

ACUERDO MINISTERIAL No. 036 -2020

EL MINISTRO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República confiere a las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo; así como la facultad de expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión;

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República indica 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 ibídem 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 objeto de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos es disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen.

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 No. 8, publicado en el Registro Oficial No. 10 de 24 de agosto de 2009, el Presidente de la República del Ecuador creó el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 784, de 04 de junio de 2019, el Presidente de la República del Ecuador designó al licenciado Andrés Michelena Ayala como Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 982, de 28 de enero de 2020, se expidió la reforma al Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos;

Que, el artículo 4 del Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos establece: *“Del ente rector de simplificación de trámites.- De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos la entidad rectora de telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información tendrá la competencia para ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control, seguimiento y gestión de las acciones orientadas a la simplificación, optimización y eficiencia de los trámites administrativos, a fin de reducir la complejidad administrativa y los costos relacionados con dichos trámites”*;

Que, el artículo 2 del Decreto Ejecutivo No. 982, de 28 de enero de 2020, dispone que: *“El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información será la entidad rectora en gobierno electrónico de la Función Ejecutiva (...)”*.

Que, la Disposición Transitoria Cuarta del antedicho Decreto establece: *“En el plazo máximo de (15) quince días contados a partir de la suscripción del presente Decreto, el ente rector de simplificación de trámites deberá emitir la norma técnica para el diagnóstico económico y criterios de priorización de trámites”*;

Que, la Disposición Transitoria Quinta ibídem menciona que: *“En el plazo máximo de (20) veinte días contados a partir de la emisión de la norma técnica para el diagnóstico económico y criterios de priorización de trámites, las entidades constantes en el artículo 2 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, deberán registrar y publicar sus trámites en el Registro Único de Trámites Administrativos. Dentro del mismo plazo de (20) veinte días improrrogables, las entidades deberán remitir al ente rector de simplificación de trámites el Plan Anual de Simplificación de Trámites de conformidad con la norma técnica para el diagnóstico económico y criterios de priorización de trámites; el incumplimiento de esta disposición deberá ser sancionada de conformidad con la normativa vigente.”*

Que, la disposición transitoria sexta del Decreto No. 982 determina que *“Una vez que las entidades hayan presentado el Plan Anual de Simplificación de Trámites, el ente rector de simplificación de trámites deberá aprobar u observar el Plan para su modificación en el plazo máximo de (15) quince días; en el caso de existir observaciones por parte del ente rector de simplificación de trámites las entidades tendrán el plazo de (3) tres días para subsanar y remitir dicho Plan”*.

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 003-2020, de 10 de febrero de 2020 publicado en el Registro Oficial Nro. 358, de 17 de febrero de 2020, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información emitió la Norma Técnica para el Diagnóstico Económico y Criterios de Priorización de Trámites.

Que, con oficio No. MDT-SCSP-2020-0365-OF, de 23 de diciembre de 2020, se emitió el Informe del proceso de control a los resultados de los planes de simplificación de trámites administrativos institucionales (mayo a 22 de septiembre 2020), en el cual el Ministerio de Trabajo emitió varias recomendaciones, entre las cuales se encuentran las siguientes: mantener un control permanente de los enlaces (trámite en línea) que constan en las páginas web de las entidades públicas, debido a que en ocasiones presentan errores; establecer fechas máximas para entrega de resultados de las entidades, con el objeto de que el Ministerio de Trabajo pueda trabajar adecuadamente la etapa de control.

Que, mediante memorando No. MINTEL-SEGERC-2020-00294-M, de 29 de diciembre de 2020, el Subsecretario de Gobierno Electrónico y Registro Civil remitió el informe técnico para la Actualización de la Norma Técnica para el diagnóstico económico y criterios de priorización de trámites. Con sumilla inserta en el mencionado memorando, el Viceministro de Tecnologías de la Información y Comunicación del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información aprobó el informe y autorizó la elaboración del Acuerdo Ministerial correspondiente.

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 154, numeral 1, de la Constitución de la República del Ecuador:

ACUERDA:

**EMITIR LA NORMA TÉCNICA PARA EL DIAGNÓSTICO ECONÓMICO Y
CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES**

CAPÍTULO I

DE LAS GENERALIDADES DE LA NORMA

Artículo 1.- Objeto:

La presente norma técnica tiene por objeto establecer disposiciones y parámetros para realizar el diagnóstico económico y la priorización de trámites que deberán aplicarse para la elaboración de los planes institucionales de simplificación de trámites, 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 utilizará 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 que debe llevar a cabo el administrado para cumplir con las obligaciones establecidas en la ley y demás normativa vigente, expresada en términos de costo.

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

Escenario estándar: Es el trámite definido por cada una de las instituciones en el cual se cumpla las condiciones estipuladas en el Artículo 4 de la presente norma técnica.

Estrategia de simplificación: Se refiere a los mecanismos de simplificación que deben aplicar las instituciones para simplificar los trámites. Estos mecanismos corresponden a lo establecido en el artículo 36 del Reglamento a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

Institución: Se refiere a las entidades, organismos, empresas públicas, y todos los definidos en el artículo 2 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

Principio de Pareto. Principio estadístico que establece que, de forma general y para un amplio número de fenómenos, aproximadamente el 80% de las consecuencias proviene del 20% de las causas.

Priorización de trámites administrativos: Determinación de trámites priorizados a través de la aplicación de metodología para identificar aquellos que serán incluidos en el Plan Anual de Simplificación.

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

Requisitos preexistentes: Constituye aquella información que el administrado ya posee y es necesaria como requisito para la realización de un trámite.

Servicios externos: Se considera servicios externos cuando los requisitos necesitan pasar por la validación, refrendación o aprobación de otra institución ya sea pública, privada o un profesional.

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.

Trámite automatizado: Se refiere al trámite en el que todas las actividades, tanto del administrado como de la institución, se realizan de manera automática.

CAPÍTULO II

DEL DIAGNÓSTICO ECONÓMICO DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Artículo 4.- Escenario estándar:

Las instituciones deberán definir el escenario estándar, considerando los siguientes parámetros:

- a. El administrado cumple con todos los requisitos y condiciones del trámite administrativo.
- b. No se presentaron observaciones por parte de la institución, que requieran subsanación por parte del administrado.
- c. 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.
- d. 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 el tiempo de respuesta de acuerdo a la variación que tenga mayor demanda.

La determinación de los cálculos correspondientes a la carga administrativa se deberá realizar con base en la definición del escenario estándar.

Artículo 5.- De las cargas administrativas:

Para el diagnóstico económico de los trámites administrativos y con el fin de determinar la carga administrativa que un trámite genera a los administrados en términos de valor monetario (dinero) y tiempo empleado (horas), se considerará los siguientes costos:

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

Artículo 6.- 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, los mismos que suponen costos de cumplimiento de requisitos, procedimiento y traslado.

Para la determinación del costo administrativo, que se cuantificará en dólares de los Estados Unidos de América, 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.

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

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:

$$CP = \frac{TP \times 1,5 \text{ SBU}}{160}$$

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 del tiempo de permanencia será 0.
- **El trámite no se puede completar totalmente en línea:** El costo de permanencia se calcula en base a 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:

$$CTr = NV \times 1 \text{ Dólar}$$

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 7.- 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 por cada trámite, basada en el escenario estándar, 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) 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 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 entidades 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 6. Para efectos de cálculo del tiempo de traslado se considerará 2 horas por cada traslado.

h) Tiempo de respuesta:

Considerará el tiempo que a la institución le toma dar respuesta a un trámite desde que reciben la solicitud del administrado hasta la finalización del mismo, es decir, hasta la entrega del producto final.

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 artículo 7 de la presente norma.

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:

$$CO = \sum_{i=1}^m CCO_i \times \frac{1.5 \times SBU}{160}$$

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 8.- Diagnóstico económico de trámites:

El diagnóstico económico de un trámite, corresponde a la carga administrativa, misma que se calcula con base al 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

Para la división en grupos, se colocará en una tabla todas sus cargas administrativas, ordenándose de menor a mayor. Luego se realizará la sumatoria de las cargas administrativas de todos los trámites, obteniendo un valor total. Posterior a ello se aplicará el Principio de Pareto sobre el valor total, es decir, que la simplificación de trámites se realizará en los trámites que acumulan mayor carga administrativa en relación al valor total.

Carga administrativa (CgA)	Criterio
Menor	Primer grupo (Trámites con menor carga administrativa, determinado a través del Principio de Pareto 80%).
Mayor	Segundo grupo (Trámites con mayor carga administrativa, determinado a través del Principio de Pareto 20%).

CAPÍTULO III

DE LA PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Artículo 9.- Esquema de puntuación:

Las instituciones, previo a la elaboración de su plan de simplificación de trámites institucionales, deberán realizar la priorización de los trámites a ser simplificados.

Para priorizar un trámite, se realizará un análisis de criterios básicos y adicionales basado en información que disponen las instituciones sujetas a esta norma técnica. Cada criterio será puntuado según los lineamientos presentes en esta norma.

Artículo 10.- Criterios básicos:

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)	3
Segundo grupo (trámites con demanda intermedia)	6
Tercer grupo (trámites con mayor demanda)	10

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:

$$\text{Porcentaje de Quejas} = \frac{\text{Volumen de Quejas} \times 100}{\text{Demanda anual}}$$

La puntuación se basará en la siguiente tabla:

Grupo	Puntuación
Primer grupo (trámites con menor porcentaje de quejas) <=1%	4
Segundo grupo (trámites con mayor porcentaje de quejas) >1%	10

c) Costo para la administración pública:

En cada trámite, basado en un escenario estándar, se deberá estimar el costo incurrido en el costo de 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 coste de los recursos, mediante la siguiente fórmula:

$$CoP = \left(\sum_{i=1}^m Ta_i \times \frac{1.5xSBU}{160} \right) + Cr$$

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)	5
Segundo grupo (trámites con costo intermedio para institución)	10
Tercer grupo (trámites con mayor costo para la institución)	20

d) Tiempo de respuesta:

Se refiere al tiempo de respuesta establecido en el Artículo 7, 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) <=40 horas laborables	0
Segundo grupo (trámites con mayor tiempo de respuesta) >40 horas laborables	30

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 realizar ninguna interacción presencial con la institución.

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.	10

Artículo 11.- Criterios adicionales:

En caso de que la institución disponga de información relacionada con los siguientes criterios, deberá incorporar al cálculo lo siguiente:

a) Necesidades ciudadanas:

Considerará aquellos trámites que se consideren como relevantes para los administrados, identificados mediante espacios de participación ciudadana como asambleas ciudadanas, silla vacía, entre otros y/o que posea información documentada de retroalimentación de la ciudadanía. A los trámites cuya necesidad ciudadana haya sido marcada como relevante por la institución se les asignará una puntuación extra de 5 puntos.

b) 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. Se asignará una puntuación extra de 10 puntos, conforme a la metodología que el ente rector establezca para este fin.

c) Volumen de devoluciones:

Considerará aquellos trámites en los que se identifique devoluciones recurrentes entre el administrado y la administración pública. En caso de que la institución posea información documentada de que se hayan realizado devoluciones de trámites al administrado, se asignará una puntuación extra de 5 puntos.

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 los mismos al administrado para que solvente las novedades encontradas.

Artículo 12.- Identificación de trámites priorizados:

Una vez que se haya realizado el diagnóstico económico y se hayan aplicado los criterios de priorización a los diferentes trámites administrativos, se identificarán los trámites priorizados para simplificarse durante el año.

Para el efecto, se considerarán como trámites priorizados, los que resulten del cruce entre el diagnóstico económico y la priorización de trámites, de conformidad con el siguiente cuadro:

	Trámites evaluados	
Diagnóstico económico	Puntaje Menor 0 a 70	Puntaje Mayor >= 71
Menor carga administrativa		Priorizar
Mayor carga administrativa	Priorizar	Priorizar

La lista de trámites priorizados de las instituciones será como máximo el 30% de sus trámites institucionales al año, para lo cual se considerará aquellos con mayor carga administrativa.

En el caso de que al finalizar el proceso de priorización, ninguno de los trámites de la institución resulte priorizado, la institución deberá incluir en el Plan de Simplificación de Trámites, al menos el trámite que de acuerdo a dicho proceso resulte con mayor carga administrativa. La institución podrá incluir en su plan otros trámites.

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

- Nombre del trámite.
- Clasificación.
- Normativa que sustenta el trámite.
- Identificación de requisitos por cada trámite.
- Diagnóstico económico del trámite.
- Tiempo que toma la resolución del trámite para el administrado.
- Dirección web en la que se demuestre que el trámite se encuentra publicado en la página institucional de cada institución.
- Dirección web en la que se demuestre que el trámite se encuentra publicado en el registro único de trámites administrativos (plataforma GOB.EC).
- Resultados del proceso de participación ciudadana por cada trámite priorizado, en el caso que corresponda.
- Relación del trámite con los programas institucionales, en el caso que corresponda.

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.

CAPÍTULO IV

DE LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Artículo 13.- Elaboración de los planes de simplificación de trámites institucionales:

Para la elaboración de los planes de simplificación de trámites, las instituciones deberán seleccionar la o las estrategias para simplificar cada trámite y cargar en la Plataforma GOB.EC las estrategias seleccionadas. Así también, las instituciones deberán incluir la descripción de cómo tienen planificado ejecutar la estrategia. La descripción de la ejecución de la estrategia debe ser consistente con la o las estrategias seleccionadas.

Para la ejecución de las estrategias, la institución deberá considerar todas las disposiciones normativas y metodológicas que sean aplicables a la estrategia seleccionada.

Las instituciones podrán optar por más de una estrategia de simplificación para cada trámite.

Las fechas que se coloquen en el literal c), deberán evidenciar una planificación que permita ejecutar el proceso de forma organizada y repartida a lo largo del ejercicio fiscal.

Además de los trámites que se identifiquen en la priorización, las instituciones deberán incorporar aquellos trámites que disponga el ente rector en simplificación de trámites.

El Responsable del Levantamiento de Trámites Administrativos (RAT) de cada institución remitirá el Plan de simplificación de Trámites Institucional, a través de la Plataforma GOB.EC, hasta el 15 de enero de cada año, al ente rector de simplificación de trámites, para su aprobación.

Artículo 14.- De las modificaciones a los planes de simplificación de trámites:

Los planes de simplificación de trámites aprobados por el ente rector, podrán ser modificados por las instituciones, por una única vez durante cada año fiscal, hasta dos (2) meses calendario antes de la fecha para su simplificación. Para este fin, las instituciones deberán solicitar por escrito al ente rector, la aprobación de la modificación al plan, para lo cual deberán presentar los justificativos correspondientes.

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

En caso de que la institución solicite la modificación de la fecha prevista para la simplificación de algún trámite, la fecha propuesta no deberá sobrepasar la fecha de ejecución del plan.

En ningún caso se podrá modificar el listado de los trámites priorizados establecido en el plan aprobado originalmente, salvo el caso de que la necesidad de una modificación al plan surja a partir de la expedición de nuevas leyes, decretos o cualquier otra normativa de mayor jerarquía

que sea contraria a la que rige los trámites a ser modificados. En este caso, las instituciones podrán volver a solicitar modificaciones al plan hasta dos veces, con el respaldo correspondiente, hasta dos (2) meses calendario antes de la fecha para su simplificación.

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 institucional aprobado, conforme lo establecido en dicha Ley.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios señalados en el artículo 3 de la Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, los planes anuales de simplificación de trámites, una vez aprobados, deberán ejecutarse hasta el 30 de septiembre de cada año.

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.

Artículo 16.- Seguimiento y evaluación de los planes de simplificación de trámites institucionales:

El ente rector de simplificación de trámites realizará el seguimiento y evaluación de los planes de simplificación de trámites institucionales bajo los lineamientos de la presente norma técnica.

Para respaldar la ejecución de los planes de simplificación de trámites, las instituciones deberán adjuntar al informe anual los productos de los entregables de las estrategias.

Los entregables de las estrategias deberán estar suscritos por el Responsable del Levantamiento de Trámites Administrativos (RAT) de cada institución.

En la siguiente tabla se presenta los diferentes entregables de las estrategias:

ESTRATEGIAS	ENTREGABLES
Revisión de requisitos	Documento/s que sustente la revisión de los requisitos del trámite y la aplicación de los requisitos actualizados.
Reingeniería o mejora de procesos	El entregable definido por la aplicación de la Norma Técnica Para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios emitida por el Ministerio del Trabajo, en calidad de ente rector en Procesos.
Automatización y digitalización de los trámites	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.

Guillotina de trámites	Documento/s que sustente la eliminación del trámite y oficio en el que evidencie que de conformidad con el literal e. del artículo 17 del Reglamento General a la LOOETA, ha informado la eliminación del mismo al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.
Ventanillas únicas	Documento/s que indique los cambios realizados por la entidad para que en la ventanilla presencial, los administrados puedan realizar todas las acciones necesarias para el inicio de trámite.
Ampliación en la vigencia del producto otorgado como resultado del trámite	Documento/s que evidencie un cambio en la vigencia del producto, certificado, título habilitante u otro que otorgue la entidad y que el mismo se encuentre ya implementado.
Firma Electrónica	Documento/s que evidencie la incorporación de firma electrónica en el inicio del trámite, en alguna actividad relevante dentro del proceso y/o en la respuesta entregada al administrado. Esta implementación debe encontrarse en producción.
Interoperabilidad	Documento/s que contenga un informe técnico que describa las entidades 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
Pagos electrónicos	Documento/s que evidencie que la realización de pagos mediante diferentes mecanismos electrónicos, se encuentra disponible para los administrados.
Trámites en línea / Formularios digitales	Documento/s que evidencie que el trámite inicia en línea - pudiendo también algunas actividades estar digitalizadas - o si el trámite se realiza totalmente en línea, especificando el URL del formulario, mismo que deberá estar en producción. Optimización de la calidad de los formularios digitales: Manual de usuario u otro documento elaborado por la institución que evidencie las mejoras realizadas en los formularios de un trámite y que los formularios se encuentren en producción.

Para respaldo de la disminución en costos obtenida como resultado del proceso de simplificación de los trámites, las instituciones deberán contar con el análisis de costo correspondiente, en el cual conste el porcentaje de variación del costo final con respecto al costo inicial.

El ente rector de simplificación de trámites en caso de verificar el incumplimiento y/o detectar problemas en la ejecución de los planes, notificará a las máximas autoridades de las instituciones responsables de dichos planes, a fin de que tomen las acciones correctivas y disciplinarias que correspondan.

Artículo 17.- De los trámites no susceptibles a simplificación:

En caso de que la institución, durante la elaboración de su plan anual de simplificación de trámites, determine que uno o varios de sus trámites priorizados no se pueden simplificar, deberán informar al ente rector de simplificación de trámites con la justificación correspondiente, ante lo cual éste último emitirá su pronunciamiento. La institución deberá enviar el mencionado informe, previo al envío del Plan de Simplificación de Trámites.

Se podrá justificar que un trámite no es susceptible de simplificación cuando se presenten los siguientes escenarios:

- a) El trámite se encuentra completamente automatizado.
- b) Existen tratados u otros instrumentos internacionales que imposibilitan realizar alguna modificación dentro del proceso para llevar a cabo la simplificación del trámite.
- d) Temas inherentes a la naturaleza del trámite.

Artículo 18.- Del control del impacto económico de la simplificación de trámites:

Una vez concluida la implementación de los planes de simplificación de trámites institucionales, la institución deberá elaborar un informe de impacto económico de la simplificación de trámites, que incluya la carga administrativa (diagnóstico económico) de los trámites que fueron simplificados de conformidad con lo establecido en el capítulo II de la presente Norma Técnica.

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

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

Carga Administrativa Inicial: Corresponde al valor obtenido en el diagnóstico económico de un trámite, realizado conforme el Artículo 8 de la presente norma técnica, previamente a la simplificación.

Carga Administrativa Final: Corresponde al valor obtenido en el diagnóstico económico de un trámite, realizado conforme el Artículo 8 de la presente norma técnica, posterior a la simplificación.

Impacto (reducción de la carga administrativa) : Se calcula mediante la siguiente fórmula:

Impacto = Carga Administrativa Inicial - Carga Administrativa Final.

Porcentaje de reducción: Se calcula mediante la siguiente fórmula:

Porcentaje de reducción = Impacto (reducción del costo) * 100/ Carga Administrativa Inicial.

El informe de impacto económico de la simplificación de trámites deberá ser remitido al ente rector de simplificación de trámites, hasta el 30 de noviembre de cada año.

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE LOS PLANES DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Artículo 19.- De la revisión de los Planes de Simplificación de Trámites:

Una vez que las instituciones hayan subido en la Plataforma GOB.EC sus planes de simplificación de trámites cada año, conforme lo establecido en la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, el ente rector procederá con la revisión de los mismos.

El ente rector de simplificación de trámites realizará la revisión de los Planes de Simplificación de Trámites en diez (10) días término, dentro del cual, en caso de haber observaciones, serán remitidas a través de la Plataforma GOB.EC. En caso de no existir observaciones, se generará la aprobación a través de la Plataforma GOB.EC.

Las observaciones del ente rector serán emitidas en relación a los criterios establecidos en la presente norma técnica.

Una vez recibidas las observaciones realizadas por el ente rector, las instituciones contarán con diez (10) días término para subsanarlas y remitir nuevamente el plan a través de la Plataforma GOB.EC. En caso de no existir más observaciones, se generará la aprobación a través de la Plataforma GOB.EC en diez (10) días término.

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 diagnóstico económico y la priorización de trámites administrativos de conformidad con lo establecido en esta norma técnica.

SEGUNDA: Previo al diagnóstico económico y priorización de los trámites administrativos, 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.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA: El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información determinará los requisitos que se consideran como preexistentes.

SEGUNDA: Para la elaboración del Plan de Simplificación del año 2021, en el cálculo del literal d) Tiempo de respuesta, contemplado en el Artículo 7.- Costo de oportunidad, las instituciones podrán tomar el valor promedio de datos históricos del año 2019 o del 2020, únicamente para los trámites que por efectos de la emergencia sanitaria hayan incrementado los tiempos de respuesta.

A partir del año 2022, las instituciones deberán tomar los datos históricos del año previo.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

ÚNICA: Deróguese Acuerdo Ministerial No. 003-2020, de 10 de febrero de 2020, publicado en Registro Oficial Nro. 358, de 17 de febrero de 2020.

El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigor a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a 30 de diciembre de 2020.

Lcdo. Andrés Michelena Ayala
**MINISTRO DE TELECOMUNICACIONES
Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

Elaborado:	Ab. Cristina Puga Abogada DALDN	
Revisado:	Ab. Ricardo Dávalos Director de Asesoría Legal y Desarrollo Normativo	
Aprobado:	Ab. Gabriela Espinoza Coordinadora General Jurídica	