

CML-003-2026

**RESOLUCIÓN QUE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DEL PORTAL DE
SERVICIOS ELECTRÓNICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE LOJA**

EL CONCEJO MUNICIPAL DE LOJA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 66, numeral 25, de la Constitución de la República del Ecuador dispone que se garantizará a las personas el derecho a “acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato”.

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece 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 362 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) señala que “Los gobiernos autónomos descentralizados propiciarán el uso masivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) [...]”.

Que, el artículo 363 del COOTAD dispone 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 [...]”.

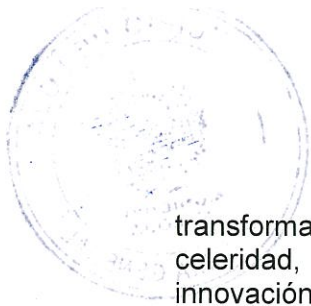
Que, el artículo 3, numeral 4, de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (LOOETA) indica que los Gobiernos Autónomos Descentralizados, “harán uso de tecnologías de la información y comunicación con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos y optimizar la gestión de trámites administrativos”.

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 [...]”.

Que, el artículo 90 del Código Orgánico Administrativo (COA) señala que las actividades a cargo de las administraciones “pueden ser ejecutadas mediante el uso de nuevas tecnologías y medios electrónicos”. Asimismo, el artículo 165 de la referida normativa indica que “La notificación a través de medios electrónicos es válida”.

Que, la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en su artículo 14, dispone que la firma electrónica “tendrá igual validez y se le reconocerán los mismos efectos jurídicos que a una firma manuscrita en relación con los datos consignados en documentos escritos”.

Que, la Ordenanza para la transformación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja (0068-2024) establece las bases normativas para la



transformación digital de la institución “con el fin de mejorar la eficacia, eficiencia, celeridad, transparencia y accesibilidad de los servicios municipales, promoviendo la innovación tecnológica, la participación ciudadana y la modernización de la gestión administrativa”. Además, en su artículo 19, dispone el desarrollo de una nueva plataforma digital municipal que permita a los ciudadanos “acceder a servicios en línea, realizar trámites y participar en procesos de consulta pública”.

Que, la Ordenanza para la optimización de trámites administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja (0069-2024) establece 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 la institución.

En ejercicio de sus atribuciones legales establecidas en los artículos 240 y 264 de la Constitución de la República del Ecuador; en los artículos 7 y 57 (literal a) del COOTAD; y, en el artículo 25 de la Ordenanza de Procedimiento Parlamentario del Concejo Municipal de Loja,

EXPIDE LA:

RESOLUCIÓN QUE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DEL PORTAL DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE LOJA

Art. 1.- Objeto.- La presente resolución tiene por objeto regular el acceso, uso y gestión del Portal de Servicios Electrónicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, estableciendo las condiciones de seguridad, validez jurídica de los procesos y la protección de datos de los usuarios.

Art. 2.- Ámbito.- Las disposiciones de esta resolución son de cumplimiento obligatorio para todas las dependencias municipales y para las personas naturales o jurídicas que accedan a los servicios digitales del GAD Municipal de Loja.

Art. 3.- Del Portal de Servicios Electrónicos.- El Portal de Servicios Electrónicos será el único canal digital oficial para el seguimiento de los trámites municipales por parte de la ciudadanía, sea que estos hayan sido ingresados de manera física o virtual a la institución.

Conforme los trámites contemplados dentro del proceso de Transformación Digital se automaticen en la institución, se integrarán al Portal de Servicios Electrónicos municipales de Loja. Se garantizará que, una vez el ciudadano(a) se haya identificado en el Portal de Servicios Electrónicos, pueda navegar de un entorno a otro mediante la modalidad *single sign on*.

Art. 4.- Del registro de usuarios para uso del Portal.- Para utilizar el portal, todo ciudadano deberá registrarse creando una cuenta personal. Este registro incluirá la aceptación de los términos y condiciones de uso y la suscripción de un acuerdo de uso de medios electrónicos. Además, el ciudadano deberá registrar un correo electrónico propio para recibir notificaciones y validar su registro.

Art. 5.- De la obligatoriedad del registro de usuarios.- Una vez culminado el periodo de socialización descrito en las disposiciones transitorias de esta resolución, será obligatorio que todo ciudadano que ingrese un trámite al GAD Municipal de Loja a través del Portal esté registrado en el mismo.

Art. 6.- Del acuerdo de uso de medios electrónicos.- Como parte del registro en el Portal de Servicios Electrónicos, los ciudadanos deberán suscribir un acuerdo de uso de medios electrónicos. Este acuerdo podrá ser firmado de las siguientes formas:

- a. Con firma electrónica.- El documento será subido por el usuario en el Portal de Servicios Electrónicos en formato PDF.
- b. Con firma física.- El documento deberá ser impreso, firmado y entregado por el ciudadano, mostrando su cédula de identidad, en el Archivo Central de la institución.

En ambos casos, el documento de acuerdo de uso de medios electrónicos será validado por un operador de la Coordinación de Gestión Documental y Archivo. El proceso de validación del documento se realizará en el término máximo de dos días hábiles luego de haber sido entregado.

Art. 7.- Firma electrónica.- Los documentos generados y cargados por los usuarios dentro del portal tendrán validez legal siempre que cuenten con firma electrónica certificada, de acuerdo con la normativa nacional.

Art. 8.- Casillero electrónico y notificaciones.- Se asignará automáticamente un casillero electrónico a cada usuario registrado y validado. Todas las notificaciones de actos administrativos municipales se realizarán exclusivamente por este medio. Además, se enviará una copia de la notificación al correo electrónico registrado por el ciudadano.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La Dirección de Tecnología del GAD Municipal de Loja será responsable del mantenimiento y soporte técnico, ciberseguridad y actualizaciones del Portal de Servicios Electrónicos, así como la capacitación a los funcionarios municipales que harán uso del Portal.

SEGUNDA.- La Coordinación de Gestión Documental y Archivo será responsable de guiar a las y los ciudadanos para el uso adecuado del Portal. Además, coordinará con la Dirección de Comunicación la elaboración de material audiovisual para la difusión y socialización a la ciudadanía del funcionamiento del Portal.

TERCERA.- Todo funcionario municipal que participe como operador en el Portal de Servicios Electrónicos deberá contar con un usuario personal y acceder desde su propia cuenta.

CUARTA.- La administración municipal deberá asegurar que ambos canales para realizar trámites en la institución -digital y presencial- se encuentren habilitados, operativos y accesibles, garantizando la igualdad de condiciones, la transparencia, la eficacia del servicio y el respeto a los derechos de los ciudadanos.

QUINTA.- Cuando los trámites impliquen la participación de terceros, incluyendo a profesionales, se les notificará también a sus correos electrónicos sobre ese trámite puntual.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- El Portal de Servicios Electrónicos entrará en funcionamiento en el término máximo de siete días después de la aprobación de esta resolución.

SEGUNDA.- Durante los dos meses siguientes a la aprobación de esta resolución, se desarrollará un periodo de socialización. Durante el referido periodo, el GAD Municipal



de Loja, a través de la Coordinación de Gestión Documental y Archivo y de la Dirección de Comunicación, informará a las y los ciudadanos sobre el Portal de Servicios Electrónicos y los motivará a registrarse voluntariamente, conforme al artículo 4 de esta resolución.

DISPOSICIÓN FINAL

PRIMERA.- Esta resolución entrará en vigencia a partir de su aprobación, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado y firmado en el salón de Cabildo a los cinco días del mes de febrero del año dos mil veintiséis.



Mgtr. Diana Guayanay Llanes
ALCALDESA DEL CANTÓN LOJA



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

RAZÓN. - Ab. Guissella Domínguez Lavanda, Secretaria General, **CERTIFICA:** Que la resolución que antecede fue discutida y aprobada por el Concejo Municipal de Loja en sesión ordinaria del cinco de febrero del dos mil veintiséis. – Loja, a los seis días del mes de febrero del año dos mil veintiséis.



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

