

REPÚBLICA DEL ECUADOR
MINISTERIO DEL TRABAJO
ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2021-218

Arq. Patricio Donoso Chiriboga
MINISTRO DEL TRABAJO

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”;*
- Que,** el número 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: *“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 del Ecuador, establece: *“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 Constitución de la República del Ecuador, establece: *“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 inciso segundo del artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: *“El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad”;*
- Que,** la Disposición Transitoria Quinta del Código Orgánico Administrativo, establece que en un plazo de dos (2) años contados a partir de la fecha de su publicación, las entidades u órganos responsables del diseño de procesos dentro de la correspondiente administración pública, pondrán a disposición de la máxima autoridad administrativa, un estudio de reingeniería de los procedimientos administrativos dirigidos a cumplir de manera general con la simplificación de trámites;
- Que,** el artículo 1 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos dispone: *“Esta Ley tiene por objeto 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; así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad”;

- Que,** la letra g) del artículo 11 del Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 505, de 10 de junio de 2019, establece como una de las atribuciones de la entidad rectora del trabajo, la siguiente: “(...) *Realizar estudios técnicos, en el ámbito de sus competencias, para la simplificación, optimización y eficiencia de trámites administrativos y controlar su cumplimiento*”;
- Que,** la Disposición Transitoria Tercera del Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, determina: “*En el plazo de 90 días contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, la entidad rectora del trabajo, emitirá las normas técnicas para la definición de metas e indicadores para el seguimiento y evaluación de la simplificación de trámites (...)*”;
- Que,** mediante Decreto Ejecutivo No. 372 publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 234, de 4 de mayo de 2018 se declara como política de Estado a la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites con la finalidad de asegurar una adecuada gestión gubernamental, mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad y el emprendimiento, propender a la eficiencia en la economía y garantizar la seguridad jurídica;
- Que,** mediante Decreto Ejecutivo No. 982, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 143, de 14 de Febrero de 2020, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, licenciado Lenín Moreno Garcés, reforma el Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos;
- Que,** mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2019-236, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 45, de 23 de septiembre de 2019, el Ministerio del Trabajo expidió la Norma Técnica para la Definición de Metas e Indicadores para el Seguimiento y Evaluación de la Simplificación de Trámites;
- Que,** mediante Acuerdo Interministerial Nro. MTSI-MDT-2020-002, publicado en el Registro Oficial Nro. 326, de 10 de noviembre de 2020, el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información; y, el Ministro del Trabajo acuerdan: “*Establecer la Coordinación Interinstitucional en el marco de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su Reglamento General de aplicación*”, estableciendo en la letra d) del artículo 3, como una de las competencias del Ministerio del Trabajo, la siguiente: “*Realizar el control del cumplimiento de los planes de simplificación institucional de trámites. Para el efecto, realizará inspecciones, verificaciones, supervisiones, evaluaciones de gestión administrativa o cualquier otro mecanismo que estime pertinente en el ámbito de sus competencias, orientados a vigilar el estricto cumplimiento de las leyes, resoluciones y demás normas relativas a trámites administrativos*”;
- Que,** mediante Informe Técnico de Justificación Nro. DCECSP-2021-0113, de 15 de julio de 2021, la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público pone en conocimiento a la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público, el proyecto de “Norma Técnica de Control para el cumplimiento de los Planes de Simplificación de

Trámites Institucionales”, a fin de cumplir con lo dispuesto en el Acuerdo Interministerial Nro. MTSI-MDT-2020-002 entre el Ministerio del Trabajo y Ministerio de Telecomunicaciones y en concordancia al Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025 que contiene el Plan de Gobierno del señor Guillermo Lasso Mendoza, Presidente Constitucional de la República del Ecuador;

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 14, de 24 de mayo de 2021, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, señor Guillermo Lasso Mendoza, designa al arquitecto Patricio Donoso Chiriboga, como Ministro del Trabajo;

Que, la disposición transitoria primera del Decreto Ejecutivo No. 123, de 16 de julio de 2021 prescribe que, a partir de la suscripción de dicho Decreto Ejecutivo, el Ministerio de Trabajo, en el ámbito de su competencia, iniciará un proceso de depuración y actualización de la normativa secundaria aplicable al sector público.

Que, en aplicación de las atribuciones establecidas en el Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos; y, el Acuerdo Interministerial Nro. MTSI-MDT-2020-002, es obligación del ente rector de simplificación de trámites realizar el seguimiento, evaluación y gestión de las acciones orientadas a la simplificación, optimización y eficiencia de los trámites administrativos; y al Ministerio del Trabajo le compete ejecutar el control a los resultados de los planes de simplificación institucional de trámites, con la finalidad de garantizar el acceso efectivo a servicios públicos, su mejora, eficacia, pertinencia y utilidad, a fin de lograr mayor celeridad y funcionalidad en la tramitación, reduciendo los gastos operativos; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confieren el número 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, letras a) y c) del artículo 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público, el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo, el artículo 17 del Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, el artículo 11 y Disposición Transitoria Tercera del Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos,

ACUERDA:

EXPEDIR LA NORMA TÉCNICA DE CONTROL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES.

CAPÍTULO I DEL OBJETO, ÁMBITO Y DIRECTRICES.

Art. 1.- Del objeto.- Esta Norma Técnica tiene por objeto emitir las directrices para efectuar el control a los resultados de los planes de simplificación de trámites en las entidades determinadas en el artículo 2 del presente acuerdo ministerial, mediante la verificación de la implementación de estrategias y principios de simplificación y optimización.

Art. 2.- Del ámbito de aplicación.- Las disposiciones contenidas en esta Norma Técnica son de aplicación obligatoria en todo trámite administrativo que gestionen las instituciones de la administración pública, que comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral, Transparencia y Control Social, Procuraduría General del Estado y la Corte Constitucional;
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales;
3. Las empresas públicas;
4. Las entidades que tienen a su cargo la seguridad social;
5. Las entidades que comprenden el sector financiero público;
6. Los Organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado;
7. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales para la prestación de servicios públicos; y,
8. Las personas naturales o jurídicas del sector privado que sean gestoras delegadas o concesionarias de servicios públicos.

De igual manera, es aplicable a las relaciones que se generen a partir de la gestión de trámites administrativos entre el Estado y las y los administrados; entre las entidades que conforman el sector público; y, entre éstas las y los servidores públicos.

Estas disposiciones serán aplicables a las demás entidades del sector privado que tengan a su cargo trámites ciudadanos solo en los casos en que la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos lo establezca expresamente.

Esta norma técnica no es aplicable a los trámites administrativos del sector defensa o que comprometan la seguridad nacional.

Art. 3.- De las directrices y lineamientos para el control a los resultados de los planes de simplificación de trámites.- Las entidades señaladas en el artículo 2 de esta Norma Técnica, a través de las unidades de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces, deberán cumplir con las directrices y lineamientos determinados en este Acuerdo Ministerial y Guía Metodológica, durante la fase de control a realizarse posterior a la implementación del plan de simplificación de trámites.

CAPÍTULO II DE LOS RESPONSABLES DEL CONTROL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES EN LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES.

Art. 4.- Del Ministerio del Trabajo.- Le corresponde:

- a) Validar técnica y metodológicamente la implementación de las estrategias de simplificación de trámites, con las estrategias de control expuestas en esta Norma Técnica y Guía Metodológica desarrollada para el efecto por las instituciones señaladas en el artículo 2 de esta Norma Técnica;
- b) Realizar el control del cumplimiento de los planes de simplificación de trámites institucionales;

- c) Comunicar los resultados del proceso de control al ente rector de simplificación de trámites; y,
- d) Elaborar, expedir y reformar, la Guía Metodológica y demás instrumentos técnicos requeridos para efectos de esta Norma Técnica.

Art. 5.- De la Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces.- Le corresponde:

- a) Aplicar los lineamientos descritos en esta Norma Técnica, Guía Metodológica y demás instrumentos técnicos desarrollada para el efecto en cumplimiento de la ley;
- b) Asesorar y comunicar a los responsables de las unidades o procesos internos que se encargan del levantamiento de la información de los trámites simplificados, sobre la aplicación de la Guía Metodológica y demás instrumentos técnicos para el control a los resultados de los planes de simplificación de trámites detallados en esta Norma Técnica;
- c) Remitir al Ministerio del Trabajo la información solicitada en la fase del control de acuerdo a lo señalado en esta Norma, Guía Metodológica y demás instrumentos técnicos desarrollada para el efecto;
- d) Ejecutar las acciones correctivas, que deberán estar detalladas en el informe de control, respecto a los resultados del plan de simplificación de trámites institucionales generado por el Ministerio del Trabajo; y,
- e) Registrar la información resultante del proceso de control detallando los campos básicos: Identificador de trámite ingresado, fecha de ingreso, hora de ingreso, fecha de finalización, hora de finalización (cuando el usuario/administrado obtiene el producto final); y, canales de atención (presencial o virtual) según el instrumento señalado en la Guía Metodológica.

Art. 6.- Del ente rector de simplificación de trámites.- Le corresponde:

- a) Remitir al Ministerio del Trabajo los resultados de la ejecución de los planes de simplificación de trámites institucionales;
- b) Absolver inquietudes de carácter técnico de los planes de simplificación de trámites institucionales en la fase de control realizado por el Ministerio del Trabajo a los resultados de cumplimiento de los mencionados planes; y,
- c) Realizar el seguimiento correspondiente a las recomendaciones efectuadas por el Ministerio del Trabajo respecto al cumplimiento de los planes de simplificación de trámites institucionales, de las entidades señaladas en el artículo 2 de esta Norma Técnica.

CAPÍTULO III

DE LAS ESTRATEGIAS Y RESULTADOS DEL CONTROL A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES.

Art. 7.- De las estrategias de control.- El Ministerio del Trabajo realizará el control a los resultados de los planes de simplificación de trámites institucionales, utilizando las siguientes estrategias de control:

1. Análisis de los reportes de trazabilidad de canales de atención y tiempos de respuesta (antes y después a la simplificación de trámites) que serán remitidos por las entidades a ser controladas, según el formato establecido en la Guía Metodológica que el Ministerio del Trabajo emita para el efecto;
2. Validaciones metodológicas para los trámites que presenten una estrategia de simplificación: “*Mejora de proceso*”;

3. Verificación de resultados mediante reuniones presenciales y/o virtuales; utilizando herramientas como agente verificador o cliente fantasma, quienes actuarán como usuarios realizando el trámite simplificado; y,
4. Verificación de las mediciones de la percepción de sus usuarios sobre la calidad de sus servicios.

El Ministerio del Trabajo utilizará cualquiera de las estrategias mencionadas, sin embargo puede utilizar otras estrategias que considere necesarias para la verificación de los resultados presentados por las entidades, dentro del plan de simplificación de trámites institucionales. El detalle del procedimiento de cada estrategia será especificado en la Guía Metodológica que se emita para el efecto.

Art. 8.- Del control a la implementación de los planes de simplificación de trámites institucionales.- El Ministerio del Trabajo realizará el control a la implementación de las estrategias de simplificación de trámites, establecidas por el ente rector en simplificación de trámites y adicionalmente efectuará el control sobre los principios de simplificación señalados en el artículo 3 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, de la siguiente manera:

Todas las entidades que presentaron el plan de simplificación de trámites institucionales, obligatoriamente deberán llevar un registro detallado de sus trámites, que contendrá los siguientes datos: Identificador de trámite ingresado, fecha de ingreso, hora de ingreso, fecha de finalización, hora de finalización (cuando el usuario/administrado obtiene el producto final); y, canales de atención (presencial o virtual).

En el análisis derivado del control a los resultados de la implementación de la simplificación en los trámites administrativos, se verificará el principio de celeridad descrito en el número 1 del artículo 3 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

Adicionalmente se verificará que la información específica del trámite, formularios o enlaces de acceso deben estar actualizados para que los usuarios/administrados accedan al servicio de manera apropiada.

Art. 9.- De la presentación de los resultados del control.- Las entidades señaladas en el artículo 2 de esta Norma Técnica presentarán al Ministerio del Trabajo la información solicitada para el control de los planes de simplificación de trámites institucionales.

Posteriormente el Ministerio del Trabajo emitirá el informe técnico con los resultados a cada entidad con el fin de que apliquen las acciones correctivas; así también, emitirá un informe consolidado sobre el control a los resultados de los planes de simplificación de trámites, que será remitido al ente rector.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Del criterio de aplicación.- En los casos de duda sobre la aplicación técnica de la presente Norma, el Ministerio del Trabajo a través de la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público, absolverá las consultas respectivas.

SEGUNDA.- De la ejecución.- Encárguese a la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público a través de la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público,

la ejecución de este Acuerdo Ministerial y la expedición de la Guía Metodológica y demás instrumentos técnicos.

TERCERA.- Responsabilidad de la administración.- Las y los servidores públicos encargados del diseño, expedición y aplicación de los trámites administrativos son responsables del cumplimiento de las disposiciones y principios contenidos en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, su Reglamento General y esta Norma Técnica, en sus distintos niveles y competencias.

CUARTA.- Mención Especial de Simplificación de Trámites.- Los resultados del control a los planes de simplificación de trámites institucionales serán insumos para la evaluación de las entidades que se postulan a la Mención Especial de Simplificación de Trámites, de conformidad a lo establecido en el Reglamento para el Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA.- En el término de treinta (30) días contados desde la publicación de esta Norma Técnica en el Registro Oficial, el Ministerio del Trabajo expedirá la Guía Metodológica y sus respectivos instrumentos técnicos desarrollados para el efecto.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Deróguese expresamente el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2019-236, que expidió la Norma Técnica para la Definición de Metas e Indicadores para el Seguimiento y Evaluación de la Simplificación de Trámites.

DISPOSICIÓN FINAL.- Este Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los 6 días del mes de agosto de 2021.

Arq. Patricio Donoso Chiriboga
MINISTRO DEL TRABAJO