ACUERDO MINISTERIAL No. DM-2013- 003

Erika Sylva Charvet
MINISTRA DE CULTURA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que, el artículo 53 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que 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;

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que las personas tienen derecho para disponer de bienes y servicios de óptima calidad y de elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características;

Que, el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce y garantiza a las personas el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia y eficacia y buen trato; así como ha recibir información adecuada veraz sobre su contenido y características;

Que, el artículo 62 de la Ley Orgánica del Servicio Público, establece: el Ministerio de Relaciones Laborales diseñará el Subsistema de Clasificación de Puestos del Servicio Público, sus reformas y vigilará su cumplimiento en todas las entidades instituciones organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta ley;

Que, el artículo 57 de la Ley Orgánica del Servicio Público, establece: el Ministerio de Relaciones Laborales aprobará la creación de puestos a pedido de la máxima autoridad de las instituciones del sector público determinados en el artículo 3 de la presente Ley, a la cual se deberá adjuntar el informe de las unidades de administración del talento humano, previo el dictamen favorable del Ministerio de Finanzas, en los casos en que se afecte la masa salarial o no se cuente con los recursos necesarios;

Que, el literal o) del artículo 52 de la Ley Orgánica del Servicio Público, establece que una de las atribuciones y responsabilidades de las unidades de administración de talento humano es la de receptar las quejas y denuncias realizadas por la ciudadanía en contra de servidores públicos, elevar un informe a la autoridad nominadora y realizar el seguimiento oportuno;

Que, el literal a) del artículo 120 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, establece que las Unidades de Administración del Talento Humano se estructurarán mediante la conformación de procesos y estarán integradas básicamente por "Calidad del servicio, atención al usuario y de la gestión institucional, en el ámbito de sus atribuciones y competencias";

Que, mediante Resolución No. SENRES- PROC-2006-0000046, publicada en Registro Oficial No. 251 del 17 de abril de 2006, la ex SENRES, expide la Norma Técnica del Diseño Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos. En ella se establece el proceso técnico para el diseño y reforma de estructuras organizacionales dentro del Diseño de la Estructura Orgánica por Procesos estipulado en el Art. 13.- Diseño de la estructura orgánica.- En el numeral 1.- Inciso segundo establece que: "La identificación o estructuración de las unidades

Av. Colón E5-34 y Juan León Mera
Edif. Ministerio de Cultura
Telf.: + (593 2) 3814550

administrativas dependerá de las necesidades de la organización, basadas en la misión, visión y productos institucionales; por lo tanto, estas unidades deben estar claramente definidas y justificadas mediante informes técnicos, los mismos que deberán reflejar la optimización del funcionamiento de la organización así como de sus procesos internos";

Que, mediante Acuerdo Ministerial N° DM-2012-004 de 23 de enero de 2012, publicado en Edición Especial del Registro Oficial N° 265 de 16 de marzo de 2012, se promulgó el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Cultura;

Que, es indispensable incorporar las Unidades o Procesos de Calidad de Servicio y de Atención al Ciudadano, dentro de las estructuras organizacionales de las instituciones del sector público, a fin de definir, medir y mejorar la satisfacción ciudadana respecto a los productos, servicios y trato que recibe;

Que, el Ministerio de Relaciones Laborales mediante oficio Nº MRL-CSP-2012-0415 de 13 de julio del 2012, solicita al Ministerio de Finanzas de conformidad con la competencia que le otorga el literal c) del artículo 132 de la Ley Orgánica del Servicio Público, emita el dictamen presupuestario favorable para este estudio;

Que, el Ministerio de Finanzas, mediante Oficio No. MINFIN- DM-2012-0467 de 22 de agosto de 2012, de conformidad con la competencia que le otorga el literal c) del artículo 132 de la Ley Orgánica del Servicio Público, ha emitido el dictamen presupuestario favorable;

Que, el Ministerio de Relaciones Laborales emite informe favorable, mediante Resolución No. MRL -2012-0562 de 5 de septiembre 2012, mediante el cual se incorpora la Unidad o Proceso de Calidad del Servicio y de Atención Ciudadana en los Estatutos Orgánicos por Procesos de las instituciones del Estado señaladas en el artículo 3 de la LOSEP, a fin de renovar y fortalecer la calidad en la atención y satisfacción ciudadana;

Que, la segunda Disposición General de la Resolución MRL-2012-0562, del 5 de septiembre de 2012, establece: "La presente Resolución reforma de manera expresa a todos los estatutos orgánicos de las Instituciones Públicas aprobadas y expedidas legalmente por el Ministerio de Relaciones laborales";

Que, con oficio No MRL-VSP- 2012-0707 de 04 de Octubre de 2012, la Psc. Paola Gómez Paredes, Viceministra de Servicio Público, dispone a las Instituciones Públicas, de manera inmediata, la Implementación de la Unidad o Proceso de Calidad del servicio y atención ciudadana, la cual fue aprobada mediante Resoluciones MRL-2012-0562 y MRL-2012-0563 el 05 de septiembre de 2012;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas por el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con el Art.17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva:

ACUERDA:

EXPEDIR LA REFORMA AL ACUERDO MINISTERIAL Nº DM-2012-004 DEL 23 DE ENERO DEL 2012 QUE CONTIENE EL "ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL MINISTERIO DE CULTURA"

Art. 1.- En el Art. 7 del Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos, numeral 3, Procesos habilitantes, numeral 3.2 Procesos Habilitantes de Apoyo, en el numeral 3.2.1.1 Dirección de Gestión de Talento Humano incluir el numeral 3.2.1.1.3 implementando la Unidad de Calidad del

Av. Colón E5-34 y Juan León Mera
Edif. Ministerio de Cultura
Telf.: + (593 2) 3814550

Servicio y Atención Ciudadana:

3.	**PROCESOS HABILITANTES**
3.2.	PROCESOS HABILITANTES DE APOYO
3.2.1.	COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA
3.2.1.1.	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
3.2.1.1.3	Unidad de Calidad del Servicio y Atención Ciudadana

Misión

Administrar los procesos de calidad del servicio y atención ciudadana a fin de garantizar la provisión de productos y servicios de calidad y elevar los niveles de satisfacción a los usuarios internos y externos.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

1. Portafolio de productos y servicios claves de atención ciudadana institucionales relacionadas a la demanda externa, estableciendo la modalidad en la prestación de servicios (presencial, escrita, telefónica, virtual mixta);
2. Manual de Procesos y procedimientos de productos y/o servicios claves de atención ciudadana;
3. Mecanismos de difusión de productos y/o servicios que presta la institución a sus usuarios externos;
4. Informes de requerimientos de recursos económicos, materiales tecnológicos y físicos para el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios a usuarios externos.
5. Estudio de mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica en función de la modalidad de prestación de servicio;
6. Informe de seguimiento, monitoreo y control de los procesos claves de prestación de servicios que permitirá el mejoramiento continuo;
7. Estudios de la capacidad de oferta de los servicios de mayor demanda real y potencial externa;
8. Plan de Organización y funcionamiento de las unidades, centro o puntos de atención en función de la demanda;
9. Indicadores de gestión de la prestación de productos y/o servicios claves respecto a la calidad, cantidad, oportunidad y satisfacción;
10. Plan de evaluación y control de satisfacción de los usuarios externos de acuerdo a los parámetros y criterios establecidos por el Ministerio de Relaciones Laborales;
11. Reportes periódicos sobre los resultados de evaluación cuantitativa y cualitativa de satisfacción de los usuarios externos; los que serán remitidos al Ministerio de Relaciones Laborales a través de la Dirección de Seguimiento y Control de Atención y Contacto Ciudadano;
12. Informes de trámites sobre quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones (línea telefónica, portal electrónico y correo electrónico) efectuadas por los usuarios internos y externos los que serán remitidos al Ministerio de Relaciones Laborales, como insumo para la certificación de la calidad del servicio;
13. Plan de evaluación y desarrollo de competencias del personal que ejecuta actividades de atención ciudadana;
14. Cuadro comparativo de Estadísticas mensuales de atención a los ciudadanos;
15. Sistema de gestión documental técnica;
16. Registro de uso de la videoteca, biblioteca, fototeca;
17. Reporte de información de bitácoras; y,
18. Informes de acciones correctivas.

Art.2. La Unidad de Calidad del Servicio y Atención Ciudadana, dependerá orgánica y funcionalmente de la Dirección de Gestión del Talento Humano, de acuerdo a lo establecido en la letra a) del Art.120 del Reglamento General a la ley Orgánica de Servicio Público.

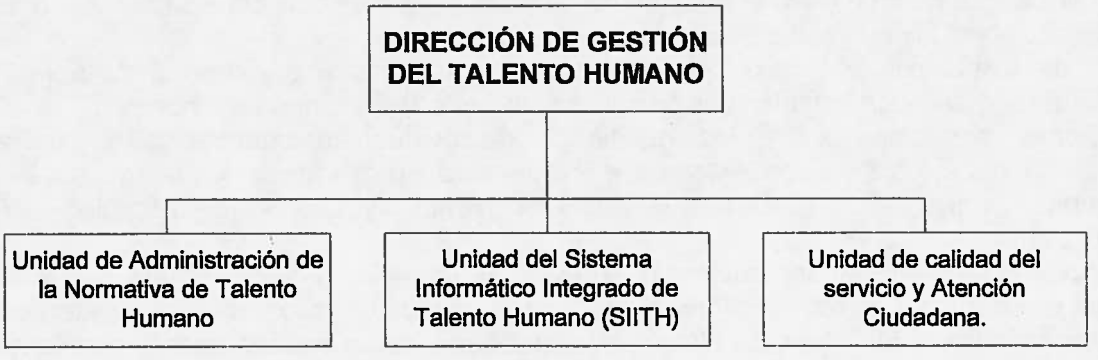
Av. Colón E5-34 y Juan León Mera
Edif. Ministerio de Cultura
Telf.: + (593 2) 3814550

Art.3. Incluir en el numeral 3.2.1.1 Dirección de Gestión de Talento Humano y agréguese las siguientes letras en las:

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

l) Implementar las políticas, normas y procedimientos de la calidad del servicio y atención ciudadana, emitidas por el órgano Rector;
m) Asesorar en coordinación con la unidad o proceso de planificación a las unidades o procesos, áreas o puntos de atención ciudadana, en la formulación de indicadores y metas de gestión de productos, servicios y niveles de satisfacción de clientes externos;
n) Evaluar la calidad de los productos y servicios claves de demanda externa, en base al cumplimiento de indicadores y especificaciones técnicas establecidas para este efecto en los manuales de procesos;
o) Formular e implementar los Programas de Mejoramiento de la Gestión de la calidad del Servicio y atención Ciudadana;
p) Direccionar estratégicamente la gestión de los procesos claves de atención ciudadana, a fin de redefinir su rol, nivel jerárquico, toma de decisiones, estructura, puestos, perfiles y recursos, como efecto de los resultados del informe de evaluación de su gestión;
q) Establecer indicadores y metas anuales de los productos y servicios de manera conjunta con el personal de las unidades, áreas o puntos de atención ciudadana;
r) Monitorear los procesos claves de atención ciudadana, identificar incidentes críticos y corregir desviaciones;
s) Evaluar la calidad de los productos y servicios en base al cumplimiento de especificaciones técnicas y normativas;
t) Gestionar la dotación de los recursos físicos, humanos; materiales; equipos; y presupuestarios, para un eficiente y eficaz desarrollo de los procesos;
u) Controlar los resultados de gestión de la calidad de productos y servicios, atención y satisfacción ciudadana a través del Cuadro de Mando de Indicadores y metas; y,
v) Planificar, evaluar y desarrollar el talento humano, de los procesos de atención ciudadana.

Art. 4. En el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Cultura emitido mediante Acuerdo Ministerial No.004 del 23 de enero del 2012, numeral 3.2.1.1 Dirección de Gestión del Talento Humano cambia la Estructura Básica de la siguiente manera:



Art.5. En el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Cultura emitido mediante Acuerdo Ministerial No 004 de 23 de enero del 2012, eliminar del numeral 3.1.6 de la Dirección de Comunicación Social, Estructura Básica, el numeral 3.1.6.3 Servicio a los ciudadanos y ciudadanas el contenido, productos y servicios descritos en el referido numeral; por cuanto la Unidad de Calidad del Servicio y de Atención Ciudadana será asumida conforme lo dispuesto en la Resolución MRL-2012-0562 de 5 de septiembre de 2012 por la Dirección de Gestión de Talento Humano.

Art. 6. Encárguese a la Coordinación General Administrativa Financiera y la Dirección de Gestión del Talento Humano, la implementación y monitoreo de presente Acuerdo Ministerial.

Av. Colón E5-34 y Juan León Mera
Edif. Ministerio de Cultura
Telf.: + (593 2) 3814550

DISPOSICIÓN GENERAL:

PRIMERA.- El Ministerio de Cultura conforme a lo establecido en la Resolución MRL-2012-0562, de 05 de septiembre de 2012, referente a la creación de la Unidad de Calidad del Servicio y Atención Ciudadana; y a fin de cumplir con los productos y servicios asignados a esta unidad; genera la necesidad de crear los puestos de conformidad a la estructura aprobada en la Resolución referida; así como realizar las respectivas reformas al Manual de Descripción Valoración y Clasificación de Puestos del Ministerio de Cultura.

El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su suscripción sin perjuicio de su publicación en Registro Oficial.

Comuníquese y publíquese.-

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a 18 ENE 2013

Erika Sylva Charvet
MINISTRA DE CULTURA

Av. Colón E5-34 y Juan León Mera
Edif. Ministerio de Cultura
Telf.: + (593 2) 3814550