

## ORDENANZA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE LOJA

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La optimización de los trámites administrativos en el sector público hace referencia a la simplificación y mejora de los procesos asociados a éstos, con el propósito de disminuir los requisitos y los costos operativos, agilizar los procedimientos internos y las respuestas a los administrados, así como garantizar la eficiencia, seguridad jurídica y transparencia en la gestión pública.

Dada su relación con diversas variables sociales y económicas, la simplificación administrativa contribuye a sentar las bases para que se incremente la competitividad y con ello se fomente la generación de empleo y la reducción de pobreza e informalidad.<sup>1</sup> La simplificación administrativa también facilita la protección de las y los administrados, contribuye a la equidad económica y a la efectividad de las garantías sociales.<sup>2</sup>

En Ecuador, desde 2018 se encuentra vigente la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, que busca regular la simplificación de éstos y reducir sus costos de gestión, facilitando la relación entre los administrados y la administración pública y garantizando el derecho de los ciudadanos a que esta última sea eficiente, eficaz, transparente y de calidad.

Considerando que el ámbito de acción de referida norma incluye a los gobiernos del régimen autónomo descentralizado, es pertinente que se diseñe e implemente la normativa local que facilite su cumplimiento en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja (en adelante, GAD Municipal de Loja).

En esta institución el nivel de satisfacción de los administrados con los trámites administrativos es considerablemente baja, según los datos recopilados en la *Encuesta sobre la satisfacción con los trámites en el Municipio de Loja*<sup>3</sup>. Esto puede ser evidenciado en diferentes dimensiones:

- En primer lugar, respecto de la facilidad para realizar un trámite administrativo, un 57,25% de quienes han realizado al menos algún trámite el último año en la institución calificaron a dicha tarea como difícil o muy difícil. Solo un 5,49% consideraron que realizar su trámite fue sencillo.
- Por su parte, un 66,67% no estuvo satisfecho con el tiempo que le tomó realizar sus trámites en la institución. En contraste, solo un 13,33% se mostró satisfecho con la duración de su trámite.

<sup>1</sup> Muñoz, W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado*. Universidad Católica Sedes Sapientiae.

<sup>2</sup> Ferney, L., & Gallo, W. (2019). De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria. *Revista de derecho administrativo*, (17), 246-271.

<sup>3</sup> La *Encuesta sobre la satisfacción con los trámites en el Municipio de Loja* fue coordinada por el Concejal Pablo Quiñonez, cerrada el 29 de diciembre de 2023, con una muestra de 384 adultos residentes en el cantón, un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

- En cuanto a la calidad de la atención a los administrados, un 50,2% de los ciudadanos se mostraron inconformes con el trato recibido por parte de los funcionarios municipales.
- Adicionalmente, para un 60,39% de los administrados la información disponible en canales oficiales no fue suficiente para realizar sus trámites en la institución.
- Finalmente, la atención presencial, predominante en la actualidad, fue ubicada muy por debajo de medios que hacen uso de las tecnologías de la información y la comunicación (portal web y aplicación móvil) en el orden de preferencia de los administrados para la realización de sus trámites.

Ante este contexto generalizado de inconformidad de las y los administrados con la complejidad, duración, medios, información e interacciones implícitas en los trámites administrativos realizados en el GAD Municipal de Loja, y ante el potencial que ofrece la optimización, ésta se vuelve necesaria con miras a mejorar la relación entre la institución y la ciudadanía, fortalecer la confianza en la gestión pública y contribuir al desarrollo económico y social del cantón.

## EL CONCEJO MUNICIPAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE LOJA

### CONSIDERANDO:

**Que**, el artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador señala en su numeral 25 que se reconoce y garantizará a las personas “El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.”

**Que**, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador señala 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 artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador indica que: “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**, el artículo 361 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) señala que: “En la prestación de sus servicios los gobiernos autónomos descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando de las tecnologías disponibles.”

**Que**, el artículo 362 del COOTAD señala que: “Los gobiernos autónomos descentralizados propiciarán el uso masivo de las tecnologías de la información y la

comunicación (TIC) por parte de los titulares de derechos y los agentes productivos, de la educación, la cultura, la salud y las actividades de desarrollo social, incrementando la eficacia y la eficiencia individual y colectiva del quehacer humano.”

**Que**, el artículo 363 del COOTAD indica que: “Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías. Los servicios electrónicos que podrán prestar los gobiernos autónomos descentralizados son: información, correspondencia, consultas, trámites, transacciones, gestión de servicios públicos, teleeducación, telemedicina, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales, entre otras.”

**Que**, el artículo 3 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (LOOETA) señala que, a más de lo establecido en los artículos 227 y 314 de la Constitución de la República, los trámites administrativos estarán sujetos a los principios de: “1. Celeridad.- Los trámites administrativos se gestionarán de la forma más eficiente y en el menor tiempo posible, sin afectar la calidad de su gestión. 2. Consolidación.- Todas las entidades reguladas por esta Ley deberán propender a reunir la mayor actividad administrativa en la menor cantidad posible de actos. Además impulsarán la consolidación de trámites de naturaleza similar o complementaria en un solo proceso administrativo. [...] 4. Tecnologías de la información.- Las entidades reguladas por esta Ley harán uso de tecnologías de la información y comunicación con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos y optimizar la gestión de trámites administrativos. [...] 7. Interoperabilidad: Las entidades reguladas por esta Ley deberán intercambiar información mediante el uso de medios electrónicos y automatizados, para la adecuada gestión de los trámites administrativos. [...] 11. Simplicidad.- Los trámites serán claros, sencillos, ágiles, racionales, pertinentes, útiles y de fácil entendimiento para los ciudadanos. Debe eliminarse toda complejidad innecesaria. [...] 13. No duplicidad.- La información o documentación presentada por la o el administrado en el marco de la gestión de un trámite administrativo, no le podrá ser requerida nuevamente por la misma entidad para efectos de atender su trámite o uno posterior. 14. Mejora continua.- Las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar procesos de mejoramiento continuo de la gestión de trámites administrativos a su cargo, que impliquen, al menos, un análisis del desempeño real de la gestión del trámite y oportunidades de mejora continua.”

**Que**, el artículo 5 de la LOOETA indica que, en la gestión de los trámites administrativos, las personas tienen derecho “1. A obtener información completa, veraz, oportuna y motivada acerca de los trámites administrativos y al respeto de sus garantías al debido proceso. 2. A conocer, en cualquier momento y preferentemente por medios electrónicos y/o cualquier plataforma de fácil acceso, el estado del trámite en el que tengan la calidad de interesados; y a obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos. 3. A abstenerse de presentar documentos o cumplir procedimientos que no se encuentren debidamente establecidos en leyes, decretos, ordenanzas y demás normativa publicada en el Registro Oficial, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y, a cumplir requisitos distintos a los expresamente previstos en una norma legal para el ejercicio o reconocimiento de derechos y garantías. 4. A acceder a los registros, archivos y documentos de la Administración Pública. Se excluyen aquellos que involucren datos personales de terceros o tengan la calidad de confidenciales o reservados, excepto cuando la información tenga relación directa con la persona y su acceso sea necesario

para garantizar su derecho a la defensa en el marco de los límites y requisitos previstos en la Constitución y las leyes.”

**Que**, el artículo 6 de la LOOETA señala que “Los planes de simplificación de trámites administrativos deberán ser elaborados por las entidades reguladas por esta Ley, en virtud de las políticas, lineamientos, formatos y en los plazos definidos por la entidad rectora.”

**Que**, el artículo 8 de la LOOETA señala que la simplificación de trámites deberá estar orientada a “[...] 2. La reducción de los requisitos y exigencias a las y los administrados, dejando única y exclusivamente aquellos que sean indispensables para cumplir el propósito de los trámites o para ejercer el control de manera adecuada. 3. La reforma de los trámites de manera que permita la mejora de los procedimientos para su cumplimiento por parte de las y los administrados. 4. La implementación del uso progresivo, continuo y obligatorio de herramientas tecnológicas. 5. La incorporación de controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y control adicionales.”

**Que**, el artículo 11 de la LOOETA señala que “En la gestión de trámites administrativos, las entidades reguladas por esta Ley no podrán exigir la presentación de originales o copias de documentos que contengan información que repose en las bases de datos de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos o en bases develadas por entidades públicas.”

**Que**, el artículo 14 de la LOOETA dispone que se cree “el sistema de pagos en línea de los valores relativos a trámites administrativos de todas las entidades reguladas por esta Ley. El sistema tiene por objeto permitir el pago de los valores generados por la gestión de trámites administrativos mediante transacciones en línea realizados a través de Internet en virtud de lo cual, se deberá emitir el comprobante electrónico del pago respectivo.”

**Que**, el artículo 15 de la LOOETA dispone que “Las entidades reguladas por esta Ley que cuenten con trámites administrativos que se puedan gestionar en línea, deben garantizar que el trámite, en su totalidad, se pueda realizar en línea y no podrán exigir la presentación del original o copia del comprobante de la gestión de dicho trámite como requisito para finalizar el mismo. Cuando el trámite administrativo se pueda gestionar en línea, las entidades reguladas por esta Ley no podrán exigir la presencia física de la o el interesado.”

**Que**, es imprescindible la optimización de los trámites administrativos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Loja, con el fin de incrementar la eficiencia, transparencia, celeridad y simplicidad de estos, así como de facilitar a la ciudadanía el acceso a la información y la realización de trámites relativos a los servicios provistos por la institución, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación y de los medios electrónicos de pago.

En ejercicio de su facultad normativa en las materias de su competencia, según lo establecido en el artículo 57, literal a, del COOTAD, **el Concejo Cantonal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja,**

**EXPIDE LA:**

**ORDENANZA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN EL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE LOJA**

**TÍTULO I**

**PRINCIPIOS GENERALES Y DEFINICIONES**

**Art. 1. - Objeto.** - Esta ordenanza tiene por objeto establecer las políticas y mecanismos orientados a la optimización de trámites administrativos, a través de su simplificación y de la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Loja (en adelante, GAD Municipal de Loja). A su vez, esto tiene el fin de contribuir a garantizar el derecho de la ciudadanía a contar con una administración pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad.

**Art. 2. - Ámbito.** - Las disposiciones de esta ordenanza son aplicables a todos los trámites administrativos que se gestionen en las dependencias del GAD Municipal de Loja entre esta institución y las y los administrados. Se aplicarán también a procesos sancionatorios, coactivos o judiciales conforme a las disposiciones de esta ordenanza. Así mismo, son aplicables a las personas jurídicas creadas por acto normativo del GAD Municipal de Loja para la prestación de servicios públicos y a las personas naturales o jurídicas del sector privado que sean gestoras delegadas o concesionarias de servicios públicos del GAD Municipal de Loja.

**Art. 3. - Definiciones.** - Para la aplicación de esta ordenanza, se observarán las siguientes definiciones:

- a. **Administrado:** Persona natural o jurídica que interactúa ante la administración pública para cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.
- b. **Automatización:** Reemplazo del trabajo manual por sistemas que, de forma automática, realizan una tarea, para hacer los trámites más rápidos y precisos, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).
- c. **Digitalización de documentos:** transformación de información física a un formato digital.
- d. **Requisito:** Documento y/o condición con la que el administrado debe cumplir ante la administración y que es parte de un trámite administrativo.
- e. **Trámite administrativo:** Conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan los administrados 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.
- f. **Trámite en línea:** Conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que el administrado puede gestionar, en su totalidad, a través de un canal electrónico.

**Art. 4. - Principios.** - Los trámites administrativos que se gestionen en el GAD Municipal de Loja y demás entes a los que esta ordenanza es aplicable, cumplirán con los siguientes principios:

- a. **Eficiencia:** Maximizar el uso de los recursos humanos, financieros y tecnológicos disponibles para lograr los objetivos establecidos en cada uno de los trámites administrativos, reduciendo al mínimo el tiempo y los costos asociados.
- b. **Eficacia:** Asegurar que los trámites administrativos alcancen los resultados esperados, cumpliendo con los objetivos y metas establecidas, y satisfaciendo las necesidades de los administrados.
- c. **Calidad:** Garantizar que los trámites administrativos se realicen con altos estándares de calidad, asegurando la precisión, integridad y oportunidad de la información, así como la satisfacción de los administrados.
- d. **Celeridad:** Reducir al mínimo los tiempos de respuesta en la gestión de los trámites administrativos, agilizando los procesos y minimizando los trámites burocráticos innecesarios.
- e. **Consolidación:** Simplificar los trámites administrativos mediante la unificación de procedimientos similares, la eliminación de duplicidades y la reducción de los requisitos documentales, con el objetivo de facilitar la gestión para los ciudadanos y las instituciones.
- f. **Uso de tecnologías de la información:** Incorporar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en todos los procesos administrativos, de manera progresiva, con el fin de automatizar tareas, facilitar la interacción con los ciudadanos, mejorar la transparencia y la accesibilidad a la información.
- g. **Interoperabilidad:** Asegurar la compatibilidad y la comunicación entre los diferentes sistemas informáticos y bases de datos del GAD Municipal, así como con otros sistemas externos, para facilitar el intercambio de información y la integración de servicios.
- h. **Simplicidad:** Diseñar los trámites administrativos de manera clara y sencilla, con procesos definidos, no redundantes y que permitan brindar respuestas a la ciudadanía de forma oportuna.
- i. **No duplicidad:** Evitar la solicitud de la misma información en diferentes trámites o instancias, y eliminar los trámites redundantes o innecesarios, con el fin de reducir la carga administrativa tanto para los ciudadanos como para la institución.
- j. **Mejora continua:** Implementar un sistema de mejora continua que permita identificar y corregir las deficiencias en los procesos administrativos, así como incorporar nuevas tecnologías y mejores prácticas para optimizar los servicios.

## TÍTULO II DE LA SIMPLIFICACIÓN, PLANIFICACIÓN Y CREACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

### SECCIÓN I De la simplificación de trámites

**Art. 5. - Del Comité de Simplificación de Trámites.** - Se dispone la creación del Comité de Simplificación de Trámites del GAD Municipal de Loja. Éste será un cuerpo colegiado encargado de:

- a. Elaborar el Plan Municipal de Simplificación de Trámites y ponerlo en conocimiento de las autoridades competentes para su aprobación.
- b. Liderar la ejecución del Plan Municipal de Simplificación de Trámites (en adelante, el “Plan”). Para operativizar la ejecución del Plan se apoyará en la Unidad de Optimización de Trámites Administrativos.
- c. Dar seguimiento y evaluar el cumplimiento del Plan, reportando periódicamente al respecto al Concejo Municipal, según lo establecido en el artículo 12 de esta ordenanza.
- d. Diseñar políticas de gestión, lineamientos y propuestas normativas para la optimización de trámites administrativos en la institución
- e. Diseñar e implementar mecanismos de participación ciudadana para la optimización de trámites administrativos en la institución.
- f. Las demás responsabilidades que esta ordenanza le asigne.

**Art. 6. - De la conformación del Comité de Simplificación de Trámites.** - El Comité de Simplificación de Trámites del GAD Municipal de Loja (en adelante, el “Comité”) estará integrado por:

- a. El coordinador(a) de Optimización de Trámites Administrativos, quien lo presidirá y tendrá voto dirimente.
- b. El director(a) de planificación o su delegado.
- c. El director(a) financiero o su delegado.
- d. El director(a) de talento humano o su delegado.
- e. El presidente(a) del Comité de Transformación Digital de la institución.

Los integrantes antes descritos contarán con voz y voto. La o el presidente del Comité podrá, por iniciativa propia o ante solicitud de alguno de los otros integrantes, convocar a funcionarios de la institución y demás entidades dentro del ámbito de acción de esta ordenanza, así como invitar a funcionarios de otras entidades del sector público, representantes de la sociedad civil, académicos, y/o expertos en la materia para que participen de las reuniones del Comité, contando solo con voz. Para toda sesión se extenderá una invitación a los integrantes de la Comisión de Planificación y Presupuesto del Concejo Municipal, que podrán participar de las mismas con voz, pero sin voto.

El Comité sesionará, al menos, una vez al mes de forma ordinaria, previa convocatoria realizada por la o el Presidente con, al menos, 48 horas de anticipación. También podrá sesionar de manera extraordinaria cuando la o el Presidente o la mayoría simple de los miembros del comité lo requieran y previa convocatoria con, al menos, 24 horas de anticipación.

El quórum requerido para las sesiones del Comité será de la mayoría absoluta de sus integrantes. Para la toma de decisiones se requerirá el voto conforme de la mayoría simple de los integrantes presentes.

**Art. 7. - De la Unidad de Optimización de Trámites Administrativos.** - Se dispone la creación de la unidad de Optimización de Trámites Administrativos dentro de la Dirección de Tecnología del GAD Municipal de Loja (en cuanto a las palabras “unidad” y “dirección”, se utilizarán los términos equivalentes según la estructura orgánica funcional vigente a la fecha de aprobación de esta ordenanza. Lo mismo aplica para el nombre que se utilice para designar a la Dirección de Tecnología). Esta unidad apoyará

operativamente al Comité de Simplificación de Trámites en el cumplimiento de las disposiciones de esta ordenanza.

Dentro de esta unidad existirán los siguientes puestos:

- a. Coordinador(a) de optimización de trámites administrativos.- Estará encargado de presidir el Comité de Simplificación de Trámites; del análisis, diagnóstico, diseño, mejora y evaluación de procesos; gestión del cambio; promoción de la cultura de mejora continua; gestión de proyectos; y, coordinación con otras áreas con fin de dar cumplimiento al Plan Municipal de Simplificación de Trámites, de lo que será responsable directo. Además, ejercerá como *Responsable del tratamiento de datos personales* en la institución, cumpliendo con las obligaciones establecidas en el artículo 47 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y en el capítulo IX de su reglamento. Finalmente, tendrá las funciones adicionales que la autoridad nominadora le otorgue en el marco del cumplimiento de esta ordenanza.
- b. Delegado(a) de protección de datos personales.- Estará encargado de cumplir las funciones establecidas en el artículo 49 Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y en el capítulo X del Reglamento a dicha ley. Además, tendrá las funciones adicionales que la autoridad nominadora y/o el Coordinador de la unidad le otorgue en el marco del cumplimiento de esta ordenanza.
- c. Aquellos que, de forma motivada, sean requeridos por la dirección departamental y aprobados por el Ejecutivo.

**Art. 8. - De la simplificación de trámites.** - Para la simplificación de los trámites administrativos que se gestionen en el GAD Municipal de Loja y demás entes a los que esta ordenanza es aplicable, el Comité elaborará un *Plan Municipal de Simplificación de Trámites*, en virtud de las políticas, lineamientos, formatos y en los plazos definidos por la entidad rectora, según lo establecido en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su Reglamento, considerando además esta ordenanza, las normas técnicas pertinentes y el Plan de Estratégico de Transformación Digital de la institución (si éste estuviere vigente).

**Art. 9. - De las políticas para la simplificación de trámites.** - La simplificación de los trámites administrativos que se gestionen en el GAD Municipal de Loja deberá estar orientada a:

- a. Suprimir trámites prescindibles que generen cargas innecesarias para las y los administrados, que incrementen el costo operacional de la Administración Pública, que hagan menos eficiente su funcionamiento o que propicien conductas deshonestas.
- b. Reducir los requisitos y exigencias a las y los administrados, dejando única y exclusivamente aquellos que sean indispensables para cumplir el propósito de los trámites o para ejercer el control de manera adecuada.
- c. Optimizar los procesos internos y reformar los trámites, en caso de ser necesario, de forma que faciliten su cumplimiento por parte de las y los administrados y de las y los funcionarios municipales.
- d. Implementar, de forma obligatoria, el uso progresivo y continuo de herramientas tecnológicas.



- e. Automatizar, en medida de lo posible, los trámites administrativos. Incorporar controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y control adicionales.
- f. Evitar, en medida de lo posible, instancias en las cuales el juicio subjetivo de las o los servidores públicos pueda interferir en el proceso.
- g. Reducir el tiempo de realización de los trámites y de la cantidad de interacciones que el administrado tiene ante la institución.

**Art. 10. - Del Plan Municipal de Simplificación de Trámites. -** Es una herramienta que tiene por objeto planificar e implementar acciones para priorizar, optimizar y simplificar los trámites administrativos que se realizan en el GAD Municipal de Loja. Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, este plan se elaborará anualmente y deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

- a. Levantamiento de trámites administrativos en la institución: Consiste en la identificación y clasificación de los trámites existentes en el GAD Municipal, incluyendo detalle expreso de la normativa que los sustenta, sus requisitos, el tiempo que toman, así como su relación con los programas de la entidad, cuando corresponda.
- b. Diagnóstico económico de trámites administrativos: Con el fin de determinar la carga administrativa que un trámite genera a las y los administrados (tanto en términos monetarios como de tiempo empleado), se sumarán el costo administrativo y el costo de oportunidad.
- c. Priorización e identificación de los trámites existentes en el GAD Municipal que serán sometidos a revisión: Para ello deberán seguirse los lineamientos descritos en el artículo 13 de esta ordenanza, considerando (i) la participación de la ciudadanía, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana; (ii) el diagnóstico económico de trámites administrativos; y, (iii) la puntuación de priorización. El Comité se orientará en la normativa nacional vigente para definir aquellos trámites que no sean susceptibles a simplificación.
- d. Determinación de los objetivos, estrategias y metas de simplificación de trámites a alcanzar en un periodo establecido.
- e. Cronograma de ejecución.
- f. Presupuesto y requerimientos de infraestructura y capital humano.
- g. Indicadores de gestión conforme a los cuales se realizará el seguimiento y evaluación de la ejecución de los planes.

Para el desarrollo de cada uno de estos elementos deberán seguirse los lineamientos establecidos tanto en esta ordenanza como en el *Reglamento a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos* como en la *Norma Técnica que Regula la Priorización y Simplificación de Trámites* emitida por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, o aquellas normas que las reemplacen. Deberá también facilitarse la participación de las y los funcionarios municipales.

Además, deberá trabajarse en conjunto con el Comité de Transformación Digital de la institución y adherirse al marco establecido en el Plan Estratégico de Transformación Digital. Si hubiese alguna contradicción entre ambos planes, las disposiciones del Plan Estratégico de Transformación Digital serán las que prevalecerán.

El Plan Municipal de Simplificación de Trámites podrá modificarse bajo las condiciones establecidas en la *Norma Técnica que Regula la Priorización y Simplificación de Trámites* (o aquella normativa que la reemplace). Si dichos cambios alteran más de un 20% de las metas establecidas, deberán pasar a Cabildo para su aprobación.

**Art. 11. - De la presentación del Plan Municipal de Simplificación de Trámites.** - Durante la primera mitad del mes de septiembre de cada año, el alcalde o alcaldesa del GAD Municipal de Loja deberá presentar ante el Concejo Municipal el Plan Municipal de Simplificación de Trámites correspondiente al año próximo para su conocimiento y aprobación a través de resolución.

Posteriormente, durante los primeros quince días del inicio de cada año fiscal, el alcalde o alcaldesa del GAD Municipal de Loja deberá remitir dicho Plan a la entidad rectora de simplificación y publicarlo en el sitio web institucional en los plazos y condiciones que la norma nacional vigente establezca.

**Art. 12. - Del seguimiento y evaluación al Plan Municipal de Simplificación de Trámites.** - Se delega a la Comisión de Planificación y Presupuesto del Concejo Municipal de Loja (o a aquella que la reemplace) el seguimiento y evaluación (i) del cumplimiento del Plan Municipal de Simplificación de Trámites; y (ii) de la labor del Comité.

Para viabilizar el cumplimiento de esta disposición, los avances y el cumplimiento del Plan de Simplificación de Trámites serán reportados por el Comité a dicha Comisión del Concejo Cantonal de manera trimestral. A su vez, la Comisión presentará un informe ante el Concejo Municipal en un plazo no mayor a 30 días luego de haber recibido la información del Comité.

Finalmente, la máxima autoridad del ejecutivo municipal deberá notificar sobre el cumplimiento de la ejecución del Plan al ente rector de simplificación de trámites en las condiciones y plazos establecidos en la normativa nacional vigente.

**Art. 13. - De la priorización para la simplificación de trámites.** - Como parte de la elaboración del Plan Municipal de Simplificación de Trámites, el Comité deberá primero realizar la priorización de los trámites a ser simplificados. Para tal efecto se deberán considerar los siguientes criterios, detallados en la "Norma Técnica que Regula la Priorización y Simplificación de Trámites" emitida por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, o aquellos provistos en la norma nacional que la reemplace:

- a. Participación ciudadana
- b. Diagnóstico económico
- c. Puntuación de priorización
  - i. Demanda anual de los trámites.
  - ii. Volumen de quejas asociadas a un trámite.
  - iii. Costo para la administración pública.
  - iv. Tiempo de respuesta a los trámites.
  - v. Canal de atención.
  - vi. Susceptibilidad a corrupción.
  - vii. Volumen de devoluciones de los trámites.
  - viii. Trámites vinculados.



**Art. 14. - De las estrategias para la simplificación de trámites.** - Sin perjuicio de otras estrategias que el Comité considere pertinente o que sean determinadas por el ente nacional rector, deberá considerarse al menos una de las siguientes para simplificar cada uno de los trámites seleccionados en el Plan:

- a. Ampliación de la vigencia del producto resultante del trámite.
- b. Automatización y digitalización del trámite. Para el desarrollo de esta estrategia, el Comité deberá consultar y trabajar en conjunto con el Comité de Transformación Digital de la institución (o con quien sea responsable de la estrategia de transformación digital del GAD Municipal de Loja).

Consecuentemente, en el Plan Municipal de Simplificación de Trámites deberá incluirse:

- i. Descripción de la forma en cómo se ejecutará cada estrategia, teniendo en cuenta las disposiciones normativas y metodológicas aplicables.
- ii. Descripción de las dificultades asociadas con cada trámite y los beneficios esperados con su simplificación.
- iii. La fecha de ejecución de las estrategias seleccionadas, evitando acumulación de objetivos hacia los meses finales de la ejecución del plan.
- iv. Especificar los objetivos y metas a alcanzar con la simplificación de cada trámite.

## **SECCIÓN II**

### **De la creación de nuevos trámites**

**Art. 15. - De la creación de nuevos trámites.** - Conforme a lo establecido en la normativa nacional vigente, para la creación de nuevos trámites administrativos el GAD Municipal de Loja deberá observar lo siguiente:

- a. Los trámites deben estar creados en una ley, en un decreto ejecutivo o en una ordenanza y deberán tener relación directa con el servicio o fin que atiendan. De forma excepcional se podrá crear un nuevo trámite sin observar lo expuesto anteriormente cuando se sustente en una nueva competencia otorgada al GAD Municipal en virtud de una ley, o en el marco del proceso de descentralización de competencias, conforme la regulación que el ente rector de simplificación de trámites emita para el efecto.
- b. Previo a que se cree un nuevo trámite, se deberá evidenciar que este no generará cargas innecesarias para los administrados ni cargas económicas innecesarias para la administración (entendiéndose, gastos administrativos). Para efectos de cumplimiento de este inciso, se deberá realizar un análisis de los impactos positivos y negativos que generaría el nuevo trámite, así como de los beneficios de su aplicación, de conformidad con lo dispuesto por el ente rector de la simplificación de trámites.
- c. Toda creación de un nuevo trámite lleva implícita la obligación de suprimir uno o varios trámites existentes que sean similares en el costo o carga regulatoria del nuevo trámite, aun cuando la disposición de su creación conste en una ley, decreto ejecutivo u ordenanza. Para el efecto, se deberá seguir el trámite previsto en la normativa pertinente para la derogatoria o reforma, según corresponda, de la norma que contenga el o los trámites que se deben suprimir, siempre que esta se encuentre en el marco de las competencias del Concejo Municipal.

- d. Para que el nuevo trámite sea exigible a las y los administrados, deberá estar publicado en el Registro Oficial (o en el lugar donde, según la normativa vigente, el GAD Municipal deba publicar sus cuerpos normativos vigentes). Dicha publicación deberá incluir los instructivos, formularios, manuales y demás documentos anexos necesarios para la efectiva gestión del trámite, cuando corresponda. Si existieran errores materiales o aritméticos contenidos en los documentos anexos, estos podrán ser corregidos a través de la fe de erratas respectiva y se comunicarán en los formatos publicados por el GAD Municipal de Loja a través de medios de difusión institucionales, siempre que en dicha publicación se haga constar este particular mediante una nota.

### SECCIÓN III

#### Entrega de datos o documentos para trámites administrativos

**Art. 16. - De los requerimientos de documentos.** - En la gestión de trámites administrativos, deberán observarse las siguientes normas:

- a. El GAD Municipal de Loja no podrá exigir la presentación de originales o copias de documentos que contengan información que repose en las bases de datos de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos o en bases provistas por entidades públicas a las que el GAD Municipal tenga acceso. Cuando se requiera identificar a las personas jurídicas o acreditar el domicilio de personas, se procederá conforme lo establecido en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su reglamento.
- b. Cuando para la gestión de un trámite se requiera documentación que no conste en el Sistema referido en el inciso anterior, no se podrá exigir a las personas interesadas la entrega de datos o de originales o copias de documentos que hubieren sido presentados previamente al GAD Municipal de Loja, incluso si dicha entrega tuvo lugar en un período anterior, o si se la presentó para la gestión de un trámite distinto o ante otra unidad administrativa del GAD Municipal de Loja.
- c. El GAD Municipal de Loja solo podrá requerir la actualización de los datos o documentos entregados previamente cuando éstos han perdido vigencia conforme la ley.
- d. Cuando para la realización de un trámite se requiera la presentación de uno o varios documentos que acrediten cierta posición o la calidad en que comparece una persona, se deberá considerar como válido el documento de mayor jerarquía o de adquisición posterior, con lo cual la documentación restante se presumirá como existente y de presentación no obligatoria, dado que cuenta con un documento de superior categoría que no habría sido posible obtener sin el debido procedimiento ante la entidad competente.
- e. Las personas naturales o jurídicas del sector privado que sean gestoras delegadas o concesionarias de un servicio público podrán acceder a la información que sea necesaria para garantizar la adecuada prestación de dicho servicio, salvo que la información tenga el carácter de reservada o que la ley prohíba su entrega. La persona natural o jurídica será responsable de la custodia de la información y del uso adecuado y exclusivo para tal propósito.
- f. Las personas naturales o jurídicas del sector privado que sean gestores delegadas o concesionarias de un servicio público deberán implementar medidas de seguridad

informática y de la información, de conformidad con lo que establezca el órgano que preside el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos.

**Art. 17. - Prohibiciones relativas a los documentos asociados a trámites administrativos** - En la gestión de trámites administrativos, queda expresamente prohibido para el GAD Municipal de Loja y demás entes regulados por esta ordenanza:

- a. La cesión o transferencia de datos personales de los ciudadanos no involucradas con la prestación del servicio por parte de las personas naturales o jurídicas del sector privado que sean gestoras o delegadas o concesionarias de un servicio público que no cuenten con el consentimiento del titular de los datos.
- b. Requerir copias de cédula, de certificados de votación o de cualquier documento que contenga información que repose en las bases de datos de las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos o de bases develadas por entidades públicas y a las que el GAD Municipal de Loja tenga acceso.
- c. Requerir el original o copias simples o notarizadas de títulos de bachiller o académicos emitidos por las instituciones de nivel de educación bachillerato y de educación superior, respectivamente, cuando éstos consten en la plataforma informática que tienen a su cargo los entes rectores de la educación y educación superior, según corresponda.
- d. Inadmitir el ingreso de solicitudes por supuesto error en el destinatario o rechazarlas por errores de citas, de ortografía, de mecanografía, aritméticos o similares, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 141 del Código Orgánico Administrativo. En ningún caso se podrá rechazar el ingreso, recepción o registro de solicitudes.

### TÍTULO III

#### DE LA ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

**Art. 18. - Digitalización de documentos asociados a trámites administrativos.-** Toda la documentación proveniente de personas naturales o jurídicas y que sea parte de un trámite administrativo, sancionatorio, coactivo o judicial que involucre al GAD Municipal de Loja será ingresada por la Coordinación de Gestión Documental y Archivo (o aquella dependencia que la reemplace) para la respectiva digitalización, resguardo electrónico y despacho a la dependencia respectiva, conforme a los lineamientos que el Plan Municipal de Simplificación de Trámites y el Plan Estratégico de Transformación Digital de la institución establezcan para el efecto.

La documentación que ingrese al sistema de archivo de manera automática será remitida al correo electrónico otorgado por la persona, junto a un resumen del proceso a seguir y el nombre del funcionario municipal que tiene a su cargo el trámite, en cada etapa, para el despacho respectivo.

Se exceptúan del ingreso de documentación a través de la Coordinación de Gestión Documental y Archivo:

- a.- Documentación de invitación a eventos culturales, sociales, educativos y ambientales, los cuales podrán ser receptados en la dependencia municipal correspondiente.
- b.- Propuestas de proyectos sociales, culturales, deportivos, ambientales o de índole artístico.
- c.- Memorandos provenientes de las dependencias municipales o de funcionarios públicos municipales, siempre y cuando no sean parte de un trámite administrativo, sancionatorio, coactivo o judicial.
- d.- Documentos dirigidos a las y los concejales del cantón.

**Art. 19. - De los nuevos trámites administrativos.** - Todo trámite administrativo nuevo que se cree en el GAD Municipal de Loja, a partir de la promulgación de esta ordenanza, deberá poder realizarse enteramente en línea, sin perjuicio de que también pueda realizarse de forma presencial. Para el efecto, durante el proceso de creación de un nuevo trámite administrativo, deberá coordinarse con el Comité de Transformación Digital de la institución (o con el ente encargado de la estrategia digital del GAD Municipal de Loja).

**Art. 20. - De la adopción de tecnologías de la información.** - En adición a lo establecido en el artículo 12 de esta ordenanza, el Comité deberá desarrollar el Plan de manera que, en un plazo no mayor a dos años desde su aprobación, todos los trámites optimizados en la institución puedan realizarse enteramente en línea, sin perjuicio de que también puedan realizarse de forma presencial. Para el efecto, deberá coordinarse con el Comité de Transformación Digital de la institución (o con el ente encargado de la estrategia digital del GAD Municipal de Loja).

**Art. 21. - De la digitalización de documentos asociados a trámites administrativos.** - Como parte del Plan, el Comité establecerá plazos, procedimientos, responsabilidades y políticas para la digitalización de documentos asociados a los trámites administrativos de la institución. Deberán priorizarse aquellos trámites que se encuentren en curso y, progresivamente, incluirse a aquellos de trámites realizados en el pasado, dando prioridad a los más recientes. El Comité coordinará esta actividad con el Comité de Transformación Digital de la institución (o con el ente encargado de la estrategia digital) en el marco de la conformación de un archivo digital.

**Art. 22. - Acceso al archivo público.** - Las personas que hayan agregado un documento a un archivo público tienen derecho, a través de los sistemas tecnológicos que se empleen, a:

- a. Acceder al archivo y al expediente digital de los documentos que haya agregado con su respectiva identificación por medio de la Coordinación de Gestión Documental y Archivo.
- b. Conocer la identidad de los servidores públicos o personas naturales que hayan accedido a cada documento que la persona haya agregado al archivo y el uso que se le ha dado a través de la identificación del procedimiento administrativo o del que se trate.

**Art. 23. - Sistema de pagos en línea.** - El GAD Municipal de Loja contará en su sitio web con un mecanismo de pago en línea, con el propósito de permitir a los administrados el pago a través de internet de los valores generados por la gestión de todos los trámites administrativos ofrecidos en línea por la institución. Esto será

coordinado con el Comité de Transformación Digital de la institución (o con el ente encargado de la estrategia digital).

Cuando el trámite administrativo involucre el pago de una tasa, impuesto o contribución a otra entidad, el GAD Municipal de Loja, a través del alcalde o alcaldesa, establecerá los convenios necesarios para que la recaudación se realice directamente a través de la plataforma municipal y luego se entregue el dinero a dichas instituciones, evitando al administrado realizar procesos y pagos en diferentes instituciones para un mismo trámite.

Para efectos del funcionamiento del mecanismo de pago en línea se observarán las disposiciones que emita el Banco Central del Ecuador respecto a las entidades corresponsales y los sistemas auxiliares de pago autorizados para efectuar recaudación de los fondos públicos.

El sistema de pagos en línea comprenderá, al menos, las siguientes alternativas de pago: tarjeta de débito, tarjeta de crédito y pago a través de la banca electrónica u otros medios electrónicos de instituciones financieras y de entidades del sector financiero popular y solidario. El GAD Municipal de Loja no podrá otorgar derechos de exclusividad a ninguna institución o grupo financiero para que realice los cobros del sistema de pagos en línea. Por el contrario, se procurará diversificar, en la mayor medida de lo posible, las instituciones financieras en las que se puedan realizar los pagos.

## DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA:** El Alcalde o Alcaldesa dispondrá a los funcionarios municipales que cumplan con los requerimientos hechos por el Comité, en el marco de la ejecución de las disposiciones contenidas en esta ordenanza. Además, dispondrá la inclusión de los requerimientos presupuestarios contenidos en el Plan Municipal de Simplificación de Trámites dentro del presupuesto institucional.

**SEGUNDA:** El Comité deberá requerir al Concejo Municipal, a través del Alcalde o Alcaldesa, las reformas correspondientes a las ordenanzas que regulan los trámites administrativos a ser optimizados, con el fin de que se adecúen a los nuevos lineamientos, requisitos, plazos y procedimientos establecidos en el Plan.

**TERCERA:** En el término de quince días después de recibido el requerimiento indicado en la disposición general segunda de esta ordenanza, el Alcalde o Alcaldesa remitirá éste a la comisión correspondiente (según las áreas de competencia de cada comisión establecidas en la ordenanza de procedimiento parlamentario vigente), para que elabore la propuesta de reforma normativa en los plazos establecidos en la norma parlamentaria local.

**CUARTA:** Para ejercer como Coordinador(a) de Optimización de Trámites Administrativos se deberá tener (i) un título de tercer nivel registrado en la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación en uno de los siguientes campos de educación y capacitación 2013 de la CINE, UNESCO (ISCED-F 2013): 0413 Gestión y administración, 042 Derecho, o 061 Tecnologías de la información y la comunicación. (ii) Una especialización o título de cuarto nivel en gestión de procesos, mejora continua, administración pública o relacionados. (iii) Al menos 3

años de experiencia en cargos que hayan involucrado el análisis, diseño y mejora de procesos administrativos.

**QUINTA:** El Alcalde o Alcaldesa designará o contratará a un funcionario(a) que ejercerá como *Delegado de protección de datos personales*. Para ejercer tal cargo se deberá tener (i) un título de tercer nivel registrado en la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación en uno de los siguientes campos de educación y capacitación 2013 de la CINE, UNESCO (ISCED-F 2013): 042 Derecho, o 061 Tecnologías de la información y la comunicación. (ii) Acreditar experiencia profesional de por lo menos cinco años. (iii) Otros requisitos que se establezcan en el capítulo X del Reglamento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERA:** El Comité de Simplificación de Trámites del GAD Municipal de Loja se instalará y sesionará por vez primera en el plazo de dos meses luego de sancionada esta ordenanza, previa notificación del Alcalde o Alcaldesa del cantón.

**SEGUNDA:** Una vez conformado, el Comité de Simplificación de Trámites del GAD Municipal de Loja tendrá un plazo no mayor a seis meses para elaborar el Plan Municipal de Simplificación de Trámites. Este Plan se elaborará en atención a las disposiciones establecidas en el Plan Estratégico de Transformación Digital de la institución y el Comité deberá trabajar en conjunto con el Comité de Transformación Digital del GAD Municipal de Loja para el efecto.

**TERCERA:** Una vez elaborado por primera ocasión, el Plan Municipal de Simplificación de Trámites se pondrá en consideración del Cabildo para su conocimiento y aprobación en el tiempo que se cumpla primero: un término de treinta días o atendiendo a los plazos establecidos en el artículo 11 de esta ordenanza.

**CUARTA:** El literal b del artículo 16 se aplicará a partir de los seis meses de la aprobación del Plan y regirá solamente para trámites administrativos nuevos dentro de procesos que hayan sido ya optimizados.

**QUINTA:** A partir de la fecha de sanción de esta ordenanza, el Alcalde o Alcaldesa tendrá el plazo de un mes para designar al Coordinador(a) de Optimización de Trámites Administrativos, al Delegado(a) de Protección de Datos Personales y para efectivizar la creación de la Unidad de Optimización de Trámites Administrativos. La Dirección de Talento Humano deberá realizar todos los procedimientos requeridos para cumplir las disposiciones contenidas en esta ordenanza y relativas a ello. Una vez cumplido este plazo, el Ejecutivo contará con el plazo de un mes para atender los requerimientos motivados de personal adicional para el funcionamiento de esta dependencia.

### DISPOSICIÓN FINAL

**PRIMERA:** La presente ordenanza entrará en vigor a partir de la fecha de su sanción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.



Dado en el Salón del Cabildo del GAD Municipal de Loja, a los veintiséis días del mes de diciembre del año dos mil veinticuatro

Lic. Franco Quezada Montesinos  
**ALCALDE DEL CANTÓN LOJA**

Ab. Guissella Domínguez Lavanda  
**SECRETARIA GENERAL DEL  
CONCEJO MUNICIPAL**

**RAZÓN.-** Ab. Guissella Domínguez Lavanda, Secretaria General del Concejo Municipal de Loja, **CERTIFICA:** que la **ORDENANZA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE LOJA, No. 0069-2024**, fue conocida, discutida y aprobada por el Concejo Municipal, en primer debate en sesión ordinaria del trece de junio del dos mil veinticuatro; segundo debate en sesión ordinaria del veinticuatro de octubre del dos mil veinticuatro, y el texto final en sesión ordinaria del veintiséis de diciembre del dos mil veinticuatro, de conformidad al artículo 25.1 de la Ordenanza No. 0046-2022 de Procedimiento Parlamentario; la que es enviada al señor alcalde Lic. Franco Quezada Montesinos, para la sanción u observación correspondiente de conformidad a lo establecido en el Artículo 322 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.- Loja, a los treinta y un días del mes de diciembre del año dos mil veinticuatro.

Ab. Guissella Domínguez Lavanda  
**SECRETARIA GENERAL DEL CONCEJO MUNICIPAL**

**LIC. FRANCO QUEZADA MONTESINOS, ALCALDE DEL CANTÓN LOJA.-**

Al tenor de lo dispuesto en el artículo 322 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, por haberse cumplido el procedimiento establecido en el antes referido Código Orgánico, **SANCIONO**, expresamente la **ORDENANZA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE LOJA, No. 0069-2024**, y dispongo su **PROMULGACIÓN** a través del dominio Web institucional [www.municipiodeloja.gob.ec](http://www.municipiodeloja.gob.ec) y Registro Oficial de conformidad al Artículo 324 del COOTAD, para conocimiento del vecindario lojano.- Loja, a los treinta y un días del mes de diciembre del año dos mil veinticuatro.

Lic. Franco Quezada Montesinos  
**ALCALDE DEL CANTÓN LOJA**

Proveyó y firmó la ordenanza que antecede el Lic. Franco Quezada Montesinos, Alcalde del cantón Loja, ordenándose la ejecución y publicación en el Registro Oficial de la **ORDENANZA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE LOJA, No. 0069-2024.-** Loja, a los treinta y un días del mes de diciembre del año dos mil veinticuatro.- **LO CERTIFICO.**

Ab. Guissella Domínguez Lavanda  
**SECRETARIA GENERAL DEL CONCEJO MUNICIPAL**