

PROPUESTA DE TRÁMITES QUE INICIEN EN LÍNEA AL 2021

ANTECEDENTES

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 372 del 19 de abril de 2018, el Presidente de la República, Lic. Lenín Moreno Garcés, (...) *“declara como política de Estado la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites a fin de asegurar una adecuada gestión gubernamental, mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad y el empoderamiento, propender la eficiencia en la economía y garantizar la seguridad jurídica”*(...).

En su Art. 3 ítem (...) *“d) Simplificar los procedimientos para el cumplimiento de los trámites por parte de los ciudadanos; y, e) Implementar el uso progresivo de las herramientas tecnológicas”*(...).

En su Art. 6 dispone *“Créase el Comité Interinstitucional de Política Regulatoria y Simplificación de Trámites, como un cuerpo colegiado que tendrá la finalidad de coordinar, fomentar y cooperar en materia de política regulatoria, así como en la eliminación, reducción, optimización, simplificación y automatización administrativa y de trámites en la Administración Pública Central, Institucional, y entidades que dependen de la Función Ejecutiva, además de otras instituciones del sector público o niveles de gobierno”*(...).

En su Art. 11, define las atribuciones del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información; (...) *“a) Facilitar condiciones tecnológicas para que las entidades del sector público aumenten la calidad de conectividad para la atención de los servicios que prestan a la ciudadanía, la generación, interconexión e integración de plataformas de información, la política digital cero papel, y la política de datos abiertos; b) Implementar, en conjunto con las entidades correspondientes, el proceso de automatización de trámites entre las instituciones del sector público con el fin de digitalizar los servicios, trámites, gestión y procedimientos administrativos;”*.

En su Art. 13, dispone *“Créase el Registro Nacional Único de Trámites y Regulaciones, con el objeto de generar, registrar, administrar y proveer información oportuna a los ciudadanos, sector público y privado, respecto de los requisitos y de las entidades responsables de cada trámite y regulación. Se creará un subregistro público individualizado y simplificado con los procedimientos y trámites que los emprendedores y empresas deban realizar frente al Estado”* (...).

Mediante Ley Orgánica de los Consejos Nacionales para la Igualdad publicada el 7 de Julio de 2014 mediante R.O. 283, se establece las finalidades de los Consejos Nacionales para la Igualdad, entre otras, define en su ítem 3: (...) *“Participar en la formulación, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas a favor de personas, comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, dentro del ámbito de sus competencias relacionadas con las temáticas de género, étnicas, generacionales, interculturales, de discapacidad y movilidad humana, fomentando una cultura de paz que desarrolle capacidades humanas orientadas hacia la garantía del derecho de igualdad y no discriminación”*(...).

Mediante Acuerdo Ministerial No 011-2018 del 8 de agosto de 2018 se emite el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021, en el cual se define en su Estrategia 6: *“Impulsar la implementación de servicios electrónicos para grupos de atención prioritaria”*, y en su Iniciativa 1: *“Emitir propuesta para el Comité de Simplificación de Trámites disponga que al 2021 los trámites de la APC se inicien en línea, con enfoque a los grupos de atención prioritaria”*(...); esta iniciativa generó el Proyecto 22 y tiene como ejecutores al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y al Comité de Simplificación de Trámites.

El mismo plan define como Servicios en línea: *“Representan los servicios electrónicos que se encuentran expuestos en internet y a los cuales se puede acceder en cualquier momento y desde cualquier lugar”*.

PNGE 2018-2021_Estrategia 6_Iniciativa 1_Proyecto 22_Meta:

Al 2021, 50% de instituciones de la APC que tengan relación directa con grupos de atención prioritaria, implementen en línea al menos la etapa inicial de los trámites.

DESARROLLO

Proyecto N22	PROPUESTA DE TRÁMITES QUE INICIEN EN LÍNEA AL 2021	Página 1 de 6
--------------	--	---------------

Para garantizar la igualdad de derechos de las personas que pertenecen a grupos de atención prioritaria mediante la propuesta de implementación del inicio en línea de trámites priorizados, se presenta esta propuesta, para la cual se levantó como insumo los siguientes productos y se desarrolló las siguientes tareas:

1. Catastro de Instituciones con trámites que aún no se encuentran en línea relacionados con grupos de atención prioritaria.
2. Reunión de trabajo con los Consejos Nacionales para la Igualdad.
3. Recopilación y tabulación de información recibida por los Consejos Nacionales para la Igualdad.
4. Catastro de trámites priorizados que pueden iniciar en línea relacionados con sectores prioritarios.

A continuación se detalla lo realizado en cada uno de los productos y tareas:

Catastro de Instituciones con trámites que aún no se encuentran en línea relacionados con grupos de atención prioritaria

A partir del catastro total de tramites publicados en el Registro Único de Trámites y Regulaciones RUTER y el listado de Consejos Nacionales para la Igualdad, se filtró los que no estaban ofertados en línea, luego se filtró por palabras claves como: adulto mayor, ancianos, discapacidad, LGBTI, género, pueblos, nacionalidades, niños, niñas, adolescentes, movilidad humana, entre otros; obteniéndose el listado de instituciones públicas con sus respectivos 99 trámites que no se encuentran en línea relacionados con grupos de atención prioritaria, con el siguiente detalle:

- Discapacidad: 20
- Género: 4
- Intergeneracional: 39
- Movilidad Humana: 11
- Pueblos y Nacionalidades: 1
- Privado de la Libertad: 3
- Enfermedades Catastróficas: 6
- Mujeres embarazadas: 1
- Combinados varios: 14

Reunión de trabajo con los Consejos Nacionales para la Igualdad

Mediante Oficio Nro. MINTEL-SEGE-2018-0227-O enviado el 06 de diciembre de 2018, se invita a los 5 Consejos Nacionales para la Igualdad, a una reunión de trabajo para priorizar trámites, de tal forma que puedan ser propuestos para que puedan iniciar en línea, facilitando así el acceso evitando y el traslado de los ciudadanos para realizarlos. Esta reunión se llevó a cabo el día miércoles 12 de diciembre de 2018 desde las 14h30 hasta las 16h30, en la sala del piso 11 del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Los asistentes fueron:

1. Consejo Nacional para la Igualdad de Género
2. Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional
3. Consejo Nacional para la Igualdad de Movilidad Humana
4. Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades
5. Consejo Nacional para la Igualdad de Pueblos y Nacionalidades

En esta reunión se presentó toda la información relacionada al Proyecto 22 del PNGE 2018-2021 junto con el Catastro de Trámites de Sectores Prioritarios levantado anteriormente y se explicó los objetivos de su participación.

Con Oficio Nro. MINTEL-DNPSE-2018-0191-O, enviado el 19 de diciembre de 2018, se solicita su colaboración para levantar un Inventario de Trámites que al menos puedan iniciar en línea y que tengan relación con los grupos de atención prioritaria, sus compromisos fueron?

Identificar los trámites que desde el punto de vista de los usuarios pueden al menos iniciar en línea.

Determinar el nivel de prioridad de cada trámite identificado.

Recopilación y tabulación de información recibida por los Consejos Nacionales para la Igualdad (CNI)

Se recibió la información con los siguientes oficios:

1. Pueblos y Nacionalidades: CNIPN-dt-2018-0033-OF – 19 diciembre 2018
2. Discapacidad: CONADIS-CONADIS-2019-0002-O – 02 enero 2019
3. Género: CNIG-ST-2019-005-O – 04 enero 2019
4. Intergeneracional: CNII-CNII-2019-004-OF – 04 enero 2019 (matriz sin información, se comunicó con la Institución, pero a la fecha de esta propuesta no se recibió respuesta)
5. Movilidad Humana: CNIMH-CNIMH-2019-0001-OF – 04 enero 2019

Se tabuló la información, incorporando en una misma matriz los criterios que envió cada Consejo Nacional para la Igualdad.

Catastro de trámites priorizados que pueden iniciar en línea relacionados con sectores prioritarios

Una vez unificada la información, se procedió a sumar como puntos la prioridad declarada por cada Consejo Nacional para la Igualdad, obteniendo así la prioridad total por cada trámite, así como también unificando las respuestas y observaciones, para obtener el Catastro de trámites que pueden iniciar en línea relacionados con los grupos de sectores prioritarios, que se adjunta a esta propuesta.

Se identificó la siguiente prioridad:

- Trámites con 9 puntos: 4 (4 Si)
- Trámites con 8 puntos: 9 (9 Si)
- Trámites con 7 puntos: 4 (4 Si)
- Trámites con 6 puntos: 19 (18 Si 1 No)
- Trámites con 5 puntos: 17 (16 Si 1 No)
- Trámites con 4 puntos: 18 (16 Si 2 No)
- Trámites con 3 puntos: 15 (8 Si 7 No)
- Trámites con 2 puntos: 10 (10 No)
- Trámites con 1 puntos: 3 (3 No)

Se identificó la siguiente estadística de implementar en línea el trámite:

- SI: 76
- No: 24

Las observaciones mas presentadas, fueron las siguientes:

- Receptar documentos: 21
- Solicitar turno o cupo : 15

Las instituciones con las que se debe analizar la factibilidad son:

1. ARCSA - 1
2. SRI - 12
3. CNEL - 2
4. MSP - 7
5. DIGERCIC - 20

6. MIES - 15
7. MINEDUC - 6
8. BANECUADOR - 5
9. CNII – 2
10. MH – 1
11. INABIO – 1
12. SDH - 1
13. PN - 2
14. SPPAT - 1
15. STCTEA - 1
16. ANT – 1

Reunión de trabajo con las Instituciones que proveen los trámites priorizados

Mediante correo electrónico enviado el 29 de enero de 2019, se invita a las 13 Instituciones que brindan los 75 trámites priorizados por los Consejos Nacionales de Igualdad (en la fecha y hora que propongan), a una reunión de trabajo para analizar la factibilidad de implementar el inicio en línea de dichos trámites con estrategias de Agendamiento y Formulario, facilitando así el acceso y evitando el traslado de los ciudadanos para realizarlos. AL no recibir respuesta por parte de algunas instituciones, se procedió a enviar el Oficio Nro. MINTEL-SEGE-2019-0035-O enviado el 20 de febrero de 2019, obteniendo de este proceso lo siguiente:

AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA (ARCSA): el 1 de febrero se realizó la reunión vía Skype, donde el trámite “ARCSA-021-01-01 Autorización de Importación de Productos por Excepción para Medicamentos, Dispositivos Médicos, Reactivos Bioquímicos”, al igual que todos los trámites de esta institución son solicitados por Oficio mediante el Sistema de Gestión Documental Quipux y su respuesta es entregada de la misma manera. Solo un 1% o 2% de todos sus trámites se los realiza de forma presencial.

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (SRI): el 4 de febrero se realizó la reunión en sus instalaciones, donde los 12 trámites no se pondrán en línea su agendamiento a corto plazo ya que esta en ejecución un plan de agendamiento en línea, que tiene su propio calendario. Los Consejos Nacionales para la Igualdad solicitaron que el formulario o recepción de requisitos sea puesto en línea, sin embargo, los técnicos manifestaron que eso si debe ser presencial.

CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL EP): el 6 de febrero se realizó la reunión vía Skype, donde los trámites “CNEL-003-02-04 Atención de aplicación de subsidio por discapacidad y CNEL-003-02-03 Atención a aplicación a subsidio por tercera edad”, se pondrá en línea próximamente debido a que existe un proyecto institucional ya en ejecución que va incorporando tramites a una agencia virtual.

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (MSP): el 6 de febrero se realizó la reunión en sus instalaciones, donde los 7 trámites ya inician en línea su agendamiento mediante la línea 171, sin embargo los trámites que se propone colocar el formulario en línea, no se lo pondrá debido a que no necesita turno, se necesita la presencia del usuario o existe limitaciones legales y presenta un bajo volumen de demanda.

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN (DIGERCIC): el 7 de febrero se realizó la reunión en nuestras instalaciones, donde se identificó que el trámite “DGRCIC-012-02-01 Registro de género en Consulados” se encuentra su agendamiento en línea (por parte de la Cancillería), el trámite “DGRCIC-007-01-06 Emisión de copia del acta registral: nacimiento, matrimonio, defunción, unión de hecho y registro de género / cambio de nombre” se encuentra totalmente en línea en la Agencia Virtual y los 18 trámites restantes no se implementarán en línea porque se necesita de la presencia del ciudadano para la captura de datos biométricos y el agendamiento limitaría la capacidad de atención y la flexibilidad con la que cuenta el usuario actualmente, de acuerdo a su respuesta dada mediante correo electrónico del 7 de febrero, documento que se adjunta.

MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (MIES): el 14 de febrero se realizó la reunión en sus instalaciones, donde se analizó los 15 trámites y los técnicos manifestaron que “Se considera que las personas beneficiarias de este trámite no cuentan con acceso a Internet”, por lo que en primera instancia no consideran implementar el inicio de los trámites en línea, sin embargo, lo van a analizar y proponen presentar su respuesta oficial el día 7 de marzo.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN (MINEDUC): el 15 de febrero se realizó la reunión en nuestras instalaciones, donde se analizó los 6 trámites y los técnicos de la Dirección de Procesos después de revisar internamente el trámite “MINEDUC-035-02-01 Atención educativa domiciliaria” indican que este trámite se podría implementar el formulario de aplicación en línea. Se adjunta correos recibidos.

BANECUADOR: el 22 de febrero se realizó la reunión en nuestras instalaciones, donde se analizó los 5 trámites y los técnicos manifestaron que se necesita analizar internamente ya que la taxonomía de sus servicios no está actualizada.

CONSEJO NACIONAL PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO (CNIG): el 25 de febrero se mantuvo la reunión, pero manifiestan no tener recursos, ni personal para implementar inicio de trámites en línea.

MINISTERIO DE HIDROCARBUROS (MH): el 27 de febrero se mantuvo la reunión y con Oficio Nro. MERNR-DPSCGC-201 9-0004- OF del 28 de febrero de 2019, que se adjunta, comunicaron lo siguiente: La particularidad de este trámite exige la presencia del usuario para suministrar la información técnica requerida por la subsecretaria de control y aplicaciones nucleares, con el fin de evaluar la dosis de radiación estimada. Adicional en base al control estadístico y reportes en las herramientas de gestión gubernamental RUTER y GPR, señala una baja demanda en el año 2018, siendo alrededor de 4 solicitudes recibidas y en lo que lleva el 2019 la demanda en cero. Bajo estos antecedentes; y, en base a la relación costo-beneficio no sería prioritario "Catastro de Trámites que pueden implementarse en línea al incluir el trámite en el menos el inicio relacionado a grupos de atención prioritaria".

INSTITUTO NACIONAL DE BIODIVERSIDAD (INABIO): el 27 de febrero se mantuvo la reunión y con Oficio Nro. INABIO-INABIO-2019-0151-OF del 6 de marzo de 2019, que se adjunta, comunicaron lo siguiente: Una vez realizado el mencionado taller el día 27 de febrero de 2019, y considerando la situación actual y recursos del Instituto relacionada tanto con la Infraestructura Tecnológica, así como del Talento Humano, me permito mediante el presente indicar que el INABIO estaría en condiciones de iniciar la implementación del agendamiento en línea o formulario en línea de uno de sus servicios especializados, a partir del año 2021, considerando que continúe de la manera planificada el fortalecimiento institucional que se está ejecutando.

SECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS (SDH): el 27 de febrero se mantuvo la reunión, donde la institución manifestó que sus trámites no eran automatizables.

POLICÍA NACIONAL (PN): el 28 de febrero se realizó la reunión en nuestras instalaciones, donde se identificó que el trámite “PN-008-01-01 Terapia Asistida con Canes para personas con discapacidad” y el trámite “PN-022-01-01 Terapias asistida con caballos para personas con discapacidad”, se podría poner en línea de acuerdo al Oficio Nro. 2019-0444-DIRPLAN-QX-PN del 8 de marzo de 2019.

SERVICIO PÚBLICO PARA PAGO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO (SPPAT): No se ha podido mantener la reunión.

SECRETARÍA TÉCNICA DE ESPECIAL AMAZÓNICA (STCTEA): No se ha podido mantener la reunión

AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO (ANT): La institución no ha respondido el correo ni el Oficio enviado.

CONCLUSIONES

Proyecto N22	PROPUESTA DE TRÁMITES QUE INICIEN EN LÍNEA AL 2021	Página 5 de 6
--------------	--	---------------

Se concluye que los Consejos Nacionales de Igualdad desde la perspectiva de los usuarios de los trámites, consideran que la entrega de documentos que se requiera como requisito, podrían ser cargados en línea, adicionalmente también consideran que se podría solicitar el turno para la atención en línea.

Donde se consideró que no se puede poner en línea el trámite, fue en temas de género, de privados de la libertad, de mujeres embarazadas, de violencia, asesorías, presentación de involucrados, presentación de documentos para legalización, nacimientos y donde depende de los requisitos.

La prioridad acompañada del criterio que si se puede poner en línea el trámite llega aproximadamente hasta el puntaje de 3 sobre 12 (solo 4 CNI presentaron hicieron el análisis), esto quiere decir, que por lo menos 1 Consejo Nacional para la Igualdad cree que se puede poner en línea esos trámites aunque no es de alta prioridad.

Los trámites que tienen puntaje de 2 y 1 puntos sobre 12, no son considerados prioritarios y tampoco que se pueden poner en línea.

Se concluye que de los 75 trámites que se propusieron, 3 se pondrían en línea, 20 están en análisis, 43 no se pondrán en línea, 5 si inician en línea, 1 está implementado totalmente en línea y 3 no hemos tenido respuesta.

RECOMENDACIONES

Se recomienda analizar los 48 casos en los que la Institución manifestó que no pondrá en línea el inicio de sus trámites relacionados a grupos de atención prioritaria.