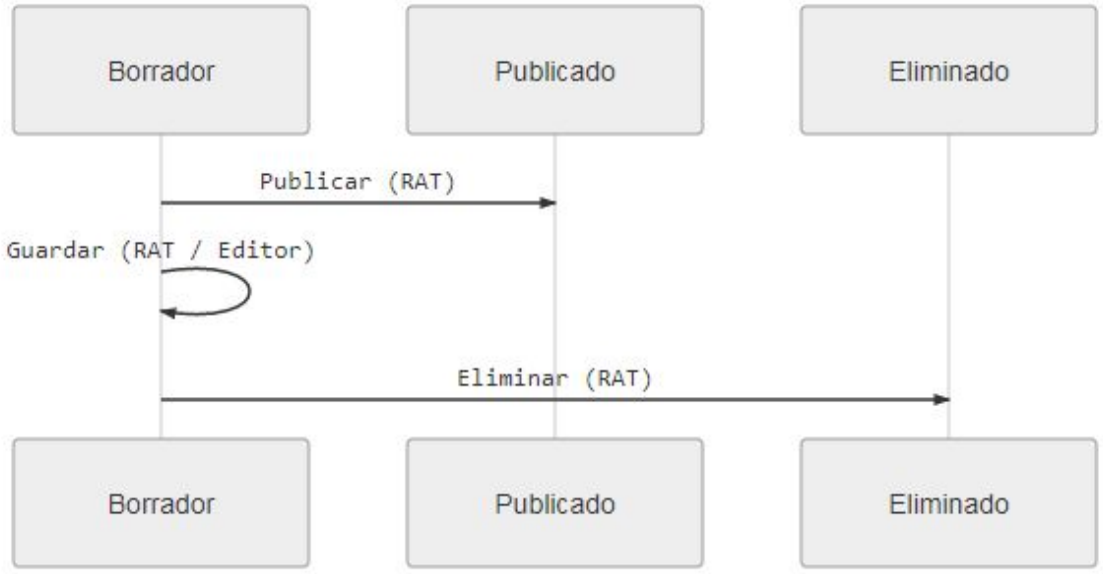
SECCIÓN III: ESTADOS DE TRÁMITES

Con la finalidad de gestionar el ciclo de vida de la información de los trámites, se ha definido los siguientes estados:

Estado	Descripción	Requiere Firma	Editable	*Visible
Borrador	Estado inicial del trámite	No	Si	No
Eliminado	Trámite eliminado. Únicamente se pueden eliminar trámites que nunca fueron publicados	No	No	No
Publicado	Trámite publicado al ciudadano.	Si	No	Si
Modificado	Trámites que requieren ser modificados.	No	Si	Si, la última versión publicada
Revisado	Trámites que fueron modificados y están listos para su publicación. Para llegar a este estado debe pasar los criterios automáticos de revisión	No	Si	Si, la última versión publicada
Suprimido	Trámites que ya no se brindan al ciudadano o que fueron suprimidos por el ente rector.	Si	No	No

*Visible se refiere si el trámite puede ser consultado por el ciudadano.

El trámite nunca ha sido publicado



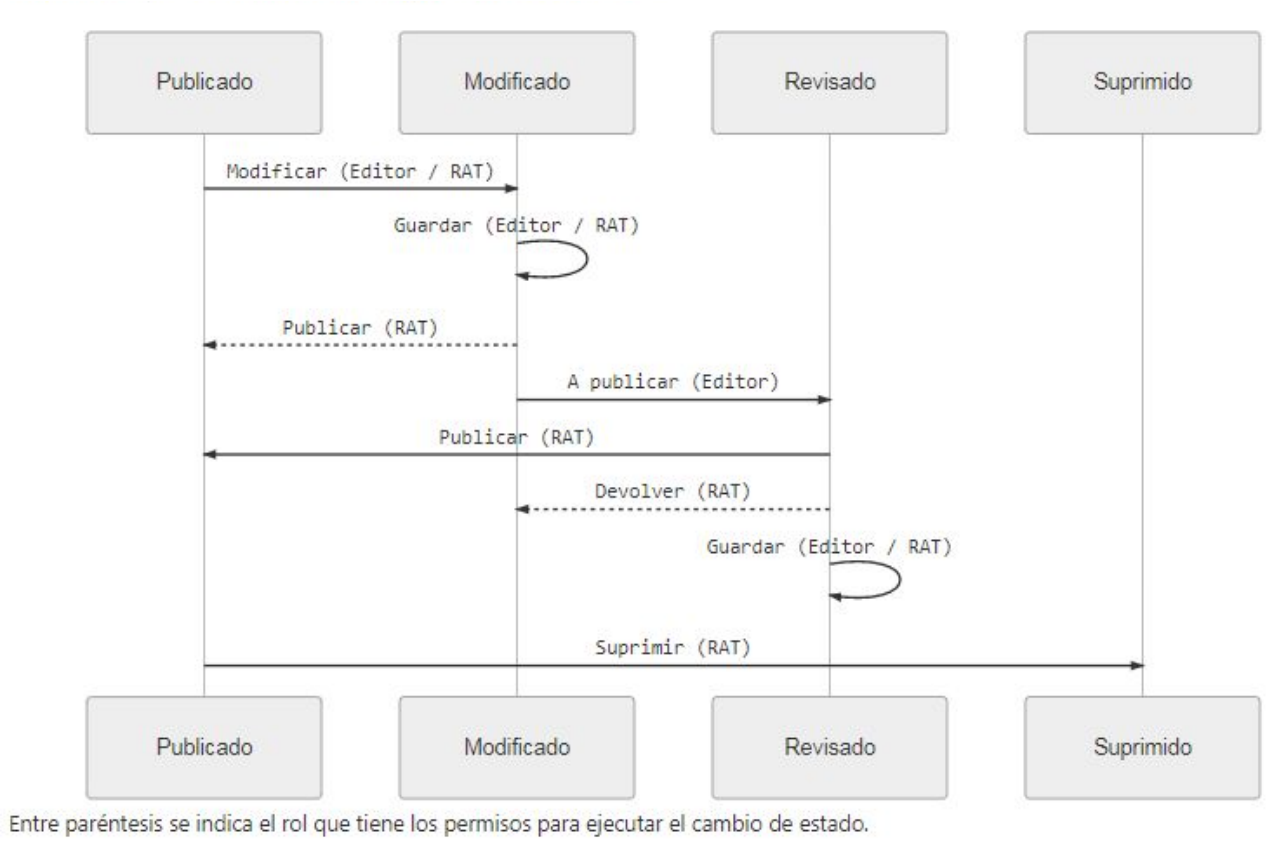
Esto corresponde a aquellos trámites que: han sido cargados manualmente en RUTER; importados de algún sistema por parte de Gobierno Electrónico basado en alguna solicitud institucional; y, aquellos que aparecen por primera vez en función de la sincronización con GPR.

El servidor que tenga el rol de “Editor” de información encontrará al trámite con el estado “Borrador” y procederá a editarlo de acuerdo a su necesidad, considerando las directrices normativas y del presente documento.

Una vez que el servidor haya actualizado la información, pasará dentro del RUTER a una etapa de validación, donde el sistema verificará que todos los campos cumplan con los criterios de publicación. Posterior a esta etapa guardará los cambios y deberá indicar en el *Historial de revisiones*, una nota resumiendo las acciones realizadas.

Cada institución definirá un procedimiento interno a través del cual el RAT pueda conocer que existen trámites con el estado “Borrador”, que deben pasar por primera vez a ser publicados. Una vez que se haya cumplido con este procedimiento propio de cada institución, el RAT podrá editar si cree conveniente la información del trámite para a continuación, validar el cumplimiento de los criterios de publicación y, finalmente, firmará electrónicamente el trámite, para que pueda ser visto por la ciudadanía.

El trámite ha sido publicado anteriormente y se ha modificado alguna información



Este caso que es el habitual, involucra los cambios que se realizan en cualquiera de los campos de RUTER de trámites que han sido publicados al menos una vez dentro de la plataforma.

Para proceder a modificar un trámite publicado, el “Editor” de información o el RAT podrán editar directamente los trámites confirmando en la herramienta que realizan el cambio de estado a “Modificado” e ingresando en el *Historial de revisiones*, una nota indicando el motivo por el cual se realizarán modificaciones (*Ejemplo:* Actualización de la sección de Transparencia, cambio de: requisitos, imagen, descripción, etc.).

En caso de que el cambio sea realizado por el RAT: a continuación procederá con la validación de los criterios de publicación, seguido por el firmado electrónico del documento. Cuando el cambio es realizado por el editor de información: una vez que finalice con la actualización de contenidos del trámite, pasará a validar los criterios de publicación y terminará documentando en el *Historial de revisiones*, una nota resumiendo las acciones realizadas.

A continuación, el RAT encontrará el trámite dentro de los trámites con estado “Revisado” y podrá revisar los contenidos. Para conocer el resumen de los cambios realizados, podrá consultar la pestaña *Versiones*.

Si el RAT lo considera necesario, podrá editar la información del trámite para a continuación, validar el cumplimiento de los criterios de publicación y, finalmente, firmará electrónicamente el trámite, para que pueda ser visto por la ciudadanía. Caso contrario, si cree que debe ser modificado por el editor de información, tiene la posibilidad de devolver el trámite

En caso de devolución del trámite,: el RAT deberá registrar en el *Historial de revisiones*, las observaciones que tenga sobre la información del trámite.

El “Editor” de información podrá encontrar el trámite bajo el estado “Modificado”, el mismo que le permite editar, actualizando la información que fuese necesaria. A continuación pasará por la fase de validación de los criterios de publicación, realizará los ajustes si fuese necesario y finalmente, solicitará a través del botón destinado para el efecto, la publicación del trámite.

Después de esta acción el RAT encontrará el trámite bajo el estado “Revisado”y el RAT podrá editar, devolver o publicar el trámite conforme se mencionó en los párrafos que preceden.

SECCIÓN IV: ROLES

En la plataforma RUTER, se han definido roles para desarrollar la operaciones necesarias para el registro y publicación de la información, teniéndose:

a) **Responsable Administrativo de Trámites (RAT):** posee permisos para registrar información de trámites y regulaciones, es el único que puede publicar un trámite al público mediante su firma electrónica, conforme a sus atribuciones definidas en el Artículo 6 de la Norma Técnica para el Registro Único de Trámites y Regulaciones.

b) **Responsable del Registro de Información (Editor):** posee permisos para ingresar o actualizar la información.

c) **Operador técnico institucional (OTI):** posee permisos para crear, modificar o desactivar usuarios institucionales.

7. SOPORTE

Para solicitar soporte de la plataforma informática RUTER, puede comunicarse con la mesa de servicios de la Administración Gubernamental mediante correo electrónico a soporte@gobiernoelectronico.gob.ec, siendo este el único canal oficial para realizar consultas y requerimientos, fuera de este canal la información brindada no se considera oficial.

8. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Norma Técnica de Levantamiento de Trámites Administrativos. Publicada en el Registro Oficial No 293, del 27 de julio de 2018.
- Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos. Publicada en el Registro Oficial No 739 del 22 de abril de 2016
- Norma Técnica para el Registro Único de Trámites y Regulaciones
- Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la Información Pública (LOTAIP).
- Página web institucional de la Defensoría del pueblo. http://www.dpe.gob.ec/ Fecha de acceso: 18/09/2018

Anexo 1

Listas de verificación

A continuación se definen criterios de verificación del cumplimiento de la norma técnica RUTER. Constituye una herramienta de revisión para los responsables de trámites.

En caso que la respuesta de algún criterio sea NO, la información del apartado deberá ser corregida previo a la publicación.

1. Institución

#	Criterio	Verificación	Si	No
1.1	Información general**: Descripción**	¿Se ha registrado la descripción de la institución? Nota: La descripción debe ser la misión de la institución.		
1.2	Imagen institucional**: Logotipo institucional**	¿Se a cargado la imagen del logotipo institucional?		
1.3	Categorización**: sector**	¿Se ha registrado el sector al que pertenece la institución en conformidad con el Decreto Ejecutivo No. 34 del 14 de junio de 2017?		

2. Regulaciones

Regulación

#	Criterio	Verificación	Si	No
2.1	**Nombre**	¿El nombre de la regulación es el mismo que aparece en el sumario del Registro Oficial correspondiente?		
2.2	**Número de registro oficial**	¿El número de registro oficial, es correcto? NOTA: Únicamente en caso de normas internacional, se puede colocar “NO APLICA”, o similares.		
2.3	**Publicación**	¿La regulación se encuentra en estado publicación: verdadero?		
2.4	**Duplicación**	¿Se verificó que la regulación no previamente no haya sido publicada por otra institución?		

3. Trámites

Código:

Trámite:

#	Criterio	Verificación	SI	No
3.1	Todas los apartados: **Ortografía**	¿La ortografía del texto del trámite es correcta?		
3.2	Todos los apartados: **Redacción**	¿La redacción del texto es precisa, usa correctamente signos de puntuación y evita palabras o frases redundantes?		
3.3	Todos los apartados: **Tecnicismos**	¿Si el texto del trámite incluye, palabras técnicas, legales o no comunes al ciudadano, se encuentra registrada su definición ?		
3.4	Todos los apartados: **Siglas**	¿Si el texto del trámite incluye siglas, se encuentra registrado su significado?		
3.5	Información Ciudadana: **Imagen del trámite**	¿La imagen representa claramente al trámite? Nota: Logotipo institucional no representa el trámite.		
3.6	Información Ciudadana: **Descripción**	¿La descripción permite conocer el propósito del trámite?		
3.7	Información Ciudadana: **Beneficiarios**	¿La información del beneficiario limita claramente el segmento de usuarios quienes pueden o deben realizar el trámite?		
3.8	Información Ciudadana: **Requisitos generales**	¿Todos los requisitos obligatorios para iniciar el trámite han sido registrados? Nota: Considerar que los formatos solicitados en el trámite pueden incluir otros requisitos.		
3.9	Información Ciudadana: **Requisitos especiales**	¿Todos los requisitos especiales han sido registrados? Nota: Considerar modalidades del trámite como por ejemplo que requisitos requiere si el trámite es presentado por una tercera persona.		
3.10	Información Ciudadana: **Formatos**	¿Si el trámite dispone de formatos o formularios para solicitar el trámite, han sido registrados?		
3.11	Información Ciudadana: **Resultado del trámite**	¿Se informa al usuario que obtendrá al finalizar satisfactoriamente el trámite?		
3.12	Información Ciudadana: **Lugar y Horario de atención**	¿La información de lugar y horario de atención es consistente con el apartado: “canal de atención”? Nota: En caso de atención presencial debe existir información de la dirección de la ubicación. En caso de ofrecerse también en línea este debe incluir el enlace al sistema correspondiente.		

3.13	Transparencia: **Volumen de atención y quejas**	¿Se ha registrado la información de transparencia del último mes? Nota: La información acumulada del año 2017 se debe registrar en el mes 2017-12.
3.14	Regulaciones: **Artículo**	¿Si ha vinculado regulaciones al trámite, estas detallan el artículo específico? Nota: Se debe evitar colocar frases como: “varios artículos”.
3.15	Regulaciones: **Descripción**	¿Si ha vinculado regulaciones al trámite, estas contiene la descripción, que explique el porque se vinculó a dicha regulación? Nota: Se debe evitar colocar “varios artículos”.