

GUÍA PARA LA EVALUACIÓN DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROCOMPETENCIA

Marzo 2026



En aplicación del artículo 44, número 16, de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (LORCPM), la Superintendencia de Competencia Económica (SCE) expide la presente Guía. Las definiciones contenidas en esta *Guía para la Evaluación de Simplificación de Trámites Administrativos Procompetencia* (GESTAPC) no son extrapolables ni vinculantes para otras actuaciones, metodologías o herramientas que, en cualquier momento, pueda desarrollar la SCE en el ejercicio de sus competencias y atribuciones previstas en la Constitución de la República del Ecuador (CRE), la LORCPM y su Reglamento; además, este documento no sustituye las actividades de control propias del ente rector en la materia, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), establecidas en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (LOETA) y demás normativa aplicable.

Superintendencia de Competencia Económica

Elaboración:

Intendencia Nacional de Abogacía de la Competencia
Dirección Nacional de Promoción de la Competencia

Marzo de 2026
Quito - Ecuador

Permiso de reproducción:

Salvo disposición expresa en contrario, la información contenida en esta publicación puede reproducirse, total o parcialmente y por cualquier medio, sin costo ni permiso adicional de la Superintendencia de Competencia Económica, siempre que se actúe con la debida diligencia para garantizar la exactitud de la información reproducida; que se identifique a la Superintendencia de Competencia Económica como la institución fuente; y que dicha reproducción no se presente como una versión oficial de la información ni como realizada en afiliación o con el respaldo de la Superintendencia de Competencia Económica.

Control de versiones del documento

Título del documento:	GUÍA PARA LA EVALUACIÓN DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROCOMPETENCIA (GESTAPC)		
Propietario:	SCE		
Distribución:	Electrónica		
Versión:	1.0	Fecha de aprobación:	31-03-2026
Uso de IA generativa	Ha sido utilizado para mejorar la redacción del documento.		

CONTENIDO

CONTENIDO	2
ÍNDICE DE TABLAS	4
ACRÓNIMOS	5
GLOSARIO DE TÉRMINOS	6
ANTECEDENTES	8
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	10
1.1 Objetivos de la Guía de Evaluación	10
1.1.1. Objetivo general	10
1.1.2 Objetivos específicos	10
1.2 Importancia de la simplificación de trámites administrativos en el ámbito de la competencia	10
1.3 Ente rector del sector	11
CAPÍTULO 2: MARCO NORMATIVO	13
2.1 Constitución de la República (CRE)	13
2.2 Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI)	14
2.3 Código Orgánico Administrativo (COA)	14
2.4 Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (LOETA)	15
2.5 Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (Reglamento LOETA)	18
2.6 Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (LORCPM)	19
2.7 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Competencia Económica	20
2.8 Resolución Nro. SCPM-DS-2025-11	20
CAPÍTULO 3: ACCIONES PREVIAS A LA EVALUACIÓN	21
3.1 Comunicación de inicio de la evaluación	21
3.2 Información a la ciudadanía en general y sectores interesados	21
CAPÍTULO 4: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN MATERIA DE COMPETENCIA	22
FASE I. CONOCIMIENTO INICIAL DEL TRÁMITE	22
a) Elaboración de Flujo del Trámite Administrativo	22
b) Técnicas de Levantamiento de Información	23
FASE II. INDICADORES EXTERNOS	24
Indicador 1: Producto Interno Bruto (PIB)	24

Indicador 2: Empleo que genera el sector	25
Indicador 3: Ventas del sector.....	26
Indicador 4: Nivel de concentración	27
FASE III. INDICADORES INTERNOS.....	28
Indicador 1: Existencia de programas de simplificación de trámites en la institución pública	28
Indicador 2: Tipo de trámite	29
Indicador 3: Número de pasos que demanda la ejecución del trámite	30
Indicador 4: Número de personas de la institución que intervienen en el trámite	31
Indicador 5: Tiempo que demanda el trámite para el usuario.....	31
Indicador 6: Número de trámites procesados de manera automatizada o de forma presencial	32
Indicador 7: Canales de quejas o denuncias.....	33
FASE IV: RESULTADOS DEL GRADO DE CRITICIDAD DEL TRÁMITE ADMINISTRATIVO	34
CAPÍTULO 5: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA	35
I. Comunicación de resultados	35
II. Reconocimiento a las instituciones que optimizan los trámites	35
DIRECCIÓN Y NÚMEROS DE CONTACTOS DE LA SCE	36
NIVEL DE APROBACIÓN	37
ANEXOS	37
ANEXO 1: DESARROLLO DE FOCUS GROUP	38
ANEXO 2: NÚMERO DE TRÁMITES PROCESADOS DE MANERA AUTOMATIZADA O DE FORMA PRESENCIAL	40
ANEXO 3: REGISTRO DE CANALES DE QUEJAS O DENUNCIAS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1: Participación del sector económico frente al PIB	25
Tabla Nro. 2: Producto Interno Bruto	25
Tabla Nro. 3: Número de personas empleadas.....	25
Tabla Nro. 4: Empleo.....	26
Tabla Nro. 5: Rangos de ingresos por ventas del sector	26
Tabla Nro. 6: Calificación Ventas	26
Tabla Nro. 7: Tipos de Concentración.....	27
Tabla Nro. 8: Calificación concentración	27
Tabla Nro. 9: Programas de simplificación.....	29
Tabla Nro. 10: Calificación de Tipos de trámites.....	30
Tabla Nro. 11: Número de pasos que demanda el trámite	30
Tabla Nro. 12: Número de personas que intervienen en el trámite	31
Tabla Nro. 13: Tiempo que demanda un trámite.....	32
Tabla Nro. 14: Proceso automatizado	32
Tabla Nro. 15: Trámite presencial.....	33
Tabla Nro. 16: Medición de quejas y denuncias	33
Tabla Nro. 17: Grados de criticidad y calificación	34

ACRÓNIMOS

CRE:	Constitución de la República
COPCI:	Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones
COA:	Código Orgánico Administrativo
DNPC:	Dirección Nacional de Promoción de la Competencia
GESTAPC:	Guía para la Evaluación de Simplificación de Trámites Administrativos Procompetencia
INAC:	Intendencia Nacional de Abogacía de la Competencia
LOPC:	Ley Orgánica de Participación Ciudadana
LORCPM:	Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado
LOETA:	Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos
MINTEL:	Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información
RLOETA:	Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de trámites Administrativos
RLORCPM:	Reglamento a la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado
SCE:	Superintendencia de Competencia Económica

GLOSARIO DE TÉRMINOS

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.¹

Burocrático: Perteneciente o relativo a la burocracia. (Burocracia.- Administración ineficiente a causa del papeleo, la rigidez y las formalidades superfluas.)²

Cargas administrativas: Es toda actividad de naturaleza administrativa que debe llevar a cabo el administrado para cumplir con las obligaciones establecidas en la ley y demás normativa vigente.³

Celeridad: Los trámites administrativos se gestionarán de la forma más eficiente y en el menor tiempo posible, sin afectar la calidad de su gestión.⁴

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.⁵

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.⁶

Regulación: Son las reglas y herramientas establecidas por las entidades y autoridades competentes.⁷

Requisito: Condición establecida en la normativa, con la que el administrado debe cumplir ante la administración y que es parte de un trámite administrativo.⁸

Requisito preexistente: Constituye aquella información que el administrado ya posee y es requerida para la realización de un trámite.⁹

Simplicidad: Los trámites serán claros, sencillos, ágiles, racionales, pertinentes, útiles y de fácil entendimiento para los ciudadanos. Debe eliminarse toda complejidad innecesaria.¹⁰

Tecnologías de la información: Las entidades reguladas por la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, 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.¹¹

¹ Ecuador, *Reglamento General a la Ley Orgánica Para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos*, Registro Oficial Nro. 505, Suplemento, 10 de junio de 2019, Última Reforma: Tercer Suplemento del Registro Oficial Nro. 57, 6 de mayo de 2022, art. 3

² España Real Academia Española, "burocracia", *Diccionario de la lengua española*, 23.ª ed., versión 23.8 en línea, accedido el 6 de octubre de 2025, <https://dle.rae.es/burocracia>.

Para efectos del presente documento, entiéndase el término "burocrático", o sus similares, en este sentido.

³ Ecuador, *Reglamento General a la LOETA*, art. 3

⁴ Ecuador, *Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos*, Registro Oficial Nro. 353, Segundo Suplemento, 23 de octubre de 2018, Última Reforma: Suplemento del Registro Oficial Nro. 623, 21 de enero de 2022, art. 3, núm. 1.

⁵ *Ibíd.*, art. 3, núm. 14.

⁶ *Ibíd.*, art. 3, núm. 13.

⁷ Ecuador, *Reglamento General a la LOETA*, art. 3

⁸ *Ibíd.*

⁹ *Ibíd.*

¹⁰ Ecuador, *Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos*, art. 3, núm. 11.

¹¹ *Ibíd.*, art. 3, núm. 4.

Trámite administrativo: Conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan los administrados ante la Administración Pública, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.¹²

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.¹³

Trámites de carácter nacional: Son aquellos trámites que el administrado realiza ante las entidades y organismos de la administración pública, con excepción de aquellos establecidos por los Gobiernos Autónomos Descentralizados.¹⁴

¹² *Ibíd.*, art. 4.

¹³ Ecuador, *Reglamento General a la LOETA*, art. 3

¹⁴ *Ibíd.*

GUÍA PARA LA EVALUACIÓN DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROCOMPETENCIA (GESTAPC)

ANTECEDENTES

La Simplificación administrativa y su incidencia en la eficiencia de los mercados y la competencia

Las políticas orientadas a la reducción de cargas administrativas constituyen un componente estratégico dentro de las agendas gubernamentales contemporáneas, en la medida en que forman parte integral de los instrumentos destinados a fortalecer la productividad, mejorar la eficiencia institucional y promover un entorno económico competitivo¹⁵.

En este contexto, la simplificación de trámites administrativos se configura como un eje transversal de política pública orientado a garantizar condiciones equitativas de acceso, permanencia y expansión de los operadores económicos en los mercados. Desde la perspectiva de la política de competencia, los procedimientos administrativos excesivamente complejos, redundantes o poco transparentes pueden generar distorsiones regulatorias que afectan la dinámica competitiva, incrementan los costos de cumplimiento normativo y dificultan la entrada de nuevos agentes económicos.

En consecuencia, la simplificación administrativa no solo constituye una herramienta de mejora de la gestión pública, sino también un instrumento relevante para promover mercados más abiertos, eficientes y competitivos.

En esta línea, el Examen Inter-Pares sobre Derecho y Política de Competencia de Ecuador, realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en 2021, analiza diversas dimensiones del marco institucional de competencia del país. Si bien el informe no se centra exclusivamente en la simplificación administrativa, sí advierte que la existencia de marcos regulatorios innecesariamente complejos o de procedimientos administrativos poco claros puede constituir una barrera para la competencia efectiva. Por lo que, la OCDE recomienda fortalecer los mecanismos de mejora regulatoria y simplificación procedimental, con el fin de reducir costos regulatorios, facilitar la participación de nuevos operadores económicos y promover condiciones de igualdad en el acceso a los mercados.

En el ámbito nacional, Ecuador cuenta desde octubre de 2018 con la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos¹⁶, cuyo objeto es optimizar los trámites administrativos, regular su simplificación y reducir los costos asociados a su gestión, con el propósito de facilitar la relación entre los administrados y la Administración Pública. Asimismo, esta normativa establece que el ente rector en materia de telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información ejercerá la rectoría en la emisión de políticas, lineamientos, regulaciones y metodologías orientadas a la simplificación, optimización y eficiencia de los trámites administrativos públicos, competencia que actualmente recae en el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL).

No obstante, la sola existencia de un marco jurídico orientado a la simplificación administrativa no resulta suficiente si no va acompañada de un compromiso directivo e institucional sostenido para su implementación efectiva. En tal sentido, la revisión periódica y sistemática de los trámites administrativos, su rediseño institucional y la incorporación de herramientas de transformación digital deben orientarse hacia una gestión pública más eficiente, transparente y racional. Estos procesos contribuyen, por una parte, a garantizar que los operadores económicos compitan en igualdad de

¹⁵ Instituto Nacional de Administración Pública y Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), *Reducir el Papeleo: Estrategias Nacionales para la Simplificación Administrativa* (Madrid, 2008).

¹⁶ Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, Registro Oficial Nro. 353, Segundo Suplemento, 23 de octubre de 2018, Última Reforma: Suplemento del Registro Oficial Nro. 623, 21 de enero de 2022.

condiciones y, por otra, a que los consumidores accedan a bienes y servicios de mejor calidad, con precios más competitivos y mayores niveles de innovación y tecnología.

Desde una perspectiva funcional, la simplificación administrativa incide tanto en factores externos como internos del entorno económico. En el ámbito externo, contribuye a mejorar las condiciones de acceso a los mercados, estimular la inversión nacional y extranjera, promover el emprendimiento, incentivar la formalización empresarial y reducir los espacios de discrecionalidad administrativa que pueden dar lugar a prácticas de corrupción o captura regulatoria.

En el ámbito interno, permite disminuir los costos transaccionales asociados al cumplimiento regulatorio, facilita que los operadores económicos concentren sus recursos en el desarrollo de sus actividades productivas y acelera los ciclos de implementación de proyectos, favoreciendo la adopción de nuevas tecnologías y modelos de gestión.

En este contexto, la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (LORCPM), reconoce un rol activo de la Superintendencia de Competencia Económica (SCE) en la promoción de entornos regulatorios que favorezcan la libre competencia. En particular, el artículo 38 de la citada normativa establece entre sus atribuciones:

“[...] 13. Requerir a las instituciones públicas que considere necesario, la implementación de acciones adecuadas para garantizar la plena y efectiva aplicación de la presente Ley. [...]”

26. Apoyar y asesorar a las autoridades de la administración pública en todos los niveles de gobierno, para que en el cumplimiento de sus atribuciones, promuevan y defiendan la competencia de los operadores económicos en los diferentes mercados.

27. Proponer y dar seguimiento, a la simplificación de trámites administrativos con la finalidad de promover la libre concurrencia de los operadores económicos en igual de condiciones a los diferentes mercados.” (El subrayado nos pertenece)

Estas atribuciones reflejan el rol de la SCE no solo como autoridad de control de conductas anticompetitivas, sino también como promotora de políticas públicas orientadas a la mejora regulatoria y a la eliminación de barreras administrativas que puedan afectar el funcionamiento eficiente de los mercados.

En este marco, la Guía para la Evaluación de Simplificación de Trámites Administrativos Procompetencia (GESTAPC), constituye un instrumento técnico-metodológico desarrollado por la SCE, orientado a identificar oportunidades de mejora en los procedimientos administrativos que puedan incidir en la competencia, la eficiencia institucional y el acceso equitativo a los mercados.

Su aplicación se sustenta en criterios objetivos, verificables y razonables que permitirán formular recomendaciones técnicas orientadas a fortalecer la mejora regulatoria, sin sustituir las competencias decisorias de las entidades evaluadas ni las atribuciones del ente rector en materia de simplificación administrativa.

En consecuencia, considerando que los trámites administrativos pueden incidir de manera directa en las condiciones de acceso, permanencia y desarrollo de los operadores económicos en los mercados, resulta procedente efectuar una evaluación técnica del trámite objeto de análisis desde una perspectiva de promoción de la competencia. Este ejercicio permitirá identificar la existencia de posibles cargas regulatorias innecesarias, requisitos desproporcionados o etapas procedimentales susceptibles de optimización que puedan constituir barreras administrativas para la libre concurrencia. Por último, las evaluaciones que realice la institución estarán orientadas a verificar la razonabilidad, necesidad y proporcionalidad de las exigencias administrativas vigentes, así como a formular recomendaciones técnicas que contribuyan al fortalecimiento de la mejora regulatoria, la simplificación de trámites y el funcionamiento eficiente y competitivo de los mercados, en concordancia con las buenas prácticas internacionales.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivos de la Guía de Evaluación

1.1.1. Objetivo general

Disponer de una guía metodológica para la evaluación de la simplificación de trámites administrativos en las instituciones y empresas públicas en materia de competencia, con el fin de promover su optimización y consolidar un entorno institucional más eficiente, que coadyuve a impulsar el crecimiento económico, fomentar la inversión y fortalecer la competencia en condiciones de igualdad para todos los operadores económicos y sectores productivos.

1.1.2 Objetivos específicos

- a) Diseñar y aplicar una guía metodológica que permita evaluar de manera sistemática los procesos de simplificación de trámites administrativos en las instituciones y empresas públicas en materia de competencia.
- b) Promover la eficiencia administrativa mediante la identificación y simplificación de trámites burocráticos que afectan o limitan el acceso de los operadores económicos a los mercados.
- c) Fomentar la igualdad de oportunidades entre todos los actores económicos y sectores productivos, asegurando que la simplificación de trámites se aplique sin discriminación y en condiciones de sana competencia.
- d) Consolidar un entorno institucional transparente y predecible, que contribuya al fortalecimiento de la confianza ciudadana y empresarial en la administración pública.

1.2 Importancia de la simplificación de trámites administrativos en el ámbito de la competencia

La simplificación de trámites administrativos es clave para una sana competencia puesto que reduce las barreras de entrada, fomenta la innovación y productividad y mejora la eficiencia de los mercados. Así también:

- a) Facilita la entrada de nuevos competidores, ya que los procesos largos y costosos pueden desincentivar la participación de nuevas empresas o emprendedores. La simplificación permite que más actores ingresen al mercado, incrementando la competencia.
- b) Reduce costos y tiempos administrativos, puesto que las empresas más pequeñas disponen de menos recursos para afrontar trámites complejos; por ello, procesos más ágiles les permiten competir en condiciones de mayor igualdad.
- c) Fomenta la innovación y la inversión, dado que, cuando es menos complejo abrir o expandir un negocio, las empresas pueden enfocar sus recursos en mejorar productos y servicios. En este sentido, los inversionistas y emprendedores se sienten más motivados a participar en mercados con reglas claras y trámites simples.
- d) Disminuye la corrupción y la informalidad, ya que los procedimientos excesivos pueden propiciar prácticas ilegales o pagos extraoficiales para acelerar trámites; por tanto, procesos más transparentes y accesibles reducen los incentivos para operar en la informalidad.

La simplificación de trámites trae consigo varios beneficios a los consumidores, puesto que a mayor competencia se dispone de mejores precios, productos, servicios, calidad e innovación tecnológica, es decir más opciones de elección para los clientes; lo que les permite a las empresas ofrecer mayor valor agregado en un entorno más dinámico y competitivo.

Por otro lado, es importante indicar que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (siglas en inglés OECD)¹⁷ promueve la simplificación de trámites como una estrategia

¹⁷ Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) e Instituto Nacional de Administración Pública, *Reducir el*

clave para mejorar la eficiencia del sector público, reducir costos administrativos y fomentar un mejor clima de negocios. En el informe *"Reducir el papeleo: Estrategias nacionales para la simplificación administrativa"*,¹⁸ se examina cómo los gobiernos pueden reducir la carga administrativa impuesta a ciudadanos y empresas mediante estrategias de simplificación de trámites. Se enfatiza que una excesiva exigencia de trámites administrativos, obstaculiza la productividad y el crecimiento económico, por lo que, debe ser una prioridad para mejorar la eficiencia gubernamental y la competitividad. El informe destaca diversas estrategias que los gobiernos pueden aplicar, a continuación se citan algunas de ellas:

- a) **Medición de la carga administrativa:** se requiere cuantificar el impacto de las regulaciones sobre ciudadanos y empresas, así como, evaluar el tiempo y costos asociados al cumplimiento de trámites burocráticos;
- b) **Reducción de trámites innecesarios:** es necesario identificar y proceder con la eliminación de regulaciones obsoletas o redundantes; generando mecanismos para revisar periódicamente las normativas y asegurar su pertinencia;
- c) **Digitalización y automatización de procesos:** utilizar la tecnología para reducir la dependencia del papel, planteándose el desarrollo de plataformas en línea que permitan la gestión de documentos y solicitudes sin necesidad de interacción física;
- d) **Principio de una sola vez:** implementación de sistemas que permitan a los ciudadanos y empresas presentar información solo una vez y compartirla entre instituciones gubernamentales, para lo cual, se requiere mejorar de la interoperabilidad de bases de datos gubernamentales; y,
- e) **Participación ciudadana y empresarial:** crear espacios de retroalimentación con el sector privado y la sociedad civil en la elaboración de nuevas normativas, para mejorar los procesos administrativos.

1.3 Ente rector del sector

De acuerdo con la Ley, el MINTEL tiene la competencia de ejercer la rectoría y emitir políticas, lineamientos, regulaciones y metodologías orientadas a la simplificación, optimización y eficiencia de los trámites administrativos. Asimismo, le corresponde reducir la complejidad administrativa y los costos asociados a dichos trámites, y, finalmente, controlar su cumplimiento.¹⁹

Entre las atribuciones de la entidad rectora se encuentran las siguientes:

"[...] 1. Emitir políticas públicas, lineamientos, metodologías, regulaciones y realizar estudios técnicos para la simplificación, optimización y eficiencia de trámites administrativos y controlar su cumplimiento;

2. Establecer los lineamientos necesarios para la elaboración de los planes de simplificación de trámites por parte de las entidades reguladas por esta Ley y verificar su cumplimiento, en coordinación con la secretaría técnica del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa;

3. Dictaminar en forma previa, obligatoria y vinculante sobre la creación de un nuevo trámite; [...]

[...] 5. Disponer a las entidades reguladas por esta Ley, la reforma, revisión o supresión de trámites, en virtud de denuncias ciudadanas y criterios de pertinencia técnica;

6. Implementar mecanismos de participación ciudadana que permitan determinar los trámites que deben ser reformados, revisados o suprimidos por las entidades reguladas por esta Ley; [...]

[...] 8. Desarrollar e implementar metodologías de medición de costos en las que incurren las personas naturales o jurídicas y el Estado, relacionadas con trámites administrativos;

Papeleo: Comparación Internacional de las Cargas Administrativas (Madrid, 2009).

¹⁸ Instituto Nacional de Administración Pública, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Madrid, 2009, Reducir el Papeleo, Comparación Internacional de las Cargas Administrativas.

¹⁹ Ecuador, *Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos*, art. 31.

9. implementará un sistema informático en línea que permita acoger, monitorear y dar seguimiento a los requerimientos de la ciudadanía, [...]

[...] 14. Desarrollar planes, programas y proyectos sobre gobierno de la información que sean necesarios para el cumplimiento de lo establecido en esta Ley;"²⁰

²⁰ Ibid., art. 32.



CAPÍTULO 2: MARCO NORMATIVO

2.1 Constitución de la República (CRE)

El artículo 52 señala: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como; a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.*

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”²¹

El artículo 53 dispone: *“Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.*

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.”²²

El número 25 del artículo 66 establece: *“25. 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.”²³*

El artículo 213 señala: *“Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley. [...]”²⁴*

El artículo 227 dispone: *“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.”²⁵*

El artículo 314 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. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.”²⁶*

El artículo 336 dispone: *“El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad.*

El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley.”²⁷

²¹ Ecuador, *Constitución de la República del Ecuador*, art. 52.

²² *Ibíd.*, art. 53.

²³ *Ibíd.*, art. 66, núm. 25.

²⁴ *Ibíd.*, art. 213.

²⁵ *Ibíd.*, art. 227.

²⁶ *Ibíd.*, art. 314.

²⁷ *Ibíd.*, art. 336.

El número 3 del artículo 385 establece: *“El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:*

*“[...] 3. Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.”*²⁸

2.2 Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI)

El artículo 1, establece: *“Se rigen a la presente normativa todas las personas naturales y jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen una actividad productiva, en cualquier parte del territorio nacional. [...]”*²⁹

El artículo 2, dispone: *“Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado.”*³⁰

La letra j del artículo 4, establece: *“[...] Fortalecer el control estatal para asegurar que las actividades productivas no sean afectadas por prácticas de abuso del poder del mercado, como prácticas monopólicas, oligopólicas y en general, las que afecten el funcionamiento de los mercados; [...]”*³¹

Tratándose de los mecanismos de desarrollo productivo en compras públicas, la letra c del artículo 55, dispone: *“Las instituciones públicas estarán obligadas a aplicar el principio de inclusión en sus adquisiciones. Para fomentar a las MIPYMES, el Instituto Nacional de Compras Públicas deberá incentivar y monitorear que todas las entidades contratantes cumplan lo siguiente: “[...] c. Procurar la simplificación de los trámites para intervenir como proveedores del Estado.”*³²

El artículo 81 dispone: *“Se reconocerán como válidos los procedimientos electrónicos para la aprobación de solicitudes, notificaciones y trámites relacionados con el comercio exterior y la facilitación aduanera. [...]”*³³

2.3 Código Orgánico Administrativo (COA)

El artículo 1 establece: *“Este Código regula el ejercicio de la función administrativa de los organismos que conforman el sector público.”*³⁴

El artículo 4 señala: *“Las actuaciones administrativas aplicarán las medidas que faciliten el ejercicio de los derechos de las personas. Se prohíben las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales.”*³⁵

El artículo 35, dispone: *“Los servidores públicos responsables de la atención a las personas, del impulso de los procedimientos o de la resolución de los asuntos, adoptarán las medidas oportunas*

²⁸ Ibid., art. 385.

²⁹ Ecuador, *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI)*, Registro Oficial Nro. 351, Suplemento, 29 de diciembre de 2010, última reforma Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 689, 22 de noviembre de 2024, art. 1.

³⁰ Ibid., art. 2.

³¹ Ibid., art. 4, literal j.

³² Ibid., art. 55, literal c.

³³ Ibid., art. 81.

³⁴ Ecuador, *Código Orgánico Administrativo (COA)*, Registro Oficial Nro. 31, Segundo Suplemento, 7 de julio de 2017, Última Reforma: Edición Constitucional del Registro Oficial Nro. 512, 25 de febrero de 2025, art. 1.

³⁵ Ibid., art. 4.

para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de las personas.”³⁶

En el número 1 del artículo 92 determina: “Las administraciones públicas proporcionarán, a través de medios electrónicos, la siguiente información: 1. Los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio. [...]”³⁷

El artículo 93 establece: “Las administraciones habilitarán canales o medios para la prestación de servicios electrónicos. Garantizarán su acceso, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimiento. [...]”³⁸

La Disposición Transitoria Quinta dispone que:

“Quinta.- En un plazo de dos años contados desde la fecha de publicación de este Código, 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 dirigido a cumplir los siguientes cometidos:

1. Identificar, modificar o suprimir los trámites administrativos, autorizaciones administrativas y controles establecidos, que resulten injustificados.
2. Identificar y suprimir las actuaciones administrativas repetitivas dentro de los trámites administrativos y controles innecesarios.
3. Identificar y suprimir los requisitos materiales impuestos en los trámites administrativos que no han sido previstos, en una norma expedida por los órganos con competencias normativas, de conformidad con la Constitución y la ley.
4. Identificar los trámites administrativos en los que sea posible utilizar nuevas tecnologías de la información y comunicación e implementar las soluciones informáticas necesarias que faciliten el acceso a las personas.
5. Identificar e integrar los trámites administrativos que un mismo interesado deba promover dentro de la misma administración, de modo que el resultado de un procedimiento no constituya un requisito para iniciar el segundo y así sucesivamente hasta que la persona pueda obtener el servicio o la respuesta que motiva su petición a dicha administración.
6. Identificar e instrumentar los mecanismos de colaboración necesarios para integrar los trámites administrativos a cargo de distintas administraciones, cuando estas, en conjunto deban satisfacer el servicio o la respuesta que motiva la petición de una persona.
7. Determinar las necesidades de talento humano y medios y asignarlos a fin de atender las tareas previstas para cada uno de los trámites administrativos en función de la demanda de actuaciones administrativas e indicadores de desempeño.”³⁹

2.4 Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (LOETA)

El artículo 1 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.”⁴⁰

El inciso segundo del número 8 del artículo 2 dispone: “[...] Asimismo, el contenido de la presente Ley es aplicable a las relaciones que se generen a partir de la gestión de trámites administrativos entre el

³⁶ Ibid., art. 35.

³⁷ Ibid., art. 92, núm. 1.

³⁸ Ibid., Art.93.

³⁹ Ibid., Disposición Transitoria Quinta.

⁴⁰ Ecuador, Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, art. 1.

Estado y las y los administrados; entre las entidades que conforman el sector público; y entre éstas y las y los servidores públicos. [...]”⁴¹

El artículo 3 dispone: “Además de los principios establecidos en los artículos 227 y 314 de la Constitución de la República, los trámites administrativos estarán sujetos a los siguientes:

[...] 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. [...]

[...] 3. Control posterior.- Por regla general, las entidades reguladas por esta Ley verificarán el cumplimiento del ordenamiento jurídico aplicable a un trámite administrativo con posterioridad al otorgamiento de la correspondiente autorización, permiso, certificado, título habilitante o actuación requerida en virtud de un trámite administrativo, empleando mecanismos meramente declarativos determinados por las entidades y reservándose el derecho a comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normativa respectiva. [...]

[...] 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. [...]

[...] 6. Pro-administrado e informalismo.- En caso de duda, las normas serán interpretadas a favor de la o el administrado. Los derechos sustanciales de las y los administrados prevalecerán sobre los aspectos meramente formales, siempre y cuando estos puedan ser subsanados y no afecten derechos de terceros o el interés público, según lo determinado en la Constitución de la República. [...]

[...] 11. Simplicidad.- Los trámites serán claros, sencillos, ágiles, racionales, pertinentes, útiles y de fácil entendimiento para los ciudadanos. Debe eliminarse toda complejidad innecesaria. [...] (El subrayado nos pertenece).

[...] 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. [...]

El artículo 4 establece: “Se entiende por trámite administrativo al conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan las personas ante la Administración Pública o ésta de oficio, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.”⁴²

El artículo 6 señala: “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.

Los planes de simplificación de trámites deberán contener, como mínimo, los siguientes elementos:

1. Identificación y clasificación de los trámites existentes en la entidad, publicados en su página web institucional y que constan en el registro único de trámites administrativos, con indicación expresa de la normativa que los sustenta, sus requisitos, el tiempo que toman, así como, su relación con los programas de cada entidad, cuando corresponda.

⁴¹ Ibíd., art. 2, núm. 8, segundo párrafo.

⁴² Ibíd., art. 4

2. Diagnóstico de los trámites que tienen mayor costo para las y los administrados, para lo cual se considerará la carga administrativa, el análisis costo-beneficio y el costo de oportunidad.
3. Identificación de los trámites existentes en la entidad que serán sometidos a revisión, para lo cual deberán contar con la participación de la ciudadanía, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana.
4. Determinación de los objetivos, metas y estrategias de simplificación de trámites a alcanzar en un periodo establecido.
5. Indicadores de gestión conforme a los cuales se realizará la evaluación de la ejecución de los planes.

Las entidades reguladas por esta Ley deberán remitir los planes de simplificación de trámites a la entidad rectora y publicarlos en sus páginas web institucionales, en el plazo que la entidad rectora determine para el efecto.”⁴³

El número 2 del artículo 7 establece: “Para la creación de nuevos trámites, las entidades reguladas por esta Ley deberán observar lo siguiente:

[...] 2. Previo a la creación de un nuevo trámite, las entidades competentes deberán evidenciar que el mismo no generará cargas innecesarias para las y los ciudadanos ni económicos para la administración (entendiéndose en gastos administrativos), para lo cual deberán efectuar 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. [...]”⁴⁴

El Art. 8, establece: “Las políticas de simplificación a cargo de las entidades deberá estar orientadas a:

[...] 1. La supresión de 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.

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. [...]

[...] 6. Evitar en lo posible las instancias en las cuales el juicio subjetivo de la o el servidor público pueda interferir en el proceso. [...]”⁴⁵

El artículo 20 dispone: “El sistema único de información de trámites tiene por objeto poner a disposición de las personas la información relativa a los trámites administrativos que están a cargo del Estado.

El sistema será administrado por la entidad rectora de la simplificación de trámites e incorporará la información que conste en el registro único de trámites administrativos y en la página web institucional de las entidades reguladas por esta Ley.

La entidad rectora de la simplificación de trámites dictará las normas que estime pertinentes para su adecuado funcionamiento.”⁴⁶

⁴³ Ibid., art. 6.

⁴⁴ Ibid., art. 7, núm. 2.

⁴⁵ Ibid., art. 8.

⁴⁶ Ecuador, Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, art.20

El número 3 del artículo 32 dispone: *“La entidad rectora de simplificación de trámites tendrá las siguientes atribuciones:*

[...] 3. Dictaminar en forma previa, obligatoria y vinculante sobre la creación de un nuevo trámite; [...]”⁴⁷

Por otro lado, la norma implementa el sistema único de información de trámites⁴⁸ el cual tiene por objeto poner a disposición de la ciudadanía la información relativa a los trámites administrativos que están a cargo del Estado.

2.5 Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (Reglamento LOETA)

El artículo 2 dispone: *“El presente reglamento general será de obligatorio cumplimiento y aplicación para todas las entidades y organismos previstos en el artículo 2 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.”*⁴⁹

El artículo 28 establece: *“Las entidades y organismos de la Administración Pública deberán seguir el siguiente proceso para garantizar la participación de la ciudadanía en la eficiencia y optimización de trámites administrativos:*

a. Convocar por medios físicos o electrónicos a la ciudadanía para que presenten su opinión u observaciones acerca de los inconvenientes que tienen al momento de realizar los trámites administrativos;

b. Recibir las observaciones a los trámites por parte de la ciudadanía, las mismas que podrán presentarse ante la entidad u organismo de la Administración Pública a cargo del proceso, dentro de los 15 días posteriores a la presentación del trámite; [...]

*[...] d. Presentar alternativas o soluciones a las observaciones de la ciudadanía en los reportes semestrales de avances de cumplimiento de los planes de simplificación de trámites.”*⁵⁰

El artículo 29 establece: *“Las entidades y organismos de la Administración Pública deberán mantener publicados en sus páginas web institucionales, los procesos de participación ciudadana que se encuentren abiertos y los resultados de los procesos ejecutados. El ente rector de simplificación de trámites podrá disponer el uso de plataformas tecnológicas de fácil acceso a la ciudadanía para mejorar y promover la iniciativa y participación ciudadana.”*⁵¹

El artículo 35 establece: *“Para llevar a cabo el proceso de simplificación de trámites, las entidades y organismos de la Administración Pública, deberán tomar en cuenta los siguientes lineamientos:*

- a. La reducción de interacciones ante la institución por parte del administrado;*
- b. La reducción de tiempo en la realización del trámite por parte del administrado;*
- c. La reducción de requisitos para el administrado;*
- d. La reducción en los costos asociados al trámite que realiza el administrado;*
- e. La eliminación de trámites identificados como innecesarios; y,*
- f. La automatización del trámite y reducción de procesos administrativos aplicados al trámite.”*⁵²

⁴⁷ Ibid., art. 32, núm. 3.

⁴⁸ Ecuador, Portal Único Trámites Ciudadanos (Gob.ec), accedido el 20 de octubre de 2025, <https://www.gob.ec>.

⁴⁹ Ecuador, *Reglamento General a la LOETA*, art. 2.

⁵⁰ Ibid., art. 28.

⁵¹ Ibid., art. 29

⁵² Ibid., Art.35.

El artículo 36 establece: “Para la implementación de los procesos de simplificación de trámites, las entidades y organismos de la Administración Pública deberán considerar, al menos los siguientes mecanismos de simplificación:

- a. Revisión de requisitos;
- b. Optimización de la calidad de los formularios;
- c. Reingeniería o mejora de procesos;
- d. Automatización y digitalización de los trámites;
- e. Guillotina de trámites;
- f. Ventanillas únicas; y,
- g. Ampliación en la vigencia del producto otorgado como resultado del trámite.

Para el efecto, el ente rector de simplificación de trámites emitirá las directrices que deberán aplicarse en el proceso de simplificación de trámites administrativos.”⁵³

2.6 Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (LORCPM)

El artículo 1 señala: “El objeto de la presente Ley es evitar, prevenir, corregir, eliminar y sancionar el abuso de operadores económicos con poder de mercado; la prevención, prohibición y sanción de acuerdos colusorios y otras prácticas restrictivas; y, el control y regulación de las operaciones de concentración económica, buscando proteger el proceso competitivo, la eficiencia en los mercados o el bienestar general y de los consumidores y usuarios.”⁵⁴

El artículo 2 dispone: “Está sometido a las disposiciones de la presente Ley todo ente que lleve a cabo, actual o potencialmente, actividades económicas, independientemente de su forma jurídica o modo de financiación; es decir, están sometidos a la presente Ley todos los operadores económicos, sean estos personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, con o sin fines de lucro, nacionales o extranjeras, que realicen actividades económicas, actual o potencialmente, en todo o en parte del territorio nacional, así como aquellos que las realicen fuera del país en la medida en que éstas produzcan o puedan producir efectos en el territorio ecuatoriano. [...]”⁵⁵

El artículo 37 establece: “Corresponde a la Superintendencia de Competencia Económica asegurar la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentar la competencia; la prevención, investigación, conocimiento, corrección, sanción y eliminación del abuso de poder de mercado, de los acuerdos y prácticas restrictivas; y el control, la autorización, y de ser el caso la sanción de la concentración económica. [...]”⁵⁶

Los números 13, 26, y 27 del artículo 38 señalan: “La Superintendencia de Competencia Económica, a través de sus órganos, ejercerá las siguientes atribuciones:

[...] 13. Requerir a las instituciones públicas que considere necesario, la implementación de acciones adecuadas para garantizar la plena y efectiva aplicación de la presente Ley. [...]”

[...] 26. Apoyar y asesorar a las autoridades de la administración pública en todos los niveles de gobierno, para que en el cumplimiento de sus atribuciones, promuevan y defiendan la competencia de los operadores económicos en los diferentes mercados.

27. Proponer y dar seguimiento, a la simplificación de trámites administrativos con la finalidad de promover la libre concurrencia de los operadores económicos en igual de condiciones a los diferentes mercados. [...]”⁵⁷

⁵³ Ibid., art. 36.

⁵⁴ Ecuador, Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, Registro Oficial Nro. 555, Suplemento, 13 de octubre de 2011, art. 1.

⁵⁵ Ibid., art. 2.

⁵⁶ Ibid., art. 37.

⁵⁷ Ibid., art. 38.

2.7 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Competencia Económica

La letra h del número 1.2.2.5, y la letra c del número 1.2.2.5.2 del artículo 10 establecen: *“Para la descripción de la estructura de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, se establece la misión, atribuciones, responsabilidades y los productos y servicios de sus distintos procesos internos.*

1.2.2.5. Gestión Nacional de Abogacía de la Competencia.

“[...] h) proponer la simplificación de trámites administrativos procompetencia [...]”⁵⁸

1.2.2.5.2. Gestión Nacional de Promoción de la Competencia.

[...] c) Proponer la simplificación de trámites administrativos procompetencia; [...]”⁵⁹

2.8 Resolución Nro. SCPM-DS-2025-11

Mediante Resolución Nro. SCPM-DS-2025-11, de 06 de marzo de 2025, se derogó la Resolución SCPM-DS-2020-017, de 17 de abril de 2020, mediante la cual, se expidió el *“Instructivo para la Gestión Abreviada de Propuestas de Simplificación de Trámites Procompetencia”⁶⁰*. Al mismo tiempo, se dispuso en la Disposición Transitoria Única *“[...] [e]ncargar a la Intendencia Nacional de Abogacía de la Competencia a través de la Dirección Nacional de Promoción de la Competencia, la elaboración e instrumentación de la “Guía que establezca el Procedimiento Técnico para la Evaluación, Propuesta y seguimiento a la Simplificación de Trámites Administrativos Procompetencia. [...]”⁶¹*

⁵⁸ Ecuador, *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Competencia Económica*, Registro Oficial Nro. 98, Suplemento, 11 de diciembre de 2019, art. 10, núm. 1.2.2.5, lit. h.

⁵⁹ *Ibíd.*, art. 10, numeral 1.2.2.5.2; letra c.

⁶⁰ Ecuador SCPM, *Resolución Nro. SCPM-DS-2025-11*, 6 de marzo de 2025, art. 1.

⁶¹ *Ibíd.*, Disposición Transitoria Única.

CAPÍTULO 3: ACCIONES PREVIAS A LA EVALUACIÓN

Para la elaboración de un Informe de Evaluación de Simplificación de Trámites Administrativos Procompetencia, la SCE actuará de oficio:

- a) El proceso podrá iniciar con la identificación de la relevancia del sector mediante la ponderación de indicadores externos y, posteriormente, con la evaluación de las posibles afectaciones a la competencia a través de la aplicación de indicadores internos.
- b) Escenarios coyunturales de afectación a un sector económico, sin importar su tamaño.

Sin perjuicio de lo anterior, toda petición, queja, denuncia o comunicación presentada por un operador económico podrá ser considerada como insumo para evaluar la pertinencia de realizar un análisis en el marco de un Informe de Evaluación de Simplificación de Trámites Administrativos Procompetencia, sin que dicha presentación obligue a la SCE a la apertura de un expediente administrativo.

3.1 Comunicación de inicio de la evaluación

La SCE comunicará de forma oficial a la institución pública en la que se haya identificado el trámite administrativo objeto del análisis de simplificación de trámites procompetencia, el inicio de la evaluación correspondiente. En dicha comunicación deberá constar, como mínimo, la siguiente información:

- a) Antecedentes y base normativa.
- b) El objetivo de la evaluación.
- c) El nombre del trámite sujeto a evaluación.
- d) La normativa que regula el trámite sujeto a evaluación de ser el caso.
- e) Mencionar en el documento, conforme el artículo 50 de la LORCPM que toda persona, sea natural o jurídica, del sector público o privado, al igual que las autoridades, funcionarios y agentes de la Administración Pública, tienen la obligación de proporcionar a la SCE los datos, documentos, información veraz, precisa y oportuna, así como la colaboración necesaria, sin que sea indispensable un requerimiento judicial previo.
- f) El número de teléfono institucional, extensión y correo electrónico del funcionario de contacto de la Dirección Nacional de Promoción de la Competencia, encargado de brindar información respecto al análisis. Demás información que se considere importante.

3.2 Información a la ciudadanía en general y sectores interesados

De manera complementaria, la Superintendencia a través de su página institucional, redes sociales y demás canales de comunicación, informará a la ciudadanía en general y a los actores del sector económico correspondiente sobre el inicio del proceso de evaluación de simplificación de trámites administrativos. El objetivo es que los operadores económicos directamente vinculados puedan presentar recomendaciones o propuestas de mejora que contribuyan a optimizar dichos trámites, generar mayor eficiencia en la gestión institucional y fortalecer la competencia entre los actores en condiciones de igualdad.

En el comunicado se hará constar como mínimo la siguiente información:

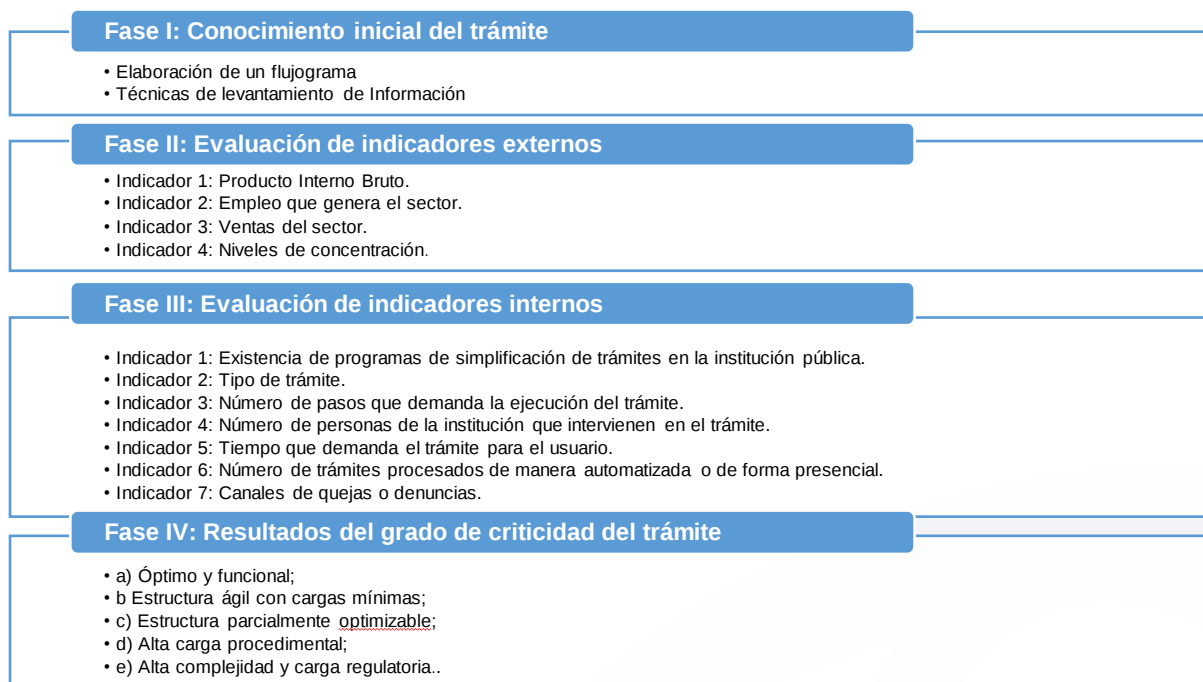
- a) El objetivo que busca la Superintendencia con la evaluación del trámite.
- b) El nombre del trámite sujeto a evaluación.
- c) La institución que tiene bajo su responsabilidad dicho trámite.
- d) El tiempo que la SCE haya definido para recibir propuestas de mejora.

El número de teléfono institucional, extensiones y correos electrónicos de contacto de los funcionarios responsables de la Dirección Nacional de Promoción de la Competencia, a fin de atender cualquier inquietud que sea formulada por terceros.

CAPÍTULO 4: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN MATERIA DE COMPETENCIA

El procedimiento de evaluación contempla cuatro fases, las mismas que se especifican en el esquema siguiente.

Figura 1. Fases de la Evaluación de simplificación de Trámites Administrativos



Elaboración: Dirección Nacional de Promoción de la Competencia

FASE I. CONOCIMIENTO INICIAL DEL TRÁMITE

Como acto previo, para evaluar un trámite administrativo de una institución pública sujeta a análisis, la SCE solicitará al MINTEL el detalle de los requisitos exigidos y el costo que dicho trámite demanda a los usuarios. Una vez identificado el trámite, para el desarrollo de esta fase será necesario levantar un flujo del proceso correspondiente, así como aplicar técnicas de levantamiento de información que permitan conocer la percepción de los usuarios, insumo fundamental para el desarrollo del análisis.

a) Elaboración de Flujo del Trámite Administrativo

Para lograr un adecuado entendimiento del trámite administrativo, resulta necesario elaborar previamente un flujograma del proceso, con la participación de la institución pública responsable del trámite sujeto a evaluación. Este flujograma debe reflejar el desarrollo del procedimiento desde el momento en que es requerido por el usuario, la dinámica interna de la institución y hasta la atención final del requerimiento. Dicho flujograma debe contener, al menos, la siguiente información:

- Entradas:** pedido de atención y requisitos.
- Pasos internos:** actividades necesarias para la gestión del trámite.
- Decisiones y conectores:** puntos de validación y nexos entre etapas.
- Responsables:** identificación de los actores a cargo en cada actividad (usuario, funcionario o sistema).
- Salidas:** resultado final del trámite.

b) Técnicas de Levantamiento de Información

Es fundamental conocer la percepción de los usuarios respecto del trámite administrativo objeto de análisis, así como identificar su nivel de satisfacción o inconformidad. Del mismo modo, resulta relevante recoger las recomendaciones que estos puedan formular con miras a mejorar y optimizar dicho trámite. Para este propósito, se recomienda la implementación de metodologías de recolección de información, como la conformación de *focus groups* o la aplicación de encuestas de percepción. En caso necesario, puede optarse por un diseño mixto que integre ambas técnicas, sin perjuicio de utilizar otras alternativas metodológicas pertinentes.

i. Focus Group

Un *focus group* es una técnica de investigación cualitativa que consiste en una discusión grupal moderada, orientada a recopilar percepciones, actitudes, creencias y experiencias de los participantes sobre un tema específico, con el fin de generar información cualitativa que enriquezca el entendimiento del fenómeno analizado.⁶² Esta técnica permite:

- **Comprender necesidades y expectativas:** identificar qué espera y requiere el usuario del trámite.
- **Detectar problemas y oportunidades de mejora:** reconocer los aspectos del trámite susceptibles de optimización.
- **Recibir retroalimentación:** los participantes comparten ideas y propuestas en un entorno dinámico, lo que facilita la comprensión integral de la problemática.
- **Mejorar la experiencia del usuario:** al conocer expectativas e insatisfacciones, se pueden diseñar trámites más satisfactorios y generar mayor confianza.
- **Apoyar la evaluación institucional:** aporta insumos adicionales para el análisis y la valoración del trámite administrativo por parte de la Superintendencia de Competencia Económica.

En este contexto, el Focus Group tiene como finalidad recabar las percepciones, experiencias y recomendaciones de los usuarios respecto del trámite administrativo en evaluación, con el propósito de fortalecer las acciones procompetencia. **(En Anexo 1 constan los pasos a seguir para su aplicación).**

ii. Encuesta

La encuesta es un método de investigación basado en técnicas de interrogación, orientado a recopilar información sobre las características, percepciones, conocimientos, ideas y opiniones de determinados grupos. Para comprender su utilidad, es importante señalar que en un proceso de investigación la observación constituye un recurso fundamental, pues permite apreciar de manera empírica las características y el comportamiento del fenómeno estudiado. Su uso aporta un valor significativo a la investigación descriptiva, al posibilitar el análisis de propiedades, conductas, condiciones, relaciones y otros aspectos relevantes de las personas.

En este contexto, la encuesta complementa la observación al permitir la recolección sistemática de datos que facilitan la identificación de rasgos predominantes en una población, así como la propuesta o el establecimiento de relaciones entre las características de los sujetos, los lugares, las situaciones o los hechos analizados.

⁶² David L. Krueger y Mary Anne Casey, *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*, 5.ª ed. (Sage, 2014).

Su objetivo principal es obtener información estructurada acerca de los atributos predominantes de una población mediante procesos formales de interrogación y registro de datos. Para ello, la encuesta se aplica a través de cuestionarios diseñados específicamente para el propósito de la investigación.⁶³

A continuación, se señalan algunas características que pueden considerarse para la elaboración de una encuesta:

- **Instrumento estructurado:** se aplica mediante un cuestionario que puede incluir preguntas cerradas, abiertas o mixtas.
- **Recolección estandarizada:** la encuesta puede ser administrada de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos.
- **Procesamiento y análisis de datos:** una vez obtenidos los resultados, se debe proceder con el procesamiento y análisis de las respuestas, insumos que serán incorporados al Informe de simplificación de trámites administrativos procompetencia que la elaboró la SCE.
- **Principio de confidencialidad:** la información recolectada debe ser tratada conforme a la normativa institucional definida para el tratamiento de la información.

FASE II. INDICADORES EXTERNOS

En esta fase se analizan cuatro (4) indicadores externos:

- i. Producto Interno Bruto (PIB).
- ii. Empleo generado por el sector.
- iii. Ventas del sector.
- iv. Nivel de concentración.

Cada uno de estos indicadores cuenta con una ponderación específica, asignada en función del grado de relevancia que el trámite administrativo sujeto a revisión pueda tener para un determinado sector de la economía.

Es importante señalar que la ponderación de cada indicador externo, sumada a la de los indicadores internos detallados en la Fase III, dará como resultado el grado de criticidad del trámite administrativo.

Indicador 1: Producto Interno Bruto (PIB)

Es el valor monetario total de los bienes y servicios finales producidos en un país durante un año, expresado en términos nominales.⁶⁴ La frecuencia de su cálculo depende de cada país. Esta estimación se publica para reflejar el crecimiento o decrecimiento económico de una nación y, por ello, desempeña un papel fundamental en el análisis económico global a corto, mediano y largo plazo. En el caso de Ecuador, este indicador es calculado y difundido por el Banco Central del Ecuador.

Para establecer la participación del sector económico que gestiona el trámite administrativo frente al PIB. Ver Tabla Nro. 1.

⁶³ Recomendaciones metodológicas para el diseño de un cuestionario, El cuestionario, Fernando García Córdoba, LIMUSA Noriega Editores, Pág. 19 y 20, año 2004

⁶⁴ Ecuador Banco Central del Ecuador, "Estadísticas del Sector Real", Banco Central del Ecuador, accedido el [22 de julio del 2025], https://contenido.bce.fin.ec/documentos/informacioneconomica/SectorReal/ix_SectorRealPrin.html#:~:text=PIB%20Nominal%20Anual:%20Es%20el,un%20a%C3%B1o%20en%20t%C3%A9rminos%20nominales.

Tabla Nro. 1: Participación del sector económico frente al PIB

Descripción	Participación				
	Muy bajo	Bajo	Medio	Medio Alto	Muy alto
Relación del sector económico frente al PIB	Menor al 1,00%	Entre el 1,01% al 5,00%	Entre el 5,01% al 10%	Entre el 10,01% al 20,00%	Mayor al 20,01%

Elaborado por: Dirección Nacional de Promoción de la Competencia.

Fuente: Informe elaborado por la Dirección Nacional de Estudios de Mercado, sobre la estructura de los diferentes sectores de la economía nacional con fecha de corte año 2022; informe SCE-INAC-DNEM-2024-001, documento que es actualizado de forma anual.

Una vez seleccionado la participación, se deberá proceder con la calificación respectiva. Ver Tabla Nro. 2.

Tabla Nro. 2: Producto Interno Bruto

Descripción	Calificación				
	Muy bajo	Bajo	Medio	Medio Alto	Muy Alto
PIB	0,01	0,10	0,15	0,34	0,40

Elaborado por: Dirección Nacional de Promoción de la Competencia

Para cuyo efecto, se aplicará los siguientes valores:

- i. **Valor máximo 0,40-0,34:** 1,00
- ii. **Valor medio 0,15-0,10:** 0,50
- iii. **Valor inferior 0,01:** 0,25

Indicador 2: Empleo que genera el sector

Este indicador se obtiene del registro de personas que aportan a la seguridad social, en este caso, se debe obtener el número de personas que emplea el sector, datos calculados por el INEC.⁶⁵ Para el efecto, se deberá revisar las siguientes condiciones. Ver Tabla Nro. 3

Tabla Nro. 3: Número de personas empleadas

Descripción	Condición				
	Muy bajo	Bajo	Medio	Medio alto	Muy alto
Número de personas empleadas	Menos de 30.000	Entre 30.001 y 89.999 personas	Entre 90.000 y 159.999 personas	Entre 160.000 y 229.999 personas	Mayor de 230.000 personas

Elaborado por: Dirección Nacional de Promoción de la Competencia

Fuente: Informe elaborado por la Dirección Nacional de Estudios de Mercado, sobre la estructura de los diferentes sectores de la economía nacional con fecha de corte año 2022; informe SCE-INAC-DNEM-2024-001, documento que es actualizado de forma anual.

⁶⁵ Ecuador Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), Registro Estadístico de Empresas (REEM), accedido el [23 de julio de 2025], <https://www.ecuadrencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>.

Una vez seleccionada la condición se deberá proceder con la calificación respectiva. Ver Tabla Nro. 4.

Tabla Nro. 4: Empleo

Descripción	Calificación				
	Muy bajo	Bajo	Medio	Medio alto	Muy alto
Empleo que genera el sector	0,05	0,10	0,15	0,30	0,40

Elaborado por: Dirección Nacional de Promoción de la Competencia

Para lo cual, se considerará los siguientes valores:

- i. **Valor máximo 0,40-0,30:** 1,00
- ii. **Valor medio 0,15-0,10:** 0,50
- iii. **Valor inferior 0,05:** 0,25

Indicador 3: Ventas del sector

Son los ingresos derivados de la actividad económica principal que desempeñan los contribuyentes registrados en el SRI. Se determina el monto de ventas que genera el sector dentro de la economía durante un año fiscal. La condición se obtiene de las ventas generadas por el sector. Ver Tabla Nro. 5

Tabla Nro. 5: Rangos de ingresos por ventas del sector

Descripción	Condición				
	Muy bajo	Bajo	Medio	Medio Alto	Muy alto
Ingresos por ventas	Menor a USD1000 millones	Entre USD1.001 y USD10.000	Entre USD 10.001 y USD 50.000	Entre 50.001 a USD 90.000	Mayor de USD90.001 millones

Elaborado por: Dirección Nacional de Promoción de la Competencia

Fuente: Informe elaborado por la Dirección Nacional de Estudios de Mercado, sobre la estructura de los diferentes sectores de la economía nacional con fecha de corte año 2022; informe SCE-INAC-DNEM-2024-001, documento que es actualizado de forma anual.

Una vez seleccionada la condición se deberá proceder con la calificación respectiva. Ver Tabla Nro. 6

Tabla Nro. 6: Calificación Ventas

Descripción	Calificación					Total
	Muy bajo	Bajo	Medio	Medio alto	Muy alto	
Ingresos por ventas	0,05	0,10	0,15	0,30	0,40	1,00

Elaborado por: Dirección Nacional de Promoción de la Competencia

Para estos casos, se tomará en consideración los siguientes valores:

- i. **Valor máximo 0,40-0,30:** 1,00
- ii. **Valor medio 0,15-0,10:** 0,50
- iii. **Valor inferior 0,05:** 0,25

Indicador 4: Nivel de concentración

- a) **Hirschman Herfindhal Index (HHI):** El índice HHI se utiliza con el fin de medir los niveles de concentración en los mercados. El HHI toma valores dentro del rango inferior a 1000, donde, si el valor se aproxima a 0 se indica que en el mercado existe un gran número de operadores económicos de igual o similar tamaño -en consecuencia es un mercado altamente competitivo-; por otro lado, si el valor es por encima de 1800 es señal que el mercado está controlado por un solo operador económico -hay monopolio-.

Matemáticamente, el indicador se encuentra establecido como:

$$HHI = \sum_{i=1}^N S_i^2$$

En donde:

S_i = Es la participación del operador i en el mercado

N = Total de operadores en el mercado

De acuerdo con los criterios del Departamento de Justicia de los Estados Unidos, y la Comisión Federal de Comercio. Los parámetros para determinar el nivel de concentración de un mercado son: Ver Tabla Nro.7

Tabla Nro. 7: Tipos de Concentración

Tipos de Concentración	Rango (puntos)
Mercados desconcentrados	inferior a 1.000
Mercados moderadamente concentrados	entre 1.000 y 1.800
Mercados altamente concentrados	por encima de 1.800

Ilustración 1. Rangos – HHI

Fuente: Merger Guidelines U.S. Department of Justice and the Federal Trade Commission, 2023⁶⁶

Una vez obtenido el rango de concentración se deberá proceder con la calificación respectiva. Ver Tabla Nro. 8.

Tabla Nro. 8: Calificación concentración

Descripción	Calificación			Total
	Baja	Media	Alta	
Mercados desconcentrados	0,60			0,60
Mercados moderadamente concentrados		0,40		0,40
Mercados altamente concentrados			0,10	0,10

Elaborado por: Dirección Nacional de Promoción de la Competencia

Cuyos resultados son los siguientes:

- i. **Valor máximo 0,60:** 1,00
- ii. **Valor medio 0,40:** 0,50
- iii. **Valor inferior 0,10:** 0,25

⁶⁶ USA Department of Justice y Federal Trade Commission, 2023 *Merger Guidelines*, diciembre de 2023, <https://www.justice.gov/d9/2023-12/2023%20Merger%20Guidelines.pdf>.

FASE III. INDICADORES INTERNOS

En esta fase se analizan siete (7) indicadores internos:

- i. Existencia de programas de simplificación de trámites en la institución pública.
- ii. Tipo de trámite.
- iii. Número de pasos que demanda la ejecución del trámite.
- iv. Número de personas de la institución que intervienen en el trámite.
- v. Tiempo que demanda el trámite para el usuario.
- vi. Número de trámites procesados de manera automatizada o de forma presencial.
- vii. Canales de quejas o denuncias disponibles.

Cada uno de estos indicadores posee una ponderación específica, asignada en función del nivel de gestión en que se encuentre el trámite administrativo y de su incidencia en la competencia y en el dinamismo de la gestión pública.

Es importante señalar que, la ponderación de cada indicador interno, sumada a los indicadores externos detallados en la Fase II, dará como resultado el grado de criticidad del trámite administrativo.

Indicador 1: Existencia de programas de simplificación de trámites en la institución pública

En este punto, se debe verificar que la institución sujeta a evaluación por parte de la SCE cuente con planes de optimización y eficiencia de trámites administrativos, en concordancia con las políticas, lineamientos y plazos establecidos por la entidad rectora. Dichos planes deberán contemplar, al menos, los siguientes elementos:

- i. **Identificación y clasificación de trámites existentes:** los trámites deberán estar publicados tanto en la página web institucional como en el Registro Único de Trámites Administrativos, indicando la normativa que los sustenta, los requisitos aplicables y el tiempo que demanda su gestión.
- ii. **Diagnóstico de los trámites de mayor costo:** se deberán identificar aquellos trámites que representen un mayor costo para los administrados, considerando, entre otros aspectos, la carga administrativa, el análisis costo-beneficio y el costo de oportunidad.
- iii. **Identificación de trámites existentes en la entidad sometidos a revisión:** se deberá constatar que los trámites sometidos a revisión por la institución cuenten con la participación ciudadana, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana;
- iv. **Determinación de objetivos, metas y estrategias:** se deberá verificar que se hayan definido objetivos claros, metas medibles, estrategias de simplificación, así como, un período de tiempo específico para la implementación de las mejoras.
- v. **Indicadores de gestión:** se deberá establecer los parámetros sobre los cuales se realizará la evaluación de la ejecución de los planes.⁶⁷

A continuación, se presenta la siguiente ponderación: Ver tabla Nro. 9.

- i. **Valor máximo:** 1,00
- ii. **Valor medio:** 0,50
- iii. **Valor inferior:** 0,25

⁶⁷ Ecuador, *Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos*, art. 6.

Tabla Nro. 9: Programas de simplificación

Nro.	Descripción	Dispone		Calificación
		SÍ	NO	
1.	La institución dispone de un plan de simplificación de trámites administrativos, que contenga como mínimo los siguientes elementos: i. identificación y clasificación de trámites publicados en la página web institucional; ii. Diagnóstico de los trámites que tienen mayor costo; iii. Identificación de los trámites que serán sometidos a revisión; iv. Determinación de los objetivos, metas y estrategias de la simplificación; y, v. Indicadores de gestión.	SÍ		1,00
2.	Los planes de simplificación cuentan con más de dos de las actividades referidas en el numeral uno.	SÍ		0,50
3.	La institución cuenta con un plan de simplificación pero no ha desarrollado ninguna actividad referida en el numeral 1.	SÍ		0,25

Elaborado por: Dirección Nacional de Promoción de la Competencia

Nota: Sí la institución no dispone de un plan de simplificación el valor será "0".

Indicador 2: Tipo de trámite

En este punto se verifica la existencia y modalidad de los trámites que ofrece la institución pública sujeta a revisión, los cuales pueden ser presenciales, en línea o mixtos.

Trámites presenciales: son aquellos trámites que el usuario debe realizar de manera física en una oficina o dependencia gubernamental. Entre sus principales características se encuentran:

- Atención directa con funcionarios.
- Requisito de presentar documentos físicos (originales y copias).
- Posibles tiempos de espera.
- En algunos casos, necesidad de agendar una cita previa.
- Sujeción a un horario específico de atención al público.

Trámites en línea: se gestionan a través de plataformas electrónicas, en el marco de las políticas para la simplificación de trámites administrativos impulsadas por las entidades públicas. Estos trámites deben orientarse a la incorporación de controles automatizados que reduzcan la necesidad de estructuras de supervisión y control.⁶⁸ Es necesario, que las entidades utilicen las tecnologías de la información y comunicación, con el fin de mejorar la calidad de los servicios y optimizar la gestión, así como, minimizar el riesgo de actos de corrupción. A continuación, se cita algunas características de estos trámites:

- Accesibles desde cualquier lugar con conexión a internet.
- Uso de documentos digitales y firma electrónica.
- Requieren autenticación mediante usuario y contraseña.
- Disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, en la mayoría de los casos.
- Permiten consultar en línea el estado del trámite.
- Posibilitan recibir notificaciones y actualizaciones en tiempo real.
- Generan ahorro de tiempo para ciudadanos y empresas.
- Contribuyen a reducir la gestión burocrática.

Trámites mixtos: son aquellas actividades que, dentro del proceso que demanda el trámite administrativo, combinan elementos automatizados con la intervención presencial de los usuarios. A continuación, se presenta la tabla Nro. 10 de calificación, la cual contempla la siguiente ponderación:

⁶⁸ *Ibíd.*, art. 8, núm. 5.

- i. **Valor máximo 0,60:** 1,00
- ii. **Valor medio 0,30:** 0,50
- iii. **Valor inferior 0,10:** 0,25

Tabla Nro. 10: Calificación de Tipos de trámites

Nro.	Descripción	Dispone Sí/NO	Calificación
1.	Trámite en línea	SÍ	0,60
2.	Trámite mixto	SÍ	0,30
3.	Trámite presencial	SÍ	0,10

Elaborado por: Dirección Nacional de Promoción de la Competencia

Indicador 3: Número de pasos que demanda la ejecución del trámite

En este punto, resulta necesario examinar el número de actividades o etapas que comprende un determinado trámite para el usuario, desde la fecha de su presentación en la institución hasta su culminación. La simplificación se configura como una herramienta esencial para incrementar la eficacia, la eficiencia y la seguridad en cualquier proceso administrativo. Asimismo, constituye una demanda reiterada de los destinatarios de la gestión, como son los ciudadanos, empresas y agentes socio-económicos.⁶⁹

Se debe recordar que las instituciones sujetos a la LOETA para identificar y eliminar los pasos innecesarios dentro de un proceso, deberán considerar, entre otros aspectos:

- i. **Definir** cuáles actividades generan un valor real para el trámite;
- ii. **Evaluar** el impacto de cada etapa en el tiempo total del proceso;
- iii. **Detectar** cuellos de botella y actividades redundantes que retrasen la gestión;
- iv. **Rediseñar** el proceso cuando sea necesario para optimizar su funcionamiento; y,
- v. **Impulsar** la automatización del trámite.

A continuación, se presenta la tabla Nro. 11 de calificación, la cual contempla la siguiente ponderación:

- i. **Valor máximo 0,25-0,35:** 1,00
- ii. **Valor medio 0,15-0,20:** 0,50
- iii. **Valor inferior 0,05:** 0,25

Tabla Nro. 11: Número de pasos que demanda el trámite

Nro.	Rango de Pasos	Descripción	Calificación
1.	1 – 3 pasos	Muy simple	0,35
2.	4– 5 pasos	Simple	0,25
3.	6 – 8 pasos	Moderada complejidad	0,20
4.	9 – 12 pasos	Complejo	0,15
5.	13 o más pasos	Burocrático	0,05

Elaborado por: Dirección Nacional de Promoción de la Competencia

⁶⁹ España Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y Secretaría de Estado de Administración Públicas, *Manual de Simplificación Administrativa y Reducción de Cargas para la Administración General del Estado* (septiembre de 2014).

Indicador 4: Número de personas de la institución que intervienen en el trámite

En este punto, resulta necesario cuantificar el número de personas que intervienen en el trámite. Un exceso de intervinientes convierte al proceso en un procedimiento lento e ineficiente, generando, entre otros efectos:

- i. **Retrasos innecesarios:** cada nivel adicional de aprobación prolonga la ejecución y crea cuellos de botella.
- ii. **Mayor probabilidad de errores y confusión:** la intervención de múltiples actores puede derivar en inconsistencias en la toma de decisiones.
- iii. **Pérdida de eficiencia:** los funcionarios destinan más tiempo a la espera de aprobaciones que a la realización de tareas productivas.

Para minimizar estos problemas, podrían adoptarse las siguientes acciones:

- i. **Eliminar aprobaciones innecesarias:** identificar cuáles aportan un valor real y suprimir aquellas redundantes.
- ii. **Estandarizar los procesos de decisión:** establecer reglas claras que permitan que únicamente los casos excepcionales requieran revisiones adicionales.
- iii. **Empoderar a los equipos:** descentralizar la toma de decisiones y otorgar mayor autonomía a los funcionarios para agilizar la gestión.

A continuación, se presenta la tabla Nro. 12 de calificación, la cual contempla la siguiente ponderación:

- i. **Valor máximo 0,30-0,40:** 1,00
- ii. **Valor medio 0,15-0,10:** 0,50
- iii. **Valor inferior 0,05:** 0,25

Tabla Nro. 12: Número de personas que intervienen en el trámite

Nro.	Número de Personas Involucradas	Descripción	Calificación
1.	1 persona	Trámite resuelto de forma directa o automática. Cero validaciones adicionales.	0,40
2.	2 a 3 personas	Participación mínima, ejecución más revisión.	0,30
3.	4 a 5 personas	Flujo validado por varias unidades o actores.	0,15
4.	6 a 8 personas	Trámite moderadamente complejo, requiere coordinación técnica entre áreas.	0,10
5.	9 o más personas	Alta fragmentación institucional. Posibilidad de redundancia y retrasos.	0,05

Elaborado por: Dirección Nacional de Promoción de la Competencia

Indicador 5: Tiempo que demanda el trámite para el usuario

En este punto, resulta necesario determinar el tiempo que demanda la atención de un trámite, desde su ingreso en la institución hasta la entrega final en conformidad al usuario. Con el fin de optimizar la respuesta y agilizar la gestión, la institución pública podría analizar, entre otros aspectos:

- i. Identificación de las actividades más demoradas.
- ii. Revisión de aprobaciones innecesarias o redundantes.
- iii. Simplificación de formularios y requisitos.
- iv. Incorporación de firmas electrónicas.

- v. Implementación de plataformas de gestión que permitan a los usuarios realizar sus trámites de forma digital, sin necesidad de intervención manual.

A continuación, se presenta la tabla Nro. 13 de calificación, la cual contempla la siguiente ponderación:

- i. **Valor máximo 0,35-0,30:** 1,00
ii. **Valor medio 0,20-0,10:** 0,50
iii. **Valor inferior 0,05:** 0,25

Tabla Nro. 13: Tiempo que demanda un trámite

Nro.	Descripción	Tiempo del trámite	Descripción	Calificación
1.	Trámites administrativos rápidos	5 a 15 minutos	Muy eficiente	0,35
2.	Trámites administrativos con poca dificultad	20 a 45 minutos	Eficiente	0,30
3.	Trámites administrativos con mediana dificultad	1 a 3 días	Retraso moderado requiere seguimiento	0,20
4.	Trámites administrativos con alta dificultad	5 a 15 días hábiles	Necesita que el trámite sea revisado para reducir los tiempos de atención	0,10
5.	Trámites administrativos que intervienen varias dependencias	mayor a 30 días	Demora crítica necesita ser simplificado de manera inmediata	0,05

Elaborado por: Dirección Nacional de Promoción de la Competencia

Indicador 6: Número de trámites procesados de manera automatizada o de forma presencial

En este punto, corresponde determinar el número de veces que la entidad pública gestiona el trámite administrativo sujeto a revisión. Para la debida cuantificación de la demanda, la institución deberá facilitar el registro en el que se detallen los trámites atendidos, tanto mediante procesos automatizados como de manera presencial. **Anexo 2.**

A continuación, se incorpora la siguiente ponderación, aplicable tanto a los procesos automatizados (Ver Tabla 14) como a aquellos que se desarrollan de manera presencial (Ver Tabla 15).

- i. **Valor máximo 0,40-0,30:** 1,00
ii. **Valor medio 0,15-0,10:** 0,50
iii. **Valor inferior 0,05:** 0,25

Tabla Nro. 14: Proceso automatizado

Nro.	Frecuencia	Volumen de Demanda	Calificación
1.	Trámite masivo	Más de 1000 solicitudes de trámites diarios en línea	0,40
2.	Demanda alta	501 a 1000 solicitudes de trámites diarios en línea	0,30
3.	Demanda importante	201 a 500 solicitudes de trámites diarios en línea	0,15
4.	Uso esporádico	51 a 200 solicitudes de trámites diarios en línea	0,10
5.	Trámite poco frecuente	1 a 50 solicitudes de trámites diarios en línea	0,05

Elaborado por: Dirección Nacional de Promoción de la Competencia.

Tabla Nro. 15: Trámite presencial

Nro.	Frecuencia	Volumen de Demanda	Calificación
1.	Trámite masivo	Más de 100 trámites diarios de forma presencial.	0,40
2.	Demanda alta	70 a 100 trámites diarios de forma presencial.	0,30
3.	Demanda importante	40 a 69 trámites diarios de forma presencial.	0,15
4.	Uso esporádico	20 a 39 trámites diarios de forma presencial.	0,10
5.	Trámite poco frecuente	Menos de 20 trámites diarios de forma presencial.	0,05

Elaborado por: Dirección Nacional de Promoción de la Competencia

Indicador 7: Canales de quejas o denuncias

En este punto, corresponde solicitar a la institución pública el registro de quejas presentadas por los usuarios en relación con el trámite administrativo objeto de análisis, a fin de cuantificar su tipo, número y período. **Ver Anexo 3.**

La cuantificación de las quejas permite identificar los problemas más recurrentes vinculados con el trámite administrativo. Este ejercicio contribuye a reducir costos, al disminuir reprocesos y elevar la eficiencia, lo que redundará en una mayor satisfacción del usuario.

Las quejas pueden originarse por diversos motivos, entre los cuales destacan:

- Falta de claridad en la información relativa al trámite.
- Dificultades de acceso al trámite.
- Excesiva cantidad de requisitos y duplicidad en la información solicitada.

A continuación, se presenta la tabla Nro. 16 de calificación, la cual contempla la siguiente ponderación:

- Valor máximo 0,40:** 1,00
- Valor medio 0,30:** 0,50

Tabla Nro. 16: Medición de quejas y denuncias

Nro.	Parámetro	DISPONE		Calificación
		SÍ	NO	
1.	La institución dispone de herramientas de medición para evaluar la satisfacción del cliente respecto a los trámites recibidos. ⁷⁰	SÍ		0,30
2.	La institución dispone de canales de denuncia	SÍ		0,30
3.	La institución dispone de las dos opciones anteriores.	SÍ		0,40

Elaborado por: Dirección Nacional de Promoción de la Competencia

⁷⁰ Para valorar este punto se deberá considerar la existencia de algún mecanismo que disponga la institución para la evaluación específica del trámite administrativo.

FASE IV: RESULTADOS DEL GRADO DE CRITICIDAD DEL TRÁMITE ADMINISTRATIVO

Producto de la calificación de los indicadores internos y externos del trámite administrativo sujeto a revisión, se obtiene el grado de criticidad, pudiendo clasificarse en:

- Óptimo y función.
- Estructura ágil con cargas mínimas.
- Estructura parcialmente optimizable.
- Alta carga procedimental.
- Alta complejidad y carga regulatoria. Ver Tabla Nro. 17

Tabla Nro. 17: Grados de criticidad y calificación

Color	Descripción	Grado de criticidad	Rango	Calificación
Verde 	Óptimo y funcional	Diseñado bajo los principios de eficiencia, accesibilidad, interoperabilidad y orientación al usuario. El trámite se realiza de forma ágil, digital, sin requisitos innecesarios ni intervención manual, garantizando calidad del servicio y centrado en el usuario.	1	8,51 -10,00
Azul 	Estructura ágil con cargas mínimas	Se caracteriza por ser ágil, comprensible, con pocos requisitos y tiempos de respuesta razonables. Trámite sencillo con algunos aspectos menores por mejorar.	2	7,01 - 8,50
Amarrillo 	Estructura parcialmente optimizable	Presenta ciertos aspectos que podrían ser más eficientes, más simples o más amigables para el usuario. A pesar de tener cierta complejidad, algunos elementos podrían mejorarse. Se recomienda hacer un seguimiento.	3	5,51 - 7,00
Naranja 	Alta carga procedimental	No están adaptados a criterios de eficiencia, simplicidad, ni orientación al ciudadano o usuario final. Procedimiento lento con varios pasos no automatizados o poco eficientes, Se recomienda sea revisado para que sea optimizado y genere mayor competencia entre los actores.	4	4,01 - 5,50
Rojo 	Alta complejidad y carga regulatoria	Se caracteriza por una sobrecarga de requisitos, procesos innecesarios, falta de integración entre sistemas y una experiencia del usuario deficiente, presenta varios pasos y niveles de aprobación, firmas múltiples, duplicidad de información, presencialidad obligatoria. Se recomienda emitir normativa para que el trámite sea simplificado de inmediato.	5	2,50 - 4,00

Elaboración: Dirección Nacional de Promoción de la Competencia

CAPÍTULO 5: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA

I. Comunicación de resultados

Una vez concluida la evaluación, la SCE comunicará los resultados obtenidos a la máxima autoridad de la institución o empresa pública mediante el Informe de Evaluación de Simplificación de Trámites Administrativos Procompetencia, con el propósito de que, según el grado de criticidad identificado, se analicen y adopten las medidas correctivas correspondientes. Entre las posibles acciones constan:

- ☐ Reingeniería del proceso.
- ☐ Reducción de requisitos.
- ☐ Automatización progresiva.
- ☐ Eliminación o fusión de etapas.
- ☐ Medición y mejora continua.
- ☐ Capacitación y cultura organizacional.
- ☐ Revisión de la normativa.
- ☐ Coordinación institucional.
- ☐ Otras que se considere necesarias.

Previo a su implementación, las acciones propuestas serán presentadas y discutidas en una reunión de trabajo con el ente regulador y la entidad pública involucrada.

II. Reconocimiento a las instituciones que optimizan los trámites

La SCE procederá a reconocer de manera oficial a la institución o empresa pública que implemente medidas de simplificación y optimización de trámites administrativos, como un acto de reconocimiento procompetencia, en atención a las buenas prácticas de gestión que contribuyen a promover un entorno competitivo, reducir barreras de entrada, mejorar la eficiencia administrativa y generar condiciones más dinámicas y transparentes para los operadores económicos. Este reconocimiento busca, además, incentivar la replicabilidad de dichas prácticas en otras entidades del sector público.

De forma complementaria, la SCE difundirá estas acciones a través de los medios de comunicación, su página web y las redes sociales institucionales, con el fin de dar visibilidad al esfuerzo realizado y asegurar que tanto los agentes económicos como la ciudadanía en general conozcan los avances alcanzados en materia de simplificación administrativa y promoción de la competencia.

Las conclusiones y recomendaciones derivadas de la aplicación de la presente Guía tienen carácter técnico, orientador y no vinculante. Su implementación no generará, por sí misma, consecuencias sancionatorias ni obligaciones jurídicas directas, sin perjuicio de los procesos que correspondan conforme al ordenamiento jurídico vigente.

DIRECCIÓN Y NÚMEROS DE CONTACTOS DE LA SCE

Oficina Principal

Quito

Dirección: Av. de Los Shyris N44-93 y Río Coca, Edificio Ocaña.

Teléfono: 593-2 395-6010

Oficina Regional

Guayaquil

Dirección: Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo, Sector Kennedy Norte. Complejo Inmobiliario Word Trade Center, torre A, local 1.

Teléfono: (593) 2 39 56 010 Ext: 2017

Oficinas Técnicas de Apoyo

Cuenca

Dirección: Av. México y Unidad Nacional Edificio del Gobierno Zonal 6 – SENPLADES piso 2

Teléfono: (593) 2 39 56 010 Ext: 5004

Loja

Dirección: Av. Cuxibamba 01-89 entre Tena y Ancón Edificio Imperio

Teléfono: (593) 2 39 56 010 Ext: 3008

Portoviejo

Dirección: Av. Urbina y calle Che Guevara, planta baja de la Universidad Técnica de Manabí

Teléfono: (593) 2 39 56 010 Ext: 7005

NIVEL DE APROBACIÓN

Guía para la Evaluación de Simplificación de Trámites Administrativos Procompetencia

Aprobado por:	Hans Ehmig Dillon SUPERINTENDENTE DE COMPETENCIA ECONÓMICA
Revisado por:	David Segovia INTENDENTE GENERAL TÉCNICO
	Diego Zea INTENDENTE NACIONAL DE ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA
	Jaime Borja DIRECTOR NACIONAL DE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA
Elaborado por:	Gonzalo Lima Experto en Estudios de Mercado
Aporte técnico:	Daniel Cedeño Experto de Concentraciones
	Xavier Campaña Analista de Abuso de Poder de Mercado
Análisis jurídico:	Jonathan Escobar Analista de Promoción de la Competencia

ANEXOS

ANEXO 1: DESARROLLO DE FOCUS GROUP

1. Selección de Participantes

Para la selección de los participantes se deben considerar, al menos las siguientes variables:

- Personas que hayan presentado quejas en los últimos dos (2) años relacionadas con el trámite sujeto a evaluación (tomar una muestra);
- Personas que hayan realizado el trámite y consten en la base de datos de la institución (tomar una muestra); y,
- Inclusión equilibrada de hombres y mujeres provenientes de las principales ciudades del país.

Para el desarrollo del ejercicio se podrán organizar *Focus Group* conformados por un máximo de diez (10) personas cada uno.

2. Fechas de convocatoria

La Superintendencia de Competencia Económica establecerá las fechas para la realización del Focus Group y remitirá las invitaciones correspondientes a los usuarios seleccionados.

3. Desarrollo del ejercicio

3.1. Presentación

El moderador designado deberá iniciar con la presentación del equipo de trabajo y, a continuación, explicar la atribución institucional de proponer y dar seguimiento a la simplificación de trámites administrativos, con el fin de promover la libre concurrencia de los operadores económicos en condiciones de igualdad en los distintos mercados. Posteriormente, expondrá el propósito del ejercicio y los objetivos que la SCE busca alcanzar con la participación de los usuarios seleccionados. Se recomienda que esta intervención no exceda los cinco (5) minutos.

3.2 Grabación de la reunión

El Moderador deberá consultar a los participantes si existe algún inconveniente en grabar la sesión, para lo cual será necesario contar con su consentimiento expreso. Asimismo, deberá informar que todo lo expuesto o compartido durante el conversatorio tendrá carácter confidencial o reservado para la SCE según corresponda, conforme a lo dispuesto en la normativa institucional definida para el tratamiento de la información.

3.3 Conversatorio

Es fundamental que el moderador procure en todo momento:

- Generar un ambiente de confianza y transparencia;
- Incentivar la exposición de casos o experiencias reales vividas durante la gestión del trámite administrativo objeto de análisis; y,
- Motivar a los participantes a compartir sus ideas y posibles soluciones a los problemas en discusión.

3.4 Participación del moderador

El moderador deberá mantener en todo momento una posición neutral y velar porque todos los participantes tengan la oportunidad de expresar libremente sus comentarios, opiniones y propuestas de mejora.

3.5 Discusión Principal

Se deberán formular preguntas claras y precisas que permitan obtener información relevante sobre el trámite administrativo y recoger propuestas de mejora de los usuarios. Se recomienda que cada sesión tenga una duración máxima de una (1) hora.

3.6 Formulación de preguntas

Las preguntas deberán tener un carácter evaluativo y exploratorio. A continuación, se presentan algunos ejemplos que el equipo técnico podrá considerar para el desarrollo del conversatorio:

a. Sobre el número de pasos que demanda la ejecución del trámite

Pregunta: ¿Considera necesarios todos los pasos que exige el trámite?

Exploratoria: ¿Qué pasos le parecen innecesarios?

Evaluativa: ¿Qué mejoras propondría para optimizar la gestión del trámite?

b. Sobre el número de personas que intervienen en el trámite

Pregunta: ¿El número de personas que participan en la atención del trámite generan eficiencia y rapidez?

Exploratoria: ¿Considera que todas las instancias son necesarias?

Evaluativa: ¿Qué acciones podrían realizarse para generar eficiencia, evitar cuellos de botella y demoras innecesarias?

c. Tiempos que demanda el trámite para el usuario

Pregunta: ¿El tiempo en que se atiende el trámite le parece adecuado?

Exploratoria: ¿Cree que la complejidad del trámite es proporcional al tiempo de atención?

Evaluativa: ¿Qué medidas recomendaría para reducir los tiempos de atención?

d. Percepción general

Pregunta: ¿Considera que el trámite es:

- a) Óptimo y funcional;
- b) Estructura ágil con cargas mínimas;
- c) Estructura parcialmente optimizable;
- d) Alta carga procedimental; y,
- e) Alta complejidad y carga regulatoria.

Exploratoria: ¿Qué mejoras propondría para que el trámite sea más ágil, sencillo y menos burocrático?

Evaluativa: ¿Ha presentado quejas formales ante la institución respecto del trámite? En caso afirmativo, ¿fueron atendidas de manera favorable?

3.7 Cierre

Se deberá realizar un resumen de los aspectos más relevantes tratados durante la sesión, incluidos los problemas identificados y las propuestas de mejora. Posteriormente, agradecer a los participantes por su colaboración. Se recomienda que esta etapa no exceda los diez (10) minutos.

3.8 Procesamiento de resultados

Una vez concluidas las sesiones de los *Focus Group*, las respuestas deberán ser categorizadas y analizadas con el fin de identificar patrones, tendencias y propuestas de mejora. Los hallazgos obtenidos deberán ser sistematizados y reflejados en el informe de resultados.

ANEXO 2: NÚMERO DE TRÁMITES PROCESADOS DE MANERA AUTOMATIZADA O DE FORMA PRESENCIAL

Año	Solicitudes de trámites recibidos		Solicitudes de trámites en proceso		Trámites atendidos		Crecimiento %
	En línea	Presencial	En línea	Presencial	En línea	Presencial	
2021							
2022							
2023							
2024							
2025							

Elaborado: Dirección Nacional de Promoción de la Competencia



ANEXO 3: REGISTRO DE CANALES DE QUEJAS O DENUNCIAS

ANEXO 3: REGISTRO DE CANALES DE QUEJAS O DENUNCIAS													
a. Tipo de queja													
Año de presentación de la queja:	Indicar el año en que el usuario presentó la queja ante la institución por el servicio recibido en el trámite administrativo.												
Número de trámites procesados:	Indicar el número de trámites administrativos procesados por año.												
Número de veces que se repite el evento:	Indicar el número de veces que se repite el evento en el trámite administrativo.												
Tipo de queja:	Pueden haber las siguientes: i. Falta de claridad en la información relativa al trámite; ii. Dificultades de acceso al trámite; y, iii. Excesiva cantidad de requisitos y duplicidad en la información solicitada.												
Descripción breve:	Especificar de manera sucinta el tipo de queja.												
b. Datos de la persona													
Nombre:	Indicar el nombre de la persona que levanta la queja.												
Cédula:	Indicar el número de cédula de la persona que pone la queja.												
Número de contacto:	Indicar el número de contacto de la persona que pone la queja.												
Correo electrónico:	Indicar el correo electrónico de la persona que pone la queja.												
c. Gestión de la queja													
Área responsable de atender:	Indicar el departamento o unidad responsable de atender la queja.												
Estado de queja:	Indicar el estado de la queja (pendiente o atendida).												
Acción correctiva implementada:	Indicar de una manera concreta y sucinta la acción correctiva adoptada por la institución pública.												
a. Tipo de queja					b. Datos de la persona				c. Gestión de la queja				Observación
Año presentación queja	Número de trámites procesados	Número de veces que se repite el evento	Tipo de queja	Descripción breve	Nombre	Cédula	Número de contacto	Correo electrónico	Área responsable de atender	Estado de queja		Acción correctiva implementada	
										Pendiente	Atendida		
2021	100	10	Falta de claridad en la										
2022	90	9	Dificultades de acceso al										
2023	50	10	Excesiva cantidad de requisitos y										
2024			Otros										
2025													



SCE

Superintendencia de
Competencia Económica

