REGISTRO OFICIAL®

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado
Presidente Constitucional de la República

Año III - Nº 739

Quito, viernes 22 de abril de 2016

Valor: US$ 1,25 + IVA

ING. HUGO DEL POZO BARREZUETA
DIRECTOR

Quito: Avenida 12 de Octubre N23-99 y Wilson

Edificio 12 de Octubre Segundo Piso

Oficinas centrales y ventas:
Telf. 3941-800
Exts.: 2301 - 2305

Distribución (Almacén):
Mañosca Nº 201 y Av. 10 de Agosto
Telf. 243-0110

Sucursal Guayaquil:
Malecón Nº 1606 y Av. 10 de Agosto
Telf. 252-7107

Suscripción anual:
US$ 400 + IVA para la ciudad de Quito
US$ 450 + IVA para el resto del país

Impreso en Editora Nacional

48 páginas

www.registroficial.gob.ec

Al servicio del país desde el 1º de julio de 1895

El Registro Oficial no se responsabiliza por los errores ortográficos, gramaticales, de fondo y/o de forma que contengan los documentos publicados, dichos documentos remitidos por las diferentes instituciones para su promulgación, son transcritos fielmente a sus originales, los mismos que se encuentran archivados y son nuestro respaldo.

SUMARIO:

Págs.

FUNCIÓN EJECUTIVA

ACUERDO:

SECRETARÍA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:

00001573 Expídese la Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos 1

RESOLUCIÓN:

EMPRESA PÚBLICA EL TELÉGRAFO EP.:

GG-025-2015 Expídese el Código de Ética 42

GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

ORDENANZA MUNICIPAL:

- **Cantón Chunchi: Reforma a la Ordenanza de Creación de la Unidad de Gestión de Riesgos (UGR) 45**

No. 00001573

Pedro Solines Chacón
SECRETARIO NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Considerando:

Que, el artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, establece entre los derechos de libertad que el Estado reconoce y garantiza a las personas: *"...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";*

Que, el artículo 85 ibídem, señala: *"La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones: 1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad...";*

Que, el numeral 1 del artículo 154 de la norma suprema, determina que a los ministros/as de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde*: "Ejercer la rectoría de las*

políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión";

Que, el artículo 226 ibídem, establece que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley; y, tendrán el deber de coordinar las acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución;

Que, el artículo 227 ibídem, consagra 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 segundo inciso del artículo 314 ibídem, señala que*: "El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad…";*

Que, el tercer inciso del artículo 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público, determina que: *"Corresponde a la Secretaría Nacional de la Administración Pública establecer las políticas, metodología de gestión institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la eficiencia en la administración pública Central, institucional y dependiente…* [de la Función Ejecutiva]*";*

Que, el artículo 116 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, establece que: *"La Secretaría Nacional de la Administración Pública tendrá como responsabilidad la determinación de las políticas, metodología de gestión institucional y las herramientas que aseguren una gestión y mejoramiento continuo de la eficiencia de las instituciones que comprende la Administración Pública Central e Institucional, cuya aplicación e implementación estarán consideradas en las normas y la estructura institucional y posicional aprobados por el Ministerio de Relaciones Laborales";*

Que, los incisos segundo y tercero del artículo 13 del Estatuto de Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva -ERJAFE, señalan que: *"La Secretaría Nacional de la Administración Pública establecerá las políticas, metodologías de gestión e innovación institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la eficiencia, calidad y transparencia de la gestión en las entidades y organismos de la Función Ejecutiva con quienes coordinará las acciones que sean necesarias para la correcta ejecución de dichos fines. Así también realizará el control, seguimiento y evaluación de la gestión de los planes, programas, proyectos y procesos de las entidades y organismos de la Función Ejecutiva que se encuentran en ejecución, así como, el control, seguimiento y evaluación de la calidad en la gestión de los mismos";*

Que, el artículo 15 del Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva -ERJAFE, determina entre las atribuciones y funciones del Secretario Nacional de la Administración Pública, las siguientes*: "…b) Ejercer la rectoría en políticas públicas de mejora de eficiencia, eficacia, calidad, desarrollo institucional e innovación del Estado; […] f) Fomentar una cultura de calidad en las Instituciones de la Administración Pública, tanto en productos como en servicios públicos; h) Generar metodologías para mejora de la gestión pública en general, tales como proyectos, procesos, trámites y servicios al ciudadano; […] n) Expedir acuerdos, resoluciones, órdenes y disposiciones conforme a la ley y el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, dentro del ámbito de su competencia";*

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 1580 de 13 de febrero de 2013, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 895 de 20 de febrero de 2013, el Secretario Nacional de la Administración Pública expidió la "Norma Técnica de Administración por Procesos";

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 1157 de 05 de mayo de 2015, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 333 de 26 de junio de 2015, se expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Secretaría Nacional de la Administración Pública;

Que, en la Sección I, del Capítulo Cuarto de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, celebrada en El Salvador, 26 y 27 de junio del 2008, establece a la Administración por Procesos como uno de los ejes u orientaciones estratégicas para lograr una Administración Pública de calidad centrada en el ciudadano; y,

Que, es necesario fortalecer a las organizaciones de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva, a fin de que la prestación de servicios se ejecute de manera articulada con la administración por procesos para beneficio de la ciudadanía.

En ejercicio de las facultades y atribuciones que le confiere el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador; y, el literal n) del artículo 15 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva,

Acuerda:

Artículo 1.- Expedir la Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos.

Artículo 2.- La Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos la cual forma parte del presente Acuerdo Ministerial, será de aplicación y cumplimiento obligatorio para todas las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva. Las demás instituciones del Estado, podrán tomar como referencia esta Norma, para su gestión y prestación de sus servicios, en conformidad con los principios constitucionales de la administración pública.

Artículo 3.- La Secretaría Nacional de la Administración Pública a través de la Subsecretaría de Servicios, Procesos e Innovación, será la encargada de emitir las herramientas necesarias para la correcta aplicación de esta Norma Técnica, así como también realizará el control posterior de su efectivo cumplimiento.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- La Secretaría Nacional de la Administración Pública, a través de la Subsecretaría de Servicios, Procesos e Innovación emitirá las metodologías complementarias para la efectiva aplicación de la Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos, en un plazo de ciento veinte (120) días calendario, contado a partir de la publicación en el Registro Oficial del presente Acuerdo.

Segunda.- La Secretaría Nacional de la Administración Pública a través sus unidades competentes actualizará los conceptos definidos en el Diccionario de la Gestión Pública, en conformidad con las definiciones contenidas de la Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos, en un plazo máximo de noventa (90) días calendario, contado a partir de la publicación en el Registro Oficial del presente Acuerdo.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Deróguese el Acuerdo Ministerial Nº 1580 de 13 de febrero de 2013, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 895 de 20 de febrero de 2013 y demás normativa de igual o menor jerarquía que se oponga a las disposiciones de la Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

De su ejecución encárguese a la Secretaría Nacional de la Administración Pública y a todas las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva.

Dado y aprobado en el Palacio Nacional de la ciudad de San Francisco de Quito, D.M., al 04 de abril de 2016.

f.) Ab. Pedro Solines Chacón, Secretario Nacional de la Administración Pública.

ANEXO: "NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS"

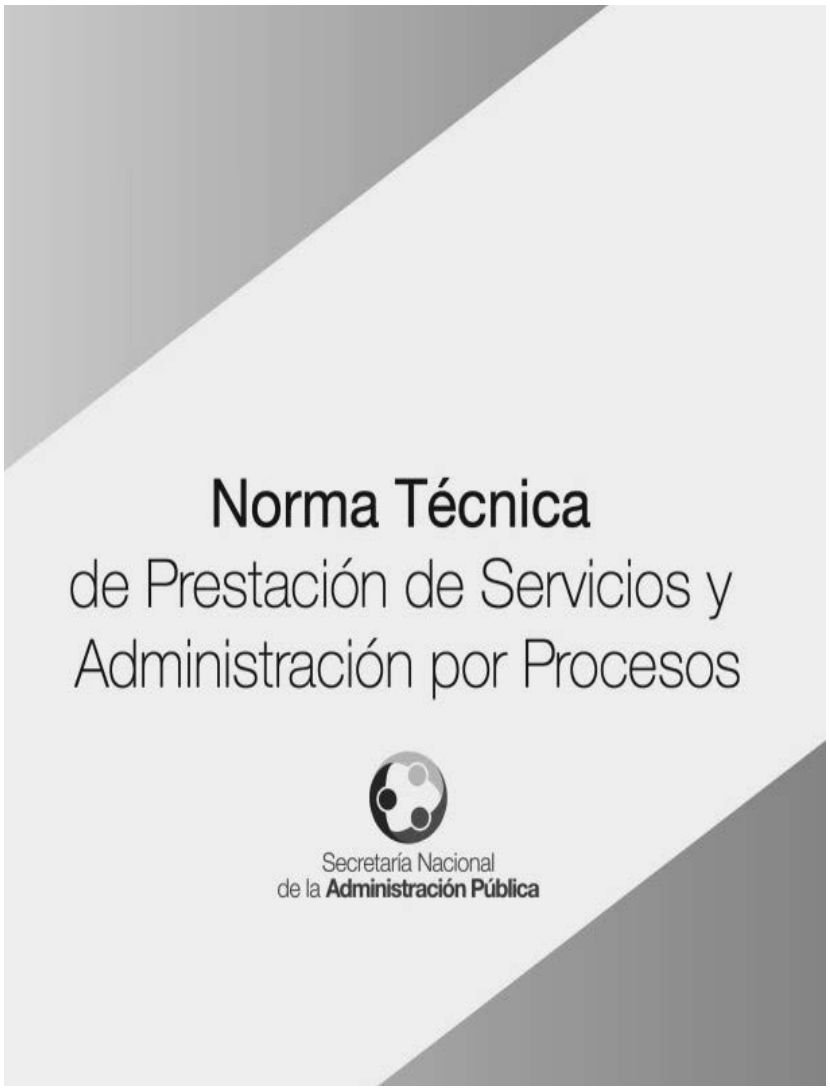


TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I .....

GENERALIDADES .....

Artículo 1.- Objeto.- .....
Artículo 2.- Ente Rector.- .....
Artículo 3.- Ámbito.- .....
Artículo 4.- Procesos de contratación pública.- .....
Artículo 5.- Términos y definiciones.- .....
Artículo 6.- Principios generales de la prestación de servicios y administración por procesos.- .....
Artículo 7.- Plan para la Mejora de la Gestión.- .....
Artículo 8.- Gestión documental de la prestación de servicios y administración por procesos.- .....

CAPÍTULO II .....

DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS .....

Artículo 9.- Propiedades fundamentales de un servicio.- .....
Artículo 10.- Conceptualización y estructuración de un servicio.- .....
Artículo 11.- Canales de atención.- .....
Artículo 12.- Condiciones básicas para la prestación de los servicios.- .....
Artículo 13.- Recolección y sistematización de datos e información relativos al servicio.- .....

CAPÍTULO III .....

DEL ESTABLECIMIENTO DEL ENTORNO Y RESPONSABILIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS .....

Artículo 14.- Fomento de la cultura de prestación de servicios y administración por procesos.- .....
Artículo 15.- Compromiso de la autoridad nominadora.- .....
Artículo 16.- Autoridad nominadora o su delegado.- .....
Artículo 17.- Responsable del proceso de Gestión Estratégica.- .....
Artículo 18.- El responsable de la Unidad de Administración por Procesos, Servicios y Calidad o quien haga sus veces.- .....
Artículo 19.- Responsable de la Prestación del Servicio /Responsable del Proceso.- .....
Artículo 20.- Evaluación del nivel de madurez institucional en la prestación de servicios y administración por procesos.- .....

CAPÍTULO IV .....

DE LAS CAPAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS .....

Artículo 21.- Capas de la prestación de servicios y administración por procesos.- .....
Artículo 22.- Portafolio de servicios.- .....
Artículo 23.- Cadena de valor.- .....
Artículo 24.- Establecimiento de la arquitectura de procesos.- .....
Artículo 25.- Características de la arquitectura de procesos.- .....
Artículo 26.- Catálogo de procesos.- .....
Artículo 27.- Relación entre la prestación de servicios y la arquitectura de procesos.- .....
Artículo 28.- Priorización y Selección.- .....
Artículo 29.- Análisis y mejoramiento.- .....
Artículo 30.- Diseño del Proceso Mejorado.- .....

Artículo 31.- Programación de acciones de mejora.-.....
Artículo 32.- Implementación de acciones de mejora.-.....
Artículo 33.- Operación y Control.- .....
Artículo 34.- Publicación de compromisos de calidad en la prestación de servicios.-.....
Artículo 35.- Evaluación de la conformidad.-.....
Artículo 36.- Automatización de procesos.- .....
Artículo 37.- Consideraciones previas a la automatización de procesos.- .....
Artículo 38.- Publicación de servicios en canales virtuales.- .....

CAPÍTULO I
GENERALIDADES

Artículo 1.- Objeto.-

La presente Norma Técnica se emite con la finalidad de establecer lineamientos, directrices y parámetros de cumplimiento para la prestación de servicios y administración por procesos, con el fin de:

1.1. Fomentar el ordenamiento, la eficacia y la eficiencia en las instituciones públicas; y,

1.2. Asegurar la provisión de servicios y productos de calidad orientados a satisfacer los derechos, necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios; facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones.

Artículo 2.- Ente Rector.-

La Secretaría Nacional de la Administración Pública ejerce la rectoría en políticas públicas de mejora de eficiencia, eficacia, calidad, desarrollo institucional e innovación del Estado, en tal virtud establecerá políticas y directrices para la prestación de servicios y administración de procesos dirigidas a las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva.

Artículo 3.- Ámbito.-

Esta Norma Técnica, es de cumplimiento obligatorio en el ámbito de la prestación de servicios y administración por procesos para todas las Instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva.

Artículo 4.- Procesos de contratación pública.-

Previo al inicio de cualquier proceso precontractual o contractual relacionado con prestación de servicios y administración por procesos, la autoridad nominadora de la entidad pública respectiva, deberá acreditar ante la Secretaría Nacional de la Administración Pública el cumplimiento de la presente Norma Técnica y la adopción de sus disposiciones, en el proceso sujeto a contratación pública.

Artículo 5.- Términos y definiciones.-

Para efectos de la aplicación de esta norma, se considerarán las siguientes definiciones:

5.1. **Actores de interés.-** Son las personas naturales o jurídicas que tienen relación con los servicios y/o procesos de la institución y que pueden ejercer influencia sobre los mismos (capital relacional).

5.2. **Administración por procesos.-** Es el conjunto de definiciones y actividades sistemáticas implementadas en una institución, con el propósito de alinear sus procesos a la estrategia y modelo de gestión, clarificar y mejorar continuamente su operación para proveer servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.

5.3. **Arquitectura de Procesos.-** Es un instrumento que muestra en general todos los procesos que la institución ejecuta, la relación transversal que mantienen y que evidencia el valor generado en el contexto en el que operan.

5.4. **Cadena de Valor.-** Es el conjunto de procesos involucrados en la entrega de valor a los usuarios. Describe lógicamente cómo se desarrollan los procesos de un sector o institución, buscando añadir en cada eslabón de la cadena un concepto de valor. La cadena de valor será definida en concordancia con las competencias, facultades y atribuciones para ella definidas dentro del marco de los instrumentos creados para el efecto y bajo el enfoque de la política sectorial establecida.

5.5. **Calidad.-** Es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio, cumple con la necesidad o expectativa establecida por el usuario.

5.6. **Canales de atención.-** Constituyen los puntos de interacción del usuario con la institución para acceder a un servicio.

5.7. **Capa estratégica.-** Es aquella que asegura que los procesos se enmarquen y apunten a la consecución de los objetivos del sector o de la institución.

5.8. **Capa operacional.-** Es aquella que contempla todas las fases del ciclo de prestación de servicios y administración por procesos.

5.9. **Capa tecnológica.-** Es aquella que apoya el uso estratégico de tecnologías de información y comunicación en todo el ciclo de prestación de servicios y administración por procesos.

5.10. **Capital intelectual.-** Es aquel que está constituido por activos intangibles susceptibles de generar valor, por lo que deben contar con atributos especiales, es

decir deben ser valiosos y escasos. Los activos intangibles son capacidades y recursos internos que deben ser gestionados de forma continua por la institución, y no basta con identificarlos, requieren ser retroalimentados y fortalecidos.

El capital intelectual se clasifica en tres grupos:

5.10.1. **Capital humano.-** Es aquel que se refiere a los valores, actitudes, capacidades, habilidades, conocimiento y experiencias del personal que trabaja en la institución.

5.10.2. **Capital estructural.-** Es aquel que a diferencia del capital humano, es de propiedad de la institución ya que permanece aun cuando los servidores y/o trabajadores abandonan la misma; comprende los sistemas de información y comunicación, procesos, cultura organizacional, filosofía de la administración, marco normativo, entre otros. Algunos de ellos pueden protegerse legalmente bajo derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial. El capital estructural está conformado por las competencias organizativas y tecnológicas.

5.10.3. **Capital relacional.-** Es aquel que está vinculado a las relaciones que las instituciones mantienen con los actores de interés que pueden ser usuarios, proveedores y la comunidad en general. Ello da lugar a la imagen de la institución, la lealtad y satisfacción de los usuarios, alianzas y contratos, canales de distribución, prestigio, nombre de la institución, entre otros.

5.11. **Capacidades.-** Son las habilidades, cualidades y aptitudes necesarias en un individuo o en una institución para la prestación de un servicio o la generación de un producto en cumplimiento de su misión. Las capacidades son:

5.11.1. **Talento Humano.-** Capacidad del capital humano asignado a la prestación de un servicio y/o la ejecución de un proceso para generar valor al usuario como resultado de las actividades que realiza.

5.11.2. **Alianzas y Proveedores.-** Capacidad de la institución de coordinar y gestionar su capital relacional con personas naturales o jurídicas para garantizar la calidad acordada del servicio.

5.11.3. **Sistemas organizacionales.-** Capacidad de la institución para coordinar y gestionar su capital estructural en términos de estrategia, procesos y tecnologías de la información.

5.12. **Carta de servicio.-** Es el documento de acceso público a través del cual las instituciones de la administración pública informan a los usuarios sobre los

servicios que gestionan, acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que los asisten.

5.13. **Catálogo de procesos.-** Es un instrumento ordenado y organizado de los procesos definidos por la institución en sus diferentes niveles o jerarquías.

5.14. **Diagrama de flujo.-** Es la representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso.

5.15. **Eficiencia.-** Es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

5.16. **Eficacia.-** Es la extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

5.17. **Entregables.-** Son aquellos que constituyen los resultados que deben generarse, y verificarse para cumplir un proceso, una fase o un proyecto.

5.18. **Estrategia.-** Son lineamientos de acción que establecen una dirección e indican qué objetivos busca la institución, y describen la forma cómo alcanzarlos.

5.19. **Evaluación.-** Es un proceso sistemático, continuo e integral destinado a valorar y determinar hasta qué punto fueron logrados los objetivos previamente determinados a partir de una línea base.

5.20. **Ficha del servicio.-** Es el documento que contiene la información de referencia para entender un servicio y que contempla los datos mínimos requeridos para integrar un servicio al portafolio.

5.21. **Línea base.-** Es el registro del estado inicial de la gestión de un proceso y/o servicio, incluyendo los resultados de la medición de los indicadores contenidos en documentos, datos e información relacionada.

5.22. **Mejora continua.-** Es una filosofía de gestión que determina el cambio constante en los procesos y/o los servicios para hacerlos más efectivos, eficientes y adaptables, alcanzando innovaciones graduales en el tiempo.

5.23. **Portafolio de servicios.-** Es una herramienta para la documentación y administración de todos los servicios de una institución. En el portafolio se clasifican los servicios en sus diferentes estados de gestión según el siguiente detalle:

5.23.1. **Incubación.-** En este estado se encuentran los servicios que serán prestados por la institución en cumplimiento de su misión y estrategia, que obedecen

a un cambio en el marco legal vigente, a la transferencia de competencias entre instituciones o a una decisión estratégica del órgano competente.

5.23.2. **Operación.-** En este estado se encuentran los servicios que está prestando la institución, es decir se trata de servicios vigentes, verificables y que convierten la estrategia en una capacidad.

5.23.3. **En Retiro.-** En este estado se encuentran los servicios que por cambios a la normativa legal vigente, por transferencia de competencias entre instituciones o por decisión estratégica del órgano competente, dejarán de ser prestados por la institución.

Cuando una institución va a asumir el traspaso del servicio debe incluirlo en su portafolio en estado de incubación.

5.23.4. **Cerrado.-** En este estado se encuentran los servicios que la institución ha dejado de prestar y que constituyen un activo de conocimiento.

5.24. **Proceso.-** Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Un proceso está conformado por entradas, salidas, recursos y controles.

5.25. **Procesos Adjetivos.-** Son aquellos que facilitan el desarrollo de las actividades que integran los procesos sustantivos.

5.26. **Procesos Gobernantes.-** Son aquellos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos para el funcionamiento de la institución.

5.27. **Procesos Sustantivos.-** Son aquellos destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente la misión, objetivos estratégicos y políticas de la institución.

5.28. **Puntos de interacción.-** Son todos aquellos puntos en los que el usuario tiene contacto con la institución durante la prestación del servicio.

5.29. **Recursos.-** Constituyen los bienes tangibles e intangibles y los mecanismos que son consumidos durante la prestación de un servicio y/o ejecución de un proceso. Los recursos son:

5.29.1. **Tecnología.-** Conjunto de disciplinas, conocimientos, instrumentos, recursos técnicos y procedimientos, desarrollados para proveer productos y servicios que satisfagan las expectativas de los usuarios.

5.29.2. **Infraestructura.-** Conjunto de elementos físicos considerados necesarios para que una o más instituciones puedan funcionar o para que uno o varios servicios puedan ser prestados efectivamente.

5.29.3. **Equipamiento y materiales.-** Constituyen los equipos, bienes, maquinaria, insumos, entre otros; disponibles para la prestación de un servicio y/o la ejecución de un proceso.

5.29.4. **Financieros.-** Es el conjunto de activos financieros que poseen las instituciones públicas y que se pueden aprovechar para la generación de valor.

5.29.5. **Información.-** Es el resultado del análisis de datos estructurados y no estructurados que se generan producto de la prestación de un servicio y/o la ejecución de un proceso en una institución.

5.30. **Reglas de proceso.-** Son declaraciones que describen las políticas de gestión, normas, operaciones, definiciones y restricciones presentes en un sector o institución y sus procesos, que son de vital importancia para alcanzar los objetivos misionales.

5.31. **Requisito.-** Es una especificación o condición necesaria que el usuario debe cumplir o presentar para acceder a un servicio.

5.32. **Responsable del proceso.-** Es el encargado de asumir la responsabilidad total y transversal de un proceso. Posee las atribuciones y el poder de decisión necesarios para garantizar que el proceso sea sostenible, eficiente y eficaz.

5.33. **Servicio.-** Es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles e/o intangibles a un segmento de usuarios, garantizando sus derechos y facilitando el cumplimiento de las obligaciones definidas en el marco jurídico vigente.

5.34. **Segmento de usuarios.-** Es un subconjunto de usuarios de la población con características y necesidades semejantes.

5.35. **Suite de administración por procesos.-** Es el conjunto de servicios y herramientas tecnológicas que facilitan la administración por procesos en una institución.

5.36. **Trámite.-** Conjunto de requisitos y acciones interrelacionadas para acceder a un servicio.

5.37. **Usuario.-** Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que hace uso del servicio y/o se beneficia del valor provisto.

Artículo 6.- Principios generales de la prestación de servicios y administración por procesos.-

La prestación de servicios y administración por procesos se rige de acuerdo a los siguientes principios:

6.1. **Mejora continua.-** La prestación de servicios y administración por procesos se constituirá como parte fundamental de la política pública, tomándose los requerimientos específicos de los segmentos de usuarios, beneficiarios y otros actores de interés, sobre la base de un enfoque de mejora continua y aplicando un diagnóstico institucional permanente y objetivo.

6.2. **Eficiencia.-** La prestación de servicios y administración por procesos buscará la optimización de los recursos invertidos en su gestión.

6.3. **Eficacia.-** La prestación de servicios y administración por procesos estará orientada a contribuir al logro de resultados de excelencia en la institución.

6.4. **Simplicidad.-** La administración por procesos y prestación de servicios considerará el uso de métodos y herramientas que eviten la realización de trámites complejos y la solicitud de requisitos innecesarios.

6.5. **Coordinación y cooperación.-** La prestación de servicios y administración por procesos contribuirá a que todas las instituciones de la Administración Pública Central Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva, presten sus servicios bajo un enfoque sistémico, tomando en cuenta las interacciones que se generen entre ellas antes, durante y después de la prestación.

6.6. **Sostenibilidad y transparencia.-** La prestación de servicios y administración por procesos propenderá al uso de herramientas de gestión y tecnología a fin de mejorar los procesos; fomentar la transparencia; incrementar el control de la gestión; mejorar la prestación de servicios; y, mantener su sostenibilidad y sustentabilidad en el tiempo.

6.7. **Presunción de veracidad.-** Se presumirá la legitimidad de los documentos presentados por el usuario y demás actores de interés en el ámbito de la prestación de servicios y administración por procesos; sin prejuicio de que las instituciones públicas puedan efectuar acciones comprobatorias sobre los mismos.

6.8. **Responsabilidad en el manejo de los datos y la información.-** Los datos e información que se generen como producto de la ejecución de los procesos y la prestación de los servicios, que sean susceptibles de ser publicados; deberán hacerlo en formato de dato abierto, para aportar a los procesos de participación ciudadana en el mejoramiento e innovación de los servicios públicos. Así como

también para favorecer la transparencia y el emprendimiento, de acuerdo a las metodologías que para el efecto emita la Secretaría Nacional de la Administración Pública, de conformidad con las disposiciones de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

6.9. **Evaluación permanente.-** La prestación de servicios y administración por procesos se enfocarán en la evaluación permanente tanto a nivel interno como externo en las entidades de la Administración Pública Central, institucional y que dependen de la Función Ejecutiva, para asegurar su mejora continua.

Artículo 7.- Plan para la Mejora de la Gestión.-

Todas las acciones de mejora de la institución deben incorporarse en el Plan para la Mejora de la Gestión, mismo que constituye el instrumento integrador de todos los planes, programas, proyectos e iniciativas de mejoramiento e innovación en todos los ámbitos de gestión pública que se identifiquen en el marco de la aplicación de la presente Norma Técnica.

Las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y dependientes de la Función Ejecutiva, elaborarán y presentarán el Plan para la Mejora de la Gestión a través del responsable del proceso de gestión estratégica, en base a los lineamientos que la Secretaría Nacional de la Administración Pública emita para el efecto.

Artículo 8.- Gestión documental de la prestación de servicios y administración por procesos.-

A través de la gestión documental, la institución mantendrá el control de la documentación y sus versiones, en conformidad con los parámetros establecidos en la presente Norma, marco legal vigente y herramientas definidas por la Secretaría Nacional de la Administración Pública; con la finalidad de administrar de manera integral los procesos de creación, clasificación, gestión, conservación, consulta y disposición final de los documentos que forman parte de la prestación de servicios y administración por procesos.

CAPÍTULO II
DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Artículo 9.- Propiedades fundamentales de un servicio.-

Para que un servicio sea considerado como tal, debe cumplir las siguientes propiedades fundamentales:

9.1. **Agregación de valor.-** Un servicio se caracteriza por generar beneficios tangibles y/o intangibles a sus usuarios mejorando continuamente su experiencia durante y después de la prestación.

9.2. **Legalidad.-** Un servicio debe ser prestado en estricto cumplimiento del marco legal vigente.

9.3. **Continuidad.-** La prestación de un servicio debe ser permanente, regular e ininterrumpida para favorecer la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

9.4. **Igualdad.-** Un servicio debe ser prestado a todos los usuarios sin discriminación de ningún tipo.

9.5. **Estandarización.-** Todo servicio debe ser definido y por lo tanto provisto de la misma manera, asegurando el nivel de calidad en cualquier circunstancia.

Las instituciones dentro del ámbito de esta Norma, deberán cambiar, actualizar o dejar de prestar aquellos servicios que por cualquier circunstancia incumplieren una o varias de las propiedades fundamentales definidas en este artículo.

Artículo 10.- Conceptualización y estructuración de un servicio.-

Las instituciones deben conceptualizar y estructurar un servicio nuevo o existente, identificando las necesidades de los segmentos de usuarios y otros actores de interés, determinando la tramitología relacionada con el servicio, el marco legal vigente, los canales de atención, los acuerdos de compromisos de calidad y considerando la gestión de capacidades y recursos.

Un servicio debe estructurarse de acuerdo al siguiente esquema:

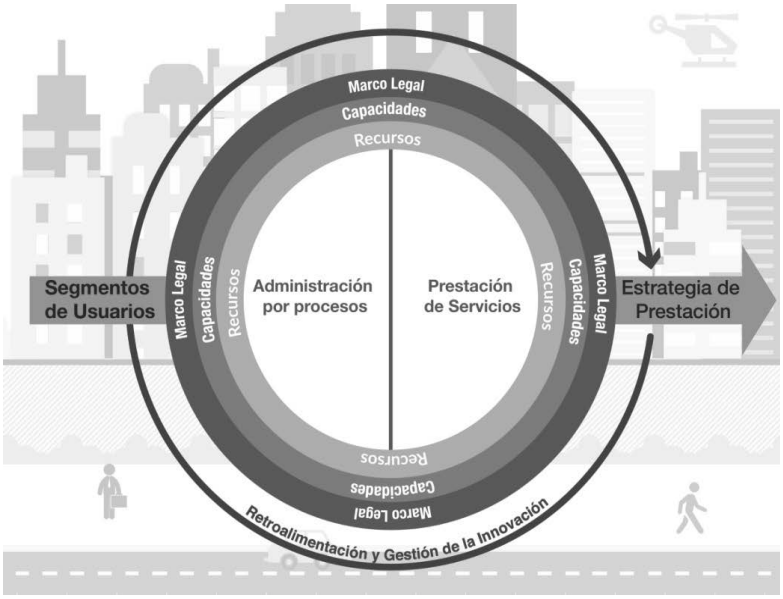


Gráfico Nº1: Estructura del Servicio
Fuente: Secretaría Nacional de la Administración Pública

Las instituciones públicas deberán conceptualizar y estructurar nuevos servicios que sean necesarios para el efectivo ejercicio de los derechos constitucionales de las personas, en conformidad con sus competencias y responsabilidades; según lo dispuesto en la presente Norma Técnica.

Artículo 11.- Canales de atención.-

Las instituciones deberán identificar, diseñar y establecer sus canales de atención para facilitar el acceso al servicio de forma estratégica y en beneficio de las necesidades de los usuarios.

Artículo 12.- Condiciones básicas para la prestación de los servicios.-

Las instituciones deberán gestionar la infraestructura, el personal, la tecnología de contacto; el equipamiento; los materiales; y, todos aquellos elementos considerados básicos para la prestación de un servicio.

Las condiciones básicas para la prestación de un servicio se establecerán en función de los canales identificados por la institución para el efecto y deberán ser implementadas en conformidad con lo establecido en el Apartado No. 01 adjunto a la presente Norma Técnica, mismo que constituye un instrumento metodológico complementario para la aplicación de los principios generales de la prestación de servicios y administración por procesos.

Artículo 13.- Recolección y sistematización de datos e información relativos al servicio.-

Las instituciones deben realizar el registro permanente de datos e información relativos a la prestación del servicio a nivel de: oferta, demanda, comportamiento de los indicadores, requerimientos de los usuarios y mejoras registradas. El manejo de información de los servicios debe realizarse en función de buenas prácticas de recolección, sistematización, procesamiento, publicación y difusión, de acuerdo a las metodologías que para el efecto emita la Secretaría Nacional de la Administración Pública.

CAPÍTULO III
DEL ESTABLECIMIENTO DEL ENTORNO Y RESPONSABILIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

SECCIÓN I
DEL ENTORNO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

Artículo 14.- Fomento de la cultura de prestación de servicios y administración por procesos.-

Las instituciones deberán definir acciones para la gestión del cambio, aplicadas a la prestación de servicios y administración por procesos, en base al marco legal vigente y las mejores prácticas que se identifiquen. Estas acciones, deben formar parte del plan para la mejora de la gestión y contemplar al menos cuatro aspectos como son: liderazgo, motivación, comunicación y capacitación.

Artículo 15.- Compromiso de la autoridad nominadora.-

La prestación de servicios y administración por procesos será un compromiso de la autoridad nominadora de cada institución, quien asumirá el rol de patrocinador institucional para difundir en la entidad esta práctica como prioritaria para su gestión; destinando para el efecto todos los esfuerzos y recursos necesarios para su aplicación.

SECCIÓN II
DE LAS RESPONSABILIDADES

Artículo 16.- Autoridad nominadora o su delegado.-

Para la prestación de servicios y administración por procesos la autoridad nominadora o su delegado asumirán las siguientes atribuciones y responsabilidades:

a) Establecer el compromiso institucional para la prestación de servicios y administración por procesos; y,
b) Patrocinar los proyectos que se desprendan de la prestación de servicios y administración por procesos.

Artículo 17.- Responsable del proceso de Gestión Estratégica.-

Para la prestación de servicios y administración por procesos el responsable del proceso de Gestión Estratégica, asumirá las siguientes atribuciones y responsabilidades:

a) Aprobar los entregables del ciclo de mejora continua para la prestación de servicios y administración por procesos definidos por la Secretaría Nacional de la Administración Pública, así como otros entregables que las instituciones remitan para su consideración; y,
b) Aprobar los proyectos y actividades de mejora e/o innovación de la prestación de servicios y administración por procesos.
c) Informar periódicamente a la autoridad nominadora de la institución o su delegado, sobre los resultados del cumplimiento de los objetivos e indicadores estratégicos que tienen relación con el desempeño de la prestación de servicios y administración por procesos;
d) Asegurar que se consideren los requerimientos y expectativas del usuario y/o beneficiario en todos los niveles;
e) Gestionar los objetivos, indicadores y el desempeño de la prestación de servicios y administración por procesos de la institución; y,
f) Supervisar el cumplimiento de las normas y los lineamientos de la prestación de servicios y administración por procesos, establecidos por la Secretaría Nacional de la Administración Pública.

Artículo 18.- Responsable de la Unidad de Administración por Procesos, Servicios y Calidad o quien haga sus veces.-

Para la prestación de servicios y administración por procesos el responsable de la Unidad de Administración por Procesos, Servicios y Calidad, o quien haga sus veces, asumirá las siguientes atribuciones y responsabilidades:

a) Asesorar y supervisar la aplicación de metodologías y herramientas proporcionadas por la Secretaría Nacional de la Administración Pública para la prestación de servicios y administración por procesos; y,
b) Monitorear el cumplimiento de los objetivos relacionados con la prestación de servicios y administración por procesos.

Artículo 19.- Responsable de la Prestación del Servicio /Responsable del Proceso.-

Para la prestación de servicios y administración por procesos el Responsable de la Prestación del Servicio / Responsable del Proceso, asumirá las siguientes atribuciones y responsabilidades:

a) Establecer controles, lineamientos, políticas y procedimientos del proceso/servicio;
b) Supervisar el desempeño del proceso/servicio;
c) Identificar y definir oportunidades de mejora, acciones preventivas y correctivas para el proceso/servicio;
d) Implementar proyectos de mejora;
e) Coordinar las mejoras con las áreas que estén involucradas en el proceso/servicio;
f) Mantener actualizada la información y documentación del proceso/servicio;
g) Garantizar la calidad de la ejecución de los procesos/servicios; y,
h) Demás responsabilidades definidas en la presente Norma Técnica.

Artículo 20.- Evaluación del nivel de madurez institucional en la prestación de servicios y administración por procesos.-

Se evaluará de manera objetiva el nivel de madurez institucional en la prestación de servicios y administración por procesos en cada institución de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva; a través del modelo propuesto por la Secretaría Nacional de la Administración Pública, a fin de determinar el nivel de gestión de la institución respecto a todos los ámbitos definidos en la presente Norma Técnica.

CAPÍTULO IV
DE LAS CAPAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

Artículo 21.- Capas de la prestación de servicios y administración por procesos.-

Las instituciones implementarán las capas de la prestación de servicios y administración por procesos, de acuerdo al siguiente esquema:

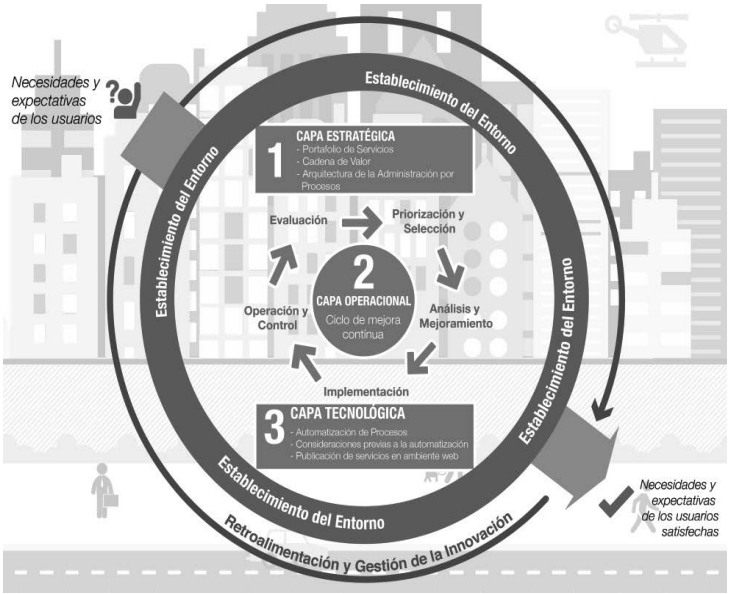


Gráfico Nº2: Capas de la prestación de servicios y administración por procesos
Fuente: Secretaría Nacional de la Administración Pública

Para efectos de aplicación de la presente Norma, se presentan tres capas para la prestación de servicios y administración por procesos, mismas que combinan la gobernanza, el ciclo de mejora de procesos y las tecnologías de la información y comunicación. Las tres capas son: estratégica, operacional y tecnológica.

SECCIÓN I
CAPA ESTRATÉGICA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

Artículo 22.- Portafolio de servicios**.-**

La institución debe identificar y definir sus servicios tomando en cuenta principalmente la necesidad de los segmentos de usuarios y otros actores de interés, el análisis del entorno,

sus capacidades y recursos, el ámbito competencial y las atribuciones y facultades a ella conferidas.

Se deben identificar todos los servicios que presta la institución y aquellos que deberían ser ofrecidos, de acuerdo a la metodología que para el efecto se desarrolle en el marco de la presente Norma Técnica.

El conjunto de servicios identificados constituirán el portafolio de servicios de la institución, en el cual se deben especificar los estados de gestión de cada uno de ellos considerando: incubación, operación, retiro y cierre.

Artículo 23.- Cadena de valor.-

Las instituciones deberán definir su cadena de valor con el objetivo de organizar, visualizar e identificar su funcionamiento o el de su sector, y la forma en la que su gestión agrega valor al usuario en cumplimiento de su misión.

Artículo 24.- Establecimiento de la arquitectura de procesos.-

Las instituciones deberán definir su arquitectura de procesos mediante un análisis integral del propósito de su creación, su entorno, grupos de usuarios y actores de interés y el direccionamiento estratégico establecido.

Artículo 25.- Características de la arquitectura de procesos.-

La arquitectura de procesos deberá iniciar en una perspectiva de alto nivel (cadena de valor sectorial o de la institución) y luego profundizar en el análisis de procesos detallados cuando sea necesario.

Las características a tener en cuenta en la arquitectura de procesos son las siguientes:

a) La arquitectura de procesos deberá ser completa, intuitiva, clara y concreta;
b) La arquitectura de procesos deberá considerar los procesos sustantivos, aquellos considerados clave para alcanzar los objetivos y la misión de la institución; y,
c) La arquitectura de procesos deberá considerar campos adicionales como objetivos, riesgos, controles y recursos.

En su conjunto, los instrumentos que conforman la arquitectura de procesos de la institución, constituirán un insumo para la definición, redefinición y actualización de modelos de gestión, sistemas de gestión de la calidad, estructuras organizacionales y arquitecturas organizacionales.

Artículo 26.- Catálogo de procesos.-

Las instituciones deberán identificar, clasificar y validar los procesos considerando lo siguiente:

a) Normativa legal vigente;
b) Portafolio de servicios;
c) Necesidades de los actores de interés; y,
d) Procesos ya identificados.

Para la identificación y caracterización de procesos, estos deberán ser estructurados de acuerdo a una jerarquía de al menos tres niveles: macroproceso, proceso y subproceso. Además, serán clasificados según corresponda en: gobernantes, sustantivos y adjetivos.

Artículo 27.- Relación entre la prestación de servicios y la arquitectura de procesos.-

Las instituciones deberán definir tanto su arquitectura de procesos, como el portafolio de servicios guardando interrelación, coherencia y de forma modular, iterativa y evolutiva.

Bajo la perspectiva del usuario, el servicio debe denominarse como tal, sin embargo, para la aplicación del ciclo de mejora continua en la prestación de servicios y administración por procesos, un servicio será el resultado de la ejecución de uno o más procesos.

SECCIÓN II
CAPA OPERACIONAL DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS - CICLO DE MEJORA CONTINUA

Artículo 28.- Priorización y Selección.-

Las instituciones deberán priorizar y seleccionar los procesos a mejorar dando así inicio al ciclo de mejora continua. Las variables de priorización y selección deben ser determinadas sobre la base de la metodología provista por la Secretaría Nacional de la Administración Pública.

Artículo 29.- Análisis y mejoramiento.-

29.1. **Levantamiento de la situación actual.-** Las instituciones deberán levantar la información de los procesos en su situación actual. Así mismo deberán analizar la información y documentación existente con la finalidad de identificar todas las actividades, recursos, tecnologías, controles, reglas de negocio, datos estadísticos que se ejecutan en los procesos; lo cual servirá para su posterior diagramación y análisis.

Para la diagramación de los procesos se debe utilizar el estándar BPMN 2.0 (Notación de Modelamiento de Procesos de Negocio, por sus siglas en inglés).

29.2. **Análisis de la situación actual.-** Las instituciones deberán analizar la información y documentación actual de los procesos, sus actividades, sistemas tecnológicos asociados, reglas de negocio y atributos y la información inherente a la prestación del servicio.

Se debe realizar un análisis sobre la problemática de los procesos para poder identificar sus causas raíces.

29.3. **Definición de la línea base y metas de indicadores.-** Las instituciones deberán determinar y consolidar los resultados de la fase de análisis, las consideraciones particulares de los procesos a mejorar, y los indicadores que serán utilizados para medir el desempeño actual; con éste resultado se establecerá la línea base sobre la cual se medirá el resultado de las mejoras.

Para el caso de los procesos que determinan la prestación de un servicio, la línea base y la metas de los indicadores deben ser establecidas en función de los niveles de calidad esperada por los usuarios.

Los datos deben ser capturados, procesados, almacenados y publicados en formato abierto según las buenas prácticas que se identifiquen y la normativa legal vigente, a través de instrumentos y herramientas que permitan consultas e interoperabilidad con sistemas de información internos o externos.

29.4. **Identificación de alternativas de mejora.-** Las instituciones deberán determinar las alternativas que serán consideradas para eliminar las causas raíces de los problemas identificados.

Artículo 30.- Diseño del Proceso Mejorado.-

Las instituciones deberán establecer el Diseño del Proceso Mejorado, aplicando técnicas de perfeccionamiento de procesos. Así mismo, deberán realizar investigaciones de las mejores prácticas, estándares y modelos de referencia relevantes y técnicas de innovación de la gestión pública.

En el caso de que las acciones de mejora incluyan automatización, se deberá analizar el entorno sobre el cual se implementará la solución tecnológica, identificando la herramienta que se requiera para conseguir los objetivos de mejora, para lo cual se deben definir previamente los requerimientos funcionales, las especificaciones técnicas y los resultados de la ejecución de los procesos bajo diferentes escenarios, según mejores

prácticas de desarrollo de software y siguiendo los lineamientos de la Sección III del presente Capítulo.

La institución debe documentar los procesos mejorados utilizando manuales, procedimientos, instructivos, formatos, herramientas e instrumentos aplicables provistos por la Secretaría Nacional de la Administración Pública.

Artículo 31.- Programación de acciones de mejora.-

Las instituciones programarán las acciones de mejora para la prestación de servicios y administración de los procesos en función de las alternativas identificadas, mismas que deberán contener las actividades principales, responsables, plazo de ejecución, entregables, mecanismos pertinentes para el aseguramiento de la calidad y otros elementos de gestión de acuerdo a los lineamientos que la Secretaría Nacional de la Administración Pública defina.

Artículo 32.- Implementación de acciones de mejora.-

Las instituciones implementarán las acciones de mejora en base a las mejores prácticas de gestión de procesos y con técnicas de gestión del cambio.

Sí estas acciones incluyen automatización se deberá garantizar el cumplimiento de requerimientos funcionales y especificaciones técnicas, así como la transferencia de conocimiento para la futura administración de los procesos automatizados.

Se deberá asegurar que los procesos operen acorde a las políticas de la institución y el marco legal aplicable.

Artículo 33.- Operación y Control.-

33.1. **Monitoreo de los indicadores de desempeño.-** Las instituciones deberán medir y controlar los indicadores establecidos para conocer las tendencias y el rendimiento de los procesos durante la operación de los mismos.

33.2. **Análisis de resultados e implicaciones.-** Las instituciones a través de sus responsables, deberán analizar los resultados de los indicadores y evaluar las implicaciones periódicamente y tomar acciones correctivas y/o preventivas para eliminar, prevenir o mitigar las causas de variación. Los resultados deben ser presentados al Responsable del proceso de Gestión Estratégica y servirá para la fase de selección y priorización de los procesos a mejorar.

Artículo 34.- Publicación de compromisos de calidad en la prestación de servicios.-

Las instituciones publicarán a través de los canales que la Secretaría Nacional de la Administración Pública defina para el efecto, los compromisos de calidad de los servicios que presta en la carta de servicios institucional, considerando los indicadores, metas y acuerdos del nivel de la prestación, en concordancia con los requerimientos establecidos en la presente Norma Técnica para la identificación y definición de los servicios.

En la carta de servicios se deberá incluir solo aquellos servicios que se encuentren en estado de operación.

Artículo 35.- Evaluación de la conformidad.-

Se deberá realizar la evaluación de la conformidad de los estándares y compromisos de calidad definidos para procesos estables que hayan cumplido al menos un ciclo de mejora y que requieran certificación.

SECCIÓN III
CAPA TECNOLÓGICA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

Artículo 36.- Automatización de procesos.-

Las instituciones deberán llegar al nivel de detalle adecuado para automatizar uno o más procesos de cada servicio, siendo necesario pero no suficiente tener los procesos diagramados. Deberán también identificarse los requerimientos y aquellos aspectos que requieran los procesos a automatizarse y sus conexiones con otros sistemas. Para la automatización de los procesos se deberá considerar el marco de referencia propuesto por la Secretaría Nacional de la Administración Pública.

Artículo 37.- Consideraciones previas a la automatización de procesos.-

Previo a la automatización de procesos, se verificará que los mismos hayan cumplido un ciclo de mejora y sean susceptibles de automatización.

Posterior a ello la institución deberá evaluar, conforme a lo establecido en los marcos de referencia establecidos por la Secretaría Nacional de la Administración Pública y su normativa vigente los siguientes aspectos:

37.1. La infraestructura tecnológica que soportará la solución informática a implementar;

37.2. La disponibilidad de la infraestructura sobre la cual se alojará la solución informática a implementar;

37.3. Los sistemas informáticos existentes internos y/o externos con los cuales la solución deberá intercambiar datos;

37.4. Datos que puedan ser consumidos o compartidos con otras instituciones;

37.5. El grado de cumplimiento de los estándares de seguridad de la información;

37.6. Los riesgos asociados a la vulneración de la información que se pudiesen generar antes, durante y después de la automatización;

37.7. La gestión y soporte de la solución informática desarrollada;

37.8. Los responsables y procesos de gestión de tecnologías de la información para la disponibilidad de los procesos automatizados;

37.9. La gestión de datos de procesos automatizados; y,

37.10. Los procedimientos necesarios para garantizar la actualización y calidad de los datos que se generen de acuerdo al modelo de gestión de datos del Estado, emitido por la entidad competente.

Artículo 38.- Publicación de servicios en canales virtuales.-

La institución debe publicar la información de sus servicios, y garantizar el acceso a estos, por medio de canales virtuales; siempre y cuando se puedan prestar dichos servicios a través de medios electrónicos, sin perjuicio de su prestación presencial.

La publicación de servicios en canales virtuales se someterá a los lineamientos, estándares y esquemas de integración que sean emitidos por la Secretaría Nacional de la Administración Pública.

Dirección de Gestión Documental y Archivo
QUITO

Condiciones básicas parala prestación de servicios públicos

Apartado No. 01

El siguiente apartado define parámetros básicos que deben ser considerados para la prestación de un servicio en circunstancias normales, es decir, considerando la disponibilidad de recursos y el nivel esperado de la demanda en las operaciones diarias.

Secretaría Nacional
de la **Administración Pública**



SECRETARÍA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Secretaría Nacional de la Administración Pública
Dirección de Gestión Documental y Archivo
QUITO

Secretaría Nacional de la Administración Pública

CONTENIDO

Contenido
Introducción
Obligaciones generales en la prestación del servicio
Consistencia de la información
Comunicación efectiva
Preparación para la prestación del servicio
1. Información preliminar para el usuario
1.1 Datos mínimos que deben ser informados al usuario acerca de cada servicio
1.2 Validación periódica de la información
2. Gestión de turnos y citas para la atención
Prestación del servicio
1. Puntos de interacción
2. Consideraciones para la atención al usuario
2.1 Personal de contacto
2.2 Equipamiento y materiales
2.3 Infraestructura
2.4 Tecnología de contacto
Seguimiento y evaluación en la atención al usuario
1. Seguimiento del servicio
2. Evaluación en la atención brindada

0000016
Secretaría Nacional de la Administración Pública
Dirección de Gestión Documental y Archivo
QUITO

INTRODUCCIÓN

El presente apartado, en el marco de la Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos, tiene las siguientes finalidades:

- Propender a que la instituciones públicas tengan vocación de servicio al usuario;
- Mejorar la imagen institucional y del Estado;
- Disminuir el número de quejas y reclamos;
- Mejorar la eficiencia de los servicios que prestan las instituciones públicas, a fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos; y,
- Asegurar que la información sobre los servicios que ofrecen las instituciones públicas, sea clara y real.

La estructura del presente apartado se fundamenta en tres momentos que son:

1. ***La preparación para la prestación del servicio***, que considera la provisión completa y oportuna de información por parte de las instituciones hacia el usuario.
2. ***La prestación del servicio al usuario***, respecto a la que se detallan parámetros generales y específicos que deben cumplirse en el momento de la atención al usuario para garantizarle una buena experiencia.
3. ***El seguimiento y evaluación en la atención al usuario***, que comprende el monitoreo que el usuario pueda hacer a las solicitudes presentadas para acceder a un servicio; y por otro lado, la retroalimentación que la institución debe obtener de los usuarios atendidos.



SECRETARÍA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Secretaría Nacional de la Administración Pública
Dirección de Gestión Documental y Archivo
QUITO

Secretaría Nacional de la Administración Pública

OBLIGACIONES GENERALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se debe dar cumplimiento a los siguientes parámetros de atención establecidos como comunes para todos los momentos de la prestación del servicio:

CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN

Debe existir coherencia entre la información proporcionada al usuario por parte de los servidores públicos y aquella publicada en los distintos medios disponibles (página web institucional, afiches, portal de trámites, ventanillas de información en planta central y sus niveles desconcentrados, correos electrónicos, comunicaciones oficiales y otros disponibles).

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Consiste en utilizar un lenguaje sencillo, evitando términos técnicos, legales, o que hagan referencia a procesos internos, normativa, entre otros.

No se debe usar un lenguaje coloquial.

Maximizar la calidad, objetividad, utilidad e integridad de la información y los servicios que se oferta a los usuarios.

SECRETARÍA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
0000017
Secretaría Nacional de la Administración Pública
Dirección de Gestión Documental y Archivo
QUITO
Secretaría Nacional de la Administración Pública

PREPARACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La importancia de esta etapa, radica en la presentación idónea de la información sobre los servicios ofertados por las instituciones públicas, así como sobre aquellas actividades que necesita ejecutar el usuario para acceder a los mismos. Esto permitirá el correcto manejo de las expectativas de los usuarios respecto a los servicios que le serán prestados.

En este sentido se debe cumplir con los siguientes parámetros:

1. INFORMACIÓN PRELIMINAR PARA EL USUARIO

1.1 DATOS MÍNIMOS QUE DEBEN SER INFORMADOS AL USUARIO ACERCA DE CADA SERVICIO

- Descripción del servicio
- Canales disponibles para acceder al servicio;
- Requisitos que se debe presentar;
- Procedimientos a seguir;
- Horario de atención;
- Tiempo de espera;
- Costos y/o tasas y/o multas;
- Compromiso de calidad en la prestación del servicio (estándares definidos y aprobados por el órgano competente);
- Medios disponibles para realizar preguntas;
- Medios disponibles para presentar sugerencias, quejas, denuncias o felicitaciones; y,
- Formatos estándar de solicitudes y otros instrumentos para acceso a los servicios.

1.2 VALIDACIÓN PERIÓDICA DE LA INFORMACIÓN

- Revisar y verificar constantemente la información publicada;
- Establecer periodos para la revisión de la información referente a los servicios;

SECRETARÍA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Secretaría Nacional de la Administración Pública
Dirección de Gestión Documental y Archivo
QUITO

- Actualizar la información en virtud de los cambios que surjan en cuanto a los datos mínimos que deben ser informados al ciudadano acerca del servicio;
- Informar al usuario sobre los cambios relevantes que afecten en la prestación del servicio.

2. GESTIÓN DE TURNOS Y CITAS PARA LA ATENCIÓN

El usuario podrá acceder a citas y turnos con anticipación para recibir el servicio.

Secretaría Nacional de la Administración Pública
Dirección de Gestión Documental y Archivo
Secretaría Nacional de la Administración Pública
QUITO

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En esta etapa se desarrolla la atención al usuario y contiene disposiciones de cumplimiento obligatorio para las instituciones públicas.

1. PUNTOS DE INTERACCIÓN

Se entenderá por punto de interacción a los diferentes tipos de canales mediante los cuales las instituciones públicas podrán prestar sus servicios.

Los puntos de interacción se clasificarán de la siguiente forma:

(1) ***Presencial:*** Requiere el desplazamiento del usuario hasta la ubicación del punto de interacción.

Ejemplo: oficinas de atención, ventillas, islas y similares.

(2) ***Telefónico:*** Utiliza las funcionalidades provistas por dispositivos fijos o móviles a través de la voz y/o mensajes de texto.

Ejemplo: Call centers, líneas telefónicos de atención, PBX, Sistemas de Respuesta de Voz Interactiva (Interactive Voice Response – IVR), sistemas de mensajes de texto SMS, MMS, USSD y otros similares.

(3) ***Virtual***: Potencializa el uso de tecnología que aprovecha el uso de Internet.

Ejemplo: Mensajería instantánea (chat), correo electrónico, foros, portales web, aplicaciones móviles, redes sociales y similares.

(4) ***Móvil:*** Desplazamiento de equipo y personal hacia los usuarios del servicio con o sin unidades móviles de atención.

Ejemplo: Hospitales móviles, UPC móviles, misiones de personal para atención en las residencias de personas con capacidades especiales, correo, etc.

SECRETARÍA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección de Gestión Documental y Archivo
QUITO

Secretaría Nacional de la Administración Pública

2. CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

2.1 PERSONAL DE CONTACTO

2.1.1 CONOCIMIENTOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

	Punto de interacción			
	1	2	3	4
Conocimiento y dominio de los datos mínimos especificados en el numeral 1.1.	X	x	x	x
Conocimiento del proceso para gestión de preguntas, sugerencias y quejas.	X	x	x	x
Conocimiento de las excepciones que pueden presentarse en la prestación del servicio y el proceso para manejarlas.	x	x	x	x
Conocimiento de alternativas de solución a los requerimientos de los usuarios.	x	x	x	x
Conocimiento del funcionamiento de los equipos (teléfonos, computadores, dispositivos, entre otros) que se usan para la prestación del servicio.	x	x	x	x
Conocimiento de los procesos administrativos que deben realizar de manera precisa y rigurosa.	X	x	x	x

La institución pública deberá capacitar al personal de contacto con el usuario sobre esta información, para garantizar el dominio del conocimiento requerido, mismo que debe estar sometido a constante evaluación.

2.1.2 HABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

	Punto de interacción			
	1	2	3	4
Poseer habilidades de comunicación clara y precisa.	x	x	x	x
Capacidad de escuchar.	x	x	x	x
Capacidad de trabajo en equipo.	x	x	x	x
Alternativas de solución a los requerimientos de los usuarios.	x	x	x	x
Buenas relaciones interpersonales.	x	x	x	x

Estas habilidades básicas deberán ser tomadas en cuenta en el momento de seleccionar a los servidores públicos que tendrán contacto con el ciudadano.

Secretaría Nacional de la Administración Pública
Dirección de Gestión Documental y Archivo
QUITO

Para el caso de servidores públicos que tengan contacto directo con los usuarios, las instituciones públicas deberán implementar las medidas necesarias para potenciar las capacidades requeridas o en su defecto, reubicar al servidor por otro acorde que cumpla lo requerido.

2.1.3 ACTITUDES DE SERVICIO

Las actitudes de servicio contribuyen a brindar una atención con calidez al usuario, y repercuten notablemente en la buena percepción que tiene el usuario acerca del servicio prestado.

	Punto de interacción			
	1	2	3	4
Mantener cordialidad durante la comunicación: agradeciendo, pidiendo disculpas, saludando y despidiéndose.	x	x	x	x
Demostrar empatía.	x	x	x	x
Interpretar los requerimientos de los usuarios y verificar si existen servicios para satisfacer sus necesidades o información adicional para poder ayudarlos efectivamente.	x	x	X	x
Mostrarse amigable, cortés, servicial, paciente, fiable, respetuoso y confiable.	x	x	x	x
Mostrarse leal con su institución.	x	x	x	x
Mostrar sensibilidad respecto a los pedidos de los usuarios.	x	x	x	x
Promover una actitud positiva hacia los usuarios.	x	x	x	x
Ser prudente en la manera de reírse, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.	x	x	x	x
Tratar de responder en el primer contacto las inquietudes del usuario.	x	x	x	x
Evitar el uso de expresiones como "no es mi área", "la persona que conoce del tema no se encuentra", etc.	x	x	x	x
No tutear al usuario ni utilizar frases afectuosas.	x	x	x	x
Si es posible, utilizar el apellido del usuario, antecedido por "señor, señora o señorita"	x	x	x	x
Evitar distracciones durante la interacción (conversaciones paralelas, radio, celular, entre otros).	x	x	x	x
Requerir sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio.	x	x	x	x
Mostrar ética en las actuaciones en conformidad con el Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva[1]	x	x	x	x

2.1.4 PRESENTACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

La presentación de los servidores públicos que tienen contacto con el usuario es importante, ya que son el primer punto de contacto con la institución pública y por ende, la primera imagen que tiene el usuario de la misma.

[1] Publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 960 de 23 de mayo de 2013.

SECRETARÍA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Secretaría Nacional de la Administración Pública
Dirección de Gestión Documental y Archivo
QUITO

Secretaría Nacional de la Administración Pública

	Punto de interacción			
	1	2	3	4
Siempre estar bien vestido y bien presentado para el usuario, acorde a lo que estipule el manual interno de la institución	x			x
Cuando la institución lo provea, llevar el uniforme institucional o accesorios distintivos (mandil, chaleco, entre otros).	x			x
Llevar la credencial de la institución que identifique claramente el nombre del servidor público y sus funciones de forma clara.	x	x	x	x
Tener una postura adecuada y mostrar lenguaje corporal adecuado	x	x	x	x

2.1.5 Contacto inicial y final

La manera de recibir, atender y despedir a un usuario influye en la percepción que este tiene acerca del servicio.

	Punto de interacción			
	1	2	3	4
Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que los usuarios sean quienes saluden primero.	x	x	x	x
Desarrollar un saludo amigable con el usuario, mismo que será utilizado por todo el personal. Ejemplo: Buenos días, usted está llamando a la Secretaría Nacional de la Administración Pública, mi nombre es Carla ¿En qué puedo servirle?	x	x	x	x
Asegurar que todo el personal conozca y utilice el saludo.	x	x	x	x
Los vigilantes y personal de seguridad deberán ser capacitados para guiar a los usuarios hacia los puntos de información o de ser el caso, hacia los lugares donde se ofrecen los servicios. Deben conocer aspectos como horarios de atención y ubicación de los lugares donde se brinda el servicio.	x	x	x	x
En caso que no haya atención de oficinas por cualquier motivo, se debe comunicar el usuario el justificativo formal ante la falta de atención.	x		x	x
Finalizar el servicio expresando una despedida cordial. Ejemplo: ¿Puedo servirle en algo más? Muchas gracias por comunicarse / visitarnos. Fue un placer atenderlo. Adiós.	x	x	x	x

2.1.6 Manejo de excepciones

En la prestación de servicios, pueden presentarse situaciones no previstas, por lo que el servidor público debe estar preparado para poder gestionarlas.

Secretaría Nacional de la Administración Pública

	Punto de interacción			
	1	2	3	4
Anticipar las excepciones que pudieran presentarse al proceso normal de la prestación del servicio y planificar el modo de operación; incluso cuando la atención se vea dificultada por omisiones del propio usuario.	x	x	x	x
Si el servidor público debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el usuario, se deberá: - Explicar motivo y tiempo aproximado de espera; - Pedir permiso antes de hacerlo esperar; y, - Esperar la respuesta del usuario.	x	x	x	x
Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta de forma inmediata se debe explicar la razón de la demora e informar la fecha aproximada en que el usuario recibirá respuesta y el medio por el cual se entregará la información.	x	x	x	x

2.1.7 Atención a grupos prioritarios

En caso de que se presenten usuarios que pertenezcan a grupos prioritarios, los servidores públicos que se encuentren en el área de contacto deberán:

	Punto de interacción			
	1	2	3	4
Si se requiere de espera para acceder al servicio (colas, turnos), implementar medios que permitan brindar el servicio en el menor tiempo posible.	x	x		x
Notificar al Coordinador o Supervisor del puesto para establecer un mecanismo alternativo de atención al usuario que permita su inmediata atención	x			x

Además, se deberá observar la normativa legal vigente respecto a la atención inclusiva de personas con capacidades especiales.

2.2 Equipamiento y materiales

Las instituciones públicas deberán prever de manera anticipada la disponibilidad del equipamiento y materiales necesarios para la eficiente prestación de servicios.

2.2.1 Equipamiento

SECRETARÍA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Secretaría Nacional de la Administración Pública
Dirección de Gestión Documental y Archivo
QUITO

Secretaría Nacional de la Administración Pública

	Punto de interacción			
	1	2	3	4
Contar con equipos en buen estado y acorde a la naturaleza del servicio tanto para el servidor público como para el usuario.	x	x	x	x
Mobiliario en buen estado, confortable y seguro para los usuarios y servidores públicos.	x	x		

2.2.2 Materiales

	Punto de interacción			
	1	2	3	4
Disponibilidad permanente de materiales de oficina para facilitar la prestación del servicio.	x	x	x	x

2.2.3 Contactos

	Punto de interacción			
	1	2	3	4
Directorio telefónico actualizado de números telefónicos de emergencia.	X	x	x	x
Directorio telefónico actualizado de la institución.	x	x		

2.3 Infraestructura

2.3.1 Condiciones de orden, sanitarias y ambientales

	Punto de interacción			
	1	2	3	4
Las áreas de contacto público y espera deberán estar limpias. Deberá hacerse una programación de limpieza por día y cumplirse.	x			X
Los elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del usuario.	x			x
No deberán existir elementos distractores tales como radios, revistas y juegos en el puesto de trabajo del personal de atención al usuario.	x	x	x	x
No se consumirán alimentos ni bebidas en los puestos de trabajo.	x	x		x
Tener suficiente ventilación y de ser posible, cuando el caso lo amerite, sistemas para regular la temperatura ambiental.	x			

Secretaría Nacional de la Administración Pública
Secretaría Nacional de la Administración Pública
Dirección de Gestión Documental y Archivo
QUITO

Tener depósitos de basura y no permitir que su contenido se llegue a desbordar.	x			
Se debe asegurar iluminación adecuada de acuerdo al tipo de servicio.	x			
Los documentos deben ser archivados lo antes posible, evitando que puedan confundirse los documentos de los usuarios.	x	x	x	x

2.3.2 GESTIÓN DE LA ESPERA

	Punto de interacción			
	1	2	3	4
En la medida de lo posible utilizar dispensadores de turnos para evitar colas y aglomeraciones, caso contrario se deben utilizar separadores que organicen las filas. Se deberá contemplar el trato preferencial para grupos prioritarios.	x			
De ser posible, se amenizará el tiempo de espera utilizando elementos que mejoren la experiencia del usuario como pantallas de televisión que sirvan para informar o proyectar programación de interés como noticias o temas relacionados a la gestión institucional; por vía telefónica a través de música, cuñas de la institución o temas relevantes que el Estado necesite comunicar, con los contenidos acorde a las directrices del órgano competente.	x	x		

2.3.3 CONDICIONES FÍSICAS

	Punto de interacción			
	1	2	3	4
Accesos seguros para las personas con discapacidad, tercera edad y mujeres embarazadas.	X			x
Las islas de información, ventanillas o equivalentes deben estar ubicadas cerca del acceso a las instalaciones, de preferencia en la planta baja.	X			
Se debe facilitar la movilidad de los usuarios al interior de las áreas asignadas al servicio.	x			
Se debe destinar un área para la espera de los usuarios.	X			
Las áreas sanitarias deben ser fácilmente identificables y con las condiciones de limpieza y desinfección que garanticen la seguridad de los usuarios.	X			
Poseer señalización y señalética clara y amigable con el usuario, instrucciones y/o folletos que presenten cómo acceder al servicio y los horarios de atención.	x			
En el caso de los puntos de interacción móviles, cuando el servicio se brinde sin una unidad móvil y se tenga que ubicar al equipo y personal de la institución pública en un sitio dentro del lugar de la visita, éste debe presentar condiciones básicas que aseguren salubridad, seguridad, y accesibilidad de acuerdo al tipo de servicio que se prestará.				x

SECRETARÍA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Secretaría Nacional de la Administración Pública
Dirección de Gestión Documental y Archivo
QUITO

Secretaría Nacional de la Administración Pública

Para mayor detalle respecto a la gestión de infraestructura y diseño de espacios, referirse al *Manual de Buenas Prácticas para Uso, Gestión y Administración de las Edificaciones del Sector Público*, emitido por el Servicio de Gestión Inmobiliaria del Sector Público (INMOBILIAR) mediante Acuerdo No. INMOBILIAR-2014-02, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 103 del 26 de febrero de 2014.

2.3.4 Condiciones de accesibilidad

	Punto de interacción			
	1	2	3	4
Se debe asegurar que las personas con capacidades especiales puedan en su mayoría ser capaces de utilizar el contenido en los diferentes medios informativos y canales de atención.	X	x	x	x
Manejar un horario accesible pensado para que se beneficien la mayor cantidad de usuarios posibles.	x	x	x	x
El servicio debe prestarse en todo momento durante el horario de atención establecido. (En ausencia del servidor público titular durante un período largo de tiempo, se debe gestionar para que las llamadas sean atendidas por miembros del equipo, un contestador automático o buzón de voz; y en puntos de interacción móviles o presenciales para que exista alguien que reemplace al servidor público que debe ausentarse)	x	x	x	x
Cerciorarse que los sitios web, plataformas, formularios online, aplicaciones, entre otras; sean fáciles para usar y que proporcionen la mejor experiencia al usuario			x	
Asegurar la disponibilidad necesaria de los sitios web, plataformas informáticas y sistemas en general con los que interactúe el usuario			x	
Verificar que los medios desarrollados en los puntos de interacción virtuales sean compatibles con el mayor número de navegadores, software y hardware (incluyendo dispositivos móviles), y aclarar las condiciones óptimas de funcionamiento.			x	
En la medida de lo posible se deberá programar con anticipación el desplazamiento de brigadas y se deberá informar a la ciudadanía a través de los medios disponibles para poder cubrir las necesidades de atención.				x

2.4 Tecnología de contacto

2.4.1. Gestión de acceso al servicio y transferencias

Secretaría Nacional de la Administración Pública
Secretaría Nacional de la Administración Pública
Dirección de Gestión Documental y Archivo
QUITO

	Punto de interacción			
	1	2	3	4
Evitar la complejidad en la navegación dentro de los sistemas informáticos para que el usuario no tenga que enfrentarse con múltiples niveles para acceder a la opción o información que requiere y contemplar siempre la opción para que el usuario regrese al nivel anterior.		x	x	
Establecer el número máximo de veces que deberá timbrar un teléfono dentro de su área de trabajo. Revise el número establecido con regularidad. Los servidores públicos deberán atender todas las llamadas telefónicas dentro del número de timbres definido		x		
Si el servidor público que recibe una llamada, no puede dar solución al requerimiento, debe transferir la llamada al área pertinente a fin de que se atienda el requerimiento del solicitante. Si se tiene que transferir llamadas, se debe indicar al usuario el nombre del área a la cual será transferida su comunicación y el número de la extensión.		x		
En última instancia, si la solicitud del usuario no puede ser resuelta, la institución a través del personal competente, debe indicar al usuario a donde debe dirigirse y explicarle la razón. Es necesario ofrecer por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, y los documentos que debe presentar; el correo electrónico de contacto, teléfono, o link en el cual podrá acceder al servicio.	x	x	x	x
Para el caso de los servicios 100% en línea, se debe procurar que exista un punto de atención y asesoría para las personas que tienen dificultad para acceder y navegar en internet.			x	

SECRETARÍA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Secretaría Nacional de la Administración Pública
Dirección de Gestión Documental y Archivo
QUITO

Secretaría Nacional de la Administración Pública

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

1. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

- Se deberá facilitar al usuario mecanismos a fin de que pueda realizar seguimiento a las solicitudes o requerimientos ingresados en la institución pública.
- En caso de servicios provistos a través de brigadas o puntos de interacción móviles, se deberá facilitar al usuario el acceso al seguimiento sobre las solicitudes o requerimientos efectuados, a través de las oficinas más cercanas al lugar donde fue prestado el servicio.

2. EVALUACIÓN EN LA ATENCIÓN BRINDADA

- Se debe implementar un proceso integral para la recepción y gestión de preguntas, quejas, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones; y de ser el caso, un proceso para la recepción y gestión de denuncias. Los medios deberán ser coordinados con la Secretaría Nacional de la Administración Pública. En todos los casos, la institución deberá emitir respuestas oportunas y motivadas acerca del estado de la revisión del requerimiento. Asimismo, deberá informar al usuario cuando el requerimiento haya sido cerrado (se excluyen de estas comunicaciones a aquellos requerimientos que hayan sido registrados de manera anónima).
- Se deberá evaluar periódicamente la percepción de los usuarios con respecto a la prestación de los servicios públicos, tomando en cuenta todos los criterios que se consideran en el presente apartado con el fin de poder tomar medidas preventivas y/o correctivas sobre los mismos.

Secretaría Nacional de la Administración Pública
Certifico que el presente documento es fiel copia del original que reposa en:
A: 20 Fojas
Director/a de Gestión Documental y Archivo
Fecha: 08 ABRIL 2016 Hora: 12:05

EMPRESA PÚBLICA
EL TELÉGRAFO EP

Nº GG-025-2015

EL GERENTE GENERAL

Considerando:

Que la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 3 numeral 4, establece como deber primordial del Estado "*Garantizar la ética laica como sustento del que hacer público y el ordenamiento jurídico"*.

Que el artículo 83, en sus numerales 8, 11, 12 y 17, respectivamente, establece como deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos: *«Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción», «Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo con la ley», «Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética», «Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país, de manera honesta y transparente».*

Que la Constitución de la República del Ecuador establece en su artículo 227 que la Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración y descentralización.

Que el Plan Nacional del Buen Vivir, en sus objetivos 1, 3, 12, 12.4, establece respectivamente: *«auspiciar la igualdad», «mejorar la calidad de vida», «construir un Estado democrático para el Buen Vivir» y «fomentar un servicio público eficiente y competente».*

Que el Plan Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción manifiesta en su Objetivo 1: «Contar con una administración pública ética, transparente y eficiente».

Que el Acuerdo Ministerial No. 996 del 15 de diciembre de 2011 establece en sus artículos 24 y 27: *«Corresponde a la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión diseñar, desarrollar e implementar el Código de Ética para el Buen Vivir»; «El Código de Ética será expedido por la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión»*; artículo 27.1, literal a): *«Las instituciones públicas de la Función Ejecutiva, obligatoriamente, socializarán y aplicarán el Código de Ética para el Buen Vivir».*

Que, el artículo 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, señala que "Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión".

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 545 de 14 de enero de 2015, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 428 del 30 de enero del mismo año, se creó la Empresa Pública EL TELÉGRAFO EP, como persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión; con domicilio principal en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, siendo su competencia a nivel nacional, con la finalidad de prestar a la colectividad el servicio público de comunicación social;

Que, con el propósito fortalecer la identidad de El Telégrafo EP, el respeto mutuo, el buen uso de los recursos públicos y el compromiso con la constitución, es necesario que la Empresa cuente con un Código de Ética que enmarque las normas de conducta de los servidores, expresadas en principios y valores que garanticen el cumplimiento de la misión y visión institucional.

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el numeral 8 del artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas,

Resuelve:

Expedir el Código de Ética de la Empresa Pública EL TELÉGRAFO EP.

1.- OBJETIVO

Orientar las acciones y el comportamiento cotidiano del personal de la empresa, con el fin de generar una cultura institucional basada en principios, valores y compromisos éticos, que aseguren una adecuada administración de los recursos y control de la gestión, tendientes al cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los principios, valores y compromisos que se establecen en el presente Código de Ética rigen para todos/as los/as servidores/as públicos, en todos los niveles jerárquicos incluidos las máximas autoridades, sus filiales, agencias y unidades de negocio; y, serán de aplicación obligatoria a las actividades que desarrollen como consecuencia de sus funciones.

Al mismo tiempo, contribuye a incrementar, de manera sostenida, el valor de la empresa para todos los grupos de interés: clientes, proveedores, personal y la comunidad.

3.- PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

Los/as servidores de El Telégrafo EP desempeñarán sus funciones, atribuciones y actividades, considerando los siguientes principios y valores éticos:

3.1.- PRINCIPIOS

- **Imparcialidad en la ejecución del trabajo:** Actuar de modo objetivo sin conceder privilegios hacia una persona u organización.

- **Equidad y justicia:** Promover la inclusión de todos los empleados y facilitar iguales oportunidades laborales, sin discriminación, con un trato digno, apoyando la comunicación abierta entre todos.

- **Excelencia Institucional:** Buscar siempre la alta calidad en cada una de las tareas realizadas, superando las expectativas de nuestros usuarios de acuerdo a los planes y programas establecidos.

- **Confidencialidad como instrumento generador de confianza:** Guardar reserva en la información comercial, empresarial y aquella información considerada como estratégica y sensible a los intereses de la empresa.

- **Responsabilidad Social y Ambiental:** Evaluar y diseñar programas y estrategias para facilitar la convivencia con los colaboradores, clientes, proveedores, la comunidad y medio ambiente, para contribuir al desarrollo sostenible.

- **Innovación Creadora:** Desarrollar actividades, proyectos, estrategias e implementar procedimientos que sean en beneficio de la empresa.

- **Legalidad en el ejercicio laboral:** Cumplir con la Constitución de la República del Ecuador, las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables a las actividades que se desarrollan en la Empresa.

3.2.- VALORES

- **Lealtad:** Desempeñar con fidelidad y asumir la responsabilidad de los actos. Comunicar de manera oportuna todo incidente o irregularidad, que vaya en contra de la ética y lesione la imagen de la institución.

- **Transparencia:** Actuar de forma clara y diáfana en el manejo de los recursos de la empresa.

- **Integridad:** Actuar con rectitud, honradez y coherencia entre lo que piensa, siente, dice y hace, para la toma de decisiones. Implica poner los principios por encima de la conveniencia o interés propio.

- **Responsabilidad:** Asumir las funciones y deberes y cumplirlas de manera eficaz, eficiente y oportuna.

- **Respeto:** Valorar a las personas, con un trato amable y cortés, aceptando su forma de pensar y actuar.

- **Honestidad:** Ser veraces, sinceros y honrados en cada una de nuestras acciones.

4.- RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS

4.1.- INSTITUCIONALES

La Empresa Pública El Telégrafo EP, se compromete a lo siguiente:

- Cumplir fiel y respetuosamente con todas las leyes y normas aplicables en el país donde estuvieran desarrollando su actividad.

- Divulgar información en forma directa, veraz, suficiente y oportuna alineados a las políticas y prácticas del mercado.

- Difundir el contenido y aplicación del Código de Ética a todo el personal de la empresa.

- Manejar correctamente los recursos, precautelando el patrimonio de la empresa.

- Fomentar el trabajo en equipo, promover un ambiente de confianza, orientado a incrementar los niveles de satisfacción y motivación de sus colaboradores.

- Garantizar a sus servidores un ambiente de trabajo adecuado, apuntando a la seguridad, higiene, salud y bienestar.

- Suspender la realización de actividades en caso que se encuentre en riesgo grave inminente que atente contra la vida y/o seguridad física de los servidores, tomando las medidas correctivas necesarias.

- Promover la comunicación institucional a través de los medios físicos y electrónicos, los cuales agilizan el intercambio de información, facilitan la gestión del conocimiento y permiten el acercamiento y participación de los usuarios internos y externos.

- Garantizar la objetividad y transparencia en cada transacción, sin incurrir en favoritismos de ninguna índole.

- Facilitar la documentación requerida y necesaria para las evaluaciones de los organismos de control.

- Establecer el uso adecuado y la debida protección de los bienes tangibles e intangibles.

- Proporcionar información clara y precisa sobre los productos y servicios que brinda la empresa.

- Establecer las relaciones y buena práctica de negocios con los clientes y proveedores bajo el fundamento de la confianza y buen servicio.

- Evaluar sistemáticamente los errores y aciertos, apuntando a mejorar continuamente la calidad del trabajo.

- Mantener la reserva y confidencialidad, respecto a la información de los clientes y proveedores que sea proporcionada a los organismos de control, en estricto cumplimiento a la normativa legal vigente.

4.2.- LOS/AS SERVIDORES/AS PÚBLICOS

Para el correcto ejercicio de las actividades encomendadas, los/as servidores/as públicos/as deben asumir las responsabilidades y compromisos siguientes:

- Conocer, respetar y aplicar la Constitución de la República, las leyes y sus reglamentos, códigos, estatutos orgánicos, reglamentos internos y demás normativas relacionadas con la empresa.

- Buscar el mejor resultado para la institución, manteniendo siempre una actitud transparente de respeto y colaboración.

- Prestar un servicio eficiente y oportuno en el desempeño de sus funciones, orientados a proteger los intereses de la empresa.

- Ejercer las atribuciones con efectividad, eliminando situaciones que lleven a errores o atrasos en la prestación de las funciones.

- Respetar los trabajos desarrollados por cada persona, siendo propiedad de la empresa todo dato, idea, conocimiento, etc.

- Conocer los procedimientos para poder cumplir con las labores y obligaciones dentro de los parámetros pre establecidos por la Institución.

- Promover acciones que permitan mejorar la comunicación interna, entendiéndola como una herramienta de gestión.

- Poner énfasis en la integración y el desarrollo del trabajo en equipo.

- Respetar las propuestas de cambio impartidas que mejoren el clima laboral.

- Fomentar buenas prácticas ambientales para el cuidado de nuestro planeta.

- Manejar la información pública a la cual se tiene acceso de forma responsable y honesta.

- No usar el cargo o función para influenciar en la obtención de beneficios personales u otros.

- No emitir comentarios, rumores o especulaciones de manera verbal o escrita, que perjudiquen la reputación del personal de la empresa y afecte la imagen institucional.

4.3.- RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

- Implementar una cultura de valores socialmente responsables, a través de la ejecución de actividades que fortalezcan los valores éticos y socio-ambientales para nuestros clientes, proveedores y la sociedad.

- Tratar a nuestros clientes internos y externos, proveedores y a la competencia de manera respetuosa y cordial, de tal manera que se vaya perfeccionando cada vez más los procesos de comunicación y relaciones interpersonales.

- Trabajar de manera comprometida en cada una de las tareas asignadas que permitan generar productos y servicios que solventen las necesidades de la comunidad.

5.- COMITÉ DE ÉTICA

Con el fin de promover la práctica de los valores éticos en la organización y de estructurar la manera de resolver los dilemas éticos, se conformará el Comité de Ética que será el encargado de vigilar y garantizar la aplicación y el cumplimiento del Código de Ética de la empresa.

5.1.- CONFORMACIÓN

El Comité de Ética estará conformado por:

- Gerente de Desarrollo Empresarial y Responsabilidad Social, quien preside el Comité y tiene voto dirimente.

- Máxima autoridad o su delegado de las unidades agregadoras de valor. Serán escogidas al azar por el mismo Comité cada año de forma rotativa (voz y voto).

- Dos servidores principales, dos suplentes escogidos al azar por sus compañeros cada año meses, entre los servidores/as no pertenecientes a las áreas en las que se suscite la denuncia (voz y voto).

- Director de Personal o quien haga sus veces, actúa como asesor del proceso.

- Gerente Legal o su delegado, actúa como asesor y secretario.

5.2.- RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ DE ÉTICA

- Implementar y difundir el Código de Ética dentro de la entidad a todo el personal.

- Cumplir y velar que el personal de El Telégrafo EP cumpla con las disposiciones del Código de Ética, sus opiniones, comunicaciones, reglamentos, etc.

- Reconocer e incentivar comportamientos éticos positivos.

- Realizar propuestas para el mejoramiento continuo de los procedimientos internos del Comité de Ética.

- Receptar, conocer, investigar y documentar casos que se contraponen a éste Código.

- Establecer recomendaciones con acciones morales a las sanciones administrativas contempladas en la norma vigente, las mismas que ayudaran a modificar el comportamiento y convivencia institucional. En caso que se presenten actos que ameriten sanciones civiles o penales, se derivara los conocimientos de los mismos a la instancia interna competente. En ambos escenarios, se observaran los principios de protección y reserva del denunciante, así como los del debido proceso y presunción de inocencia hacia el denunciado.

- Proponer asesoría interna o externa para suplir necesidades puntuales en los casos que determine el Comité.

- Elaborar informes, actas por cada sesión o documentos donde se dejará constancia de todo lo actuado.

5.3.- PERIODO

El Comité de Ética Institucional estará en funciones durante un año a partir de su conformación y se reunirá una vez por mes de forma ordinaria y en cualquier momento a petición motivada de uno o más de sus miembros y por convocatoria de su presidente.

6.- GLOSARIO

Buen Vivir: De conformidad con el artículo 275, párrafo tercero, de la Constitución de la República, el Buen Vivir "requerirá que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen efectivamente de sus derechos y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades y de la convivencia armónica con la naturaleza"

Servidor/a: Se entenderá como "servidor " a toda persona que en cualquier forma o a cualquier título trabaje, preste servicios o ejerza un cargo o dignidad para desempeñar actividades o funciones en nombre de la empresa o al servicio de la misma.

Código: Agrupación de principios legales que recoge las leyes que afectan a las personas, bienes, modos de propiedad, obligaciones y contratos.

Ética: Parte de la filosofía que estudia el bien y el mal relacionado con el comportamiento humano y con la moral.

Valores éticos: Los valores son aquellos conceptos que pueden ser puestos en práctica en nuestra vida para que podamos vivir mejor. Tanto en forma íntima, personal, familiar, grupal y social.

Servidor/a Público/a: Son todas las personas que en cualquier forma o título, trabajan, prestan servicios o ejercen un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Principios éticos: Conceptos o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta de los integrantes de un grupo humano.

Guayaquil, Diciembre 28 de 2015.

f.) Ing. Munir Massuh Manzur, Gerente General, "El Telégrafo EP".

EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE CHUNCHI

Considerando:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 238 inciso 1 dispone que los Gobiernos Autónomos Descentralizados gozarán de plena autonomía política, administrativa y financiera, y en el inciso 2 determina que, constituyen gobiernos autónomos descentralizados, entre otros, los concejos municipales;

Que, el artículo 239 de la Constitución de la República del Ecuador, puntualiza que "Los Gobiernos Autónomos Descentralizados se regirán por la Ley correspondiente que establecerá un sistema nacional de competencias de carácter obligatorio y progresivo";

Que, el artículo 240 de la Constitución de la República del Ecuador, otorga a los gobiernos autónomos descentralizados de los cantones la facultad legislativa en el ámbito de sus competencias y jurisdicción territoriales;

Que, la Constitución de la República del Ecuador en sus artículos 389 y 390 manda que el Estado a través de las unidades de Gestión de Riesgos de todas las instituciones públicas y privadas en los ámbitos locales, regional y nacional, protegerá a las personas, bienes, naturaleza, etc., ante los desastres de origen natural o antrópico mediante acciones de prevención mitigación y recuperación ante el riesgo;

Que, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), en su Art. 140 dispone que la gestión de riesgos que incluye las acciones de prevención, reacción, mitigación, reconstrucción y transferencia para enfrentar todas las amenazas de origen natural o antrópico que afecten al cantón, se gestionarán de manera concurrente y de forma articulada con la política y los planes emitidos por el Gobierno Nacional responsable de acuerdo con la Constitución y la Ley. Además faculta a las municipalidades adoptar obligatoriamente normas técnicas para la prevención y gestión de riesgos sísmicos con el propósito de proteger las personas, colectividades y la naturaleza, en cuanto se refiere a la participación del Cuerpo de Bomberos serán considerados como entidades adscritas a los GAD, pero funcionarán con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria, administrativa y operativa, observando la Ley especial y normativa vigente a la que estarán sujetos;

Que, es necesario crear la Unidad de Gestión de Riesgos con una estructura que permita la toma de decisiones por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chunchi en prevención de los efectos adversos producidos por factores naturales, endógenos, exógenos y otros;

Que, la prevención, mitigación y recuperación del entorno como consecuencia de un evento natural o provocado por la acción del hombre, es una cuestión cívica de valores y principios, pero también es algo más elemental, la supervivencia y atención al ser humano; y, En uso de las facultades que le confieren las disposiciones legales antes mencionadas;

Expide:

La siguiente: **REFORMA A LA ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RIESGOS (UGR) DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE CHUNCHI**

Art. 1.- Ámbito de la Ordenanza.- Los preceptos de esta Ordenanza regulan las acciones y actividades, en términos generales, en los siguientes campos: servicios públicos, obras públicas, higiene, salubridad, ambiente, planificación, régimen constructivo público y privado, ordenamiento territorial, etc., sin perjuicio de cumplir todos

los demás lineamientos compatibles con la naturaleza de la gestión de riesgos. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chunchi, conforme a la ley reglamentará e incluirá los temas o componentes que sean factibles y necesarios incorporar en las ordenanzas municipales, la variable de gestión de riesgos, con el objeto de estructurar un mecanismo de control y prevención de riesgos, así como diseñará proyectos desde este enfoque.

Art. 2.- **Constitución.-** Créase, como instancia técnica, asesora y dependiente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chunchi, la Unidad de Gestión de Riesgos (UGR), con jurisdicción, competencia y cobertura en todo el Cantón Chunchi.

Art. 3.- Objetivo.- La Unidad de Gestión de Riesgos (UGR), tiene por objetivo establecer políticas y acciones administrativas tendientes a lograr un desarrollo cantonal físico, cultural y ambientalmente seguro para el desarrollo productivo, social y económico a través de la implantación y ejecución de planes, programas y proyectos sustentables, que apunten a mejorar la producción; y las condiciones de vida de la población basados en un enfoque de participación social.

Art. 4.- La Unidad de Gestión de Riesgos, tendrá el carácter de permanente, por lo que su incorporación en el Orgánico Estructural y Funcional y en el Presupuesto Municipal es inmediata.

Art. 5.- Corresponde a la Unidad de Gestión de Riesgos articular las funciones técnicas de riesgos con las funciones de los UGR cantonal y provincial y los organismos adjuntos que lo conforman.

Art. 6.- Los principios generales que orientan la política de gestión de riesgos son:

Protección

Prevención

Coordinación

Mitigación

Solidaridad

Art. 7.- Para el desarrollo de su gestión, la UGR organizará sus actividades a partir de las cinco áreas de la Gestión de Riesgos:

Análisis de riesgo.- dentro de esta área se orientará especialmente a identificar la naturaleza, extensión, intensidad y magnitud de la amenaza, determinar la existencia y grado de vulnerabilidad, identificar las medidas y recursos disponibles, construir escenarios de riesgos probables, determinar niveles aceptables de riegos, así como consideraciones de costo-beneficio, fijar prioridades en cuanto a tiempos y movimientos de recursos, diseñar sistemas de administración efectivos y apropiados para implementar y controlar los procesos anteriores.

Reducción de riesgos.- desarrollar actividades dirigidas a eliminar o disminuir el riesgo, es un esfuerzo explícito por reducir el riesgo de desastres.

Manejo de desastres.- en esta área se aplican acciones para enfrentar de la mejor manera el impacto de los eventos y sus efectos, así como la oportuna respuesta con evacuación, atención de los afectados y reducción de las pérdidas en las propiedades.

Recuperación.- se iniciará el proceso de restablecimiento de las condiciones normales de vida de la comunidad afectada por el desastre. Abarca dos grandes aspectos, el primero, tendiente a restablecer a corto plazo los servicios básicos indispensables y el segundo avanza hacia una solución permanente y de largo plazo, donde se busca restituir las condiciones normales de vida de la comunidad afectada.

Transferencia de riesgos.- finalmente en esta área comprende las medidas orientadas a establecer sistemas de seguros con el fin de garantizar a la población infraestructura ante posibles eventos adversos.

DE LA JERARQUÍA, ESTRUCTURA Y CONFORMACIÓN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RIESGOS

Art. 8.- Del Gobierno y Administración.- La Unidad de Gestión de Riesgos (UGR) es un organismo dotado de autoridad administrativa, sujeto a las disposiciones establecidas en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), la Ordenanza de su creación, los reglamentos que se expidan para su aplicación, y las demás que le sean aplicables. Su dependencia y nivel jerárquico estará determinado en el Orgánico Funcional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chunchi y en su respectivo Orgánico Estructural.

Art. 9.- La Unidad de Gestión de Riesgos (UGR) estará integrada por un coordinador y dos técnicos designados por el Ejecutivo del GAD Municipal de Chunchi.

Art. 10.- Del Jefe o Coordinador.- El Jefe o Coordinador de la Unidad de Gestión de Riesgos (URG), constituye el máximo nivel administrativo de la misma, quien como titular del organismo lo representa en sus competencias y atribuciones administrativas, de acuerdo a lo dispuesto por la presente ordenanza. El/La Alcalde/sa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chunchi, de conformidad con la Ley, procederá a nombrar o designar al personal técnico requerido y propenderá a su capacitación de acuerdo a los fines y objetivos de la UGR.

Art. 11.- Funciones del Jefe o Coordinador de la UGR

Representar a la UGR en todas las actividades relacionadas a Gestión de Riesgos.

Diseñar, dirigir, coordinar, supervisar y verificar la ejecución de capacitación en mitigación, prevención y reducción de riesgos y respuesta ante eventos adversos en el Cantón Chunchi.

Delegar funciones de carácter operativo a personas vinculadas con la gestión de riesgos.

Suscribir informes y todo documento oficial de la UGR; y,

Las demás que le asignen las normas legales pertinentes.

Art. 12.- Las principales funciones de la UGR son las siguientes:

1. Realizar la actualización de forma anual, así como el seguimiento y evaluación de la Agenda Cantonal de Gestión de Riesgos.

2. Promover la actualización y generación de nuevas normativas y reglamentos sobre materia de gestión de riesgos.

3. Coordinar acciones con las distintas instituciones, organizaciones privadas, no gubernamentales (ONG) y comunitarias, para que sus aportes tiendan a lograr una ciudad y un cantón auto sostenible y sustentable en materia de gestión de riesgos.

4. En coordinación con los organismos técnicos pertinentes, disponer la realización de labores de diagnósticos, prevención, monitoreo y control en materia de gestión de riesgos.

5. Promover la investigación, educación, capacitación y la difusión de temas de gestión de riesgos.

6. Velar por el cumplimiento y aplicación de la política y estrategia nacional en gestión de riesgos dentro de su jurisdicción.

7. Proporcionar y fomentar la autogestión comunitaria, con énfasis en la implementación de proyectos y de servicios dentro de un marco adecuado de gestión de riesgos.

8. Promover y propiciar la suscripción de convenios interinstitucionales con organismos nacionales, extranjeros y universidades para la consecución de proyectos de investigación y cooperación.

9. Desarrollar acciones que contribuyan a lograr el fortalecimiento organizado de la comunidad y a mejorar su capacidad en materia de gestión de riesgos.

10. Proporcionar apoyo legal y técnico a las entidades y organismos locales en materia de gestión de riesgos.

11. Crear instancias de coordinación y participación interinstitucional que coadyuven a alcanzar los objetivos de la unidad y el desarrollo de la comunidad.

12. Organizar las secciones o áreas que fueren necesarias para implementar los planes, programas y proyectos en materia de gestión de riesgos.

13. Recopilar y generar información de gestión de riesgos del cantón, que permita realizar una gestión efectiva.

14. Reducir la vulnerabilidad de los habitantes del cantón, ante amenazas y peligros de carácter natural y/o antrópico.

15. Constituirse en un eje transversal que sea tomado en cuenta al momento de la toma de decisiones por parte de las autoridades municipales.

16. Levantar mapas de riesgos producto de un análisis de peligros y de vulnerabilidad cantonal y socializarlos a la comunidad en conjunto.

17. Crear un sistema de información georeferenciado, actualizado permanente y con énfasis basado en la gestión de riesgos.

18. Diseñar planes de contingencia integrales, junto con los respectivos COE (Comités Operativos de Emergencias) ante posibles eventualidades que se presenten a corto, mediano y largo plazo que se deban afrontar en el cantón.

19. Coordinar la ejecución intra e interinstitucional de los planes de contingencias elaborados.

20. Trabajar siempre con un enfoque solidario con miras a formar una red cantonal de atención de emergencia y prevención de riesgos.

21. Impulsar la participación ciudadana y el consenso a la hora de diseñar intervenciones no emergentes.

22. Coordinar las intervenciones a ejecutar en casos de emergencia, con los organismos básicos (Policía Nacional, Cuerpo de Bomberos y Secretaria de Riesgos) y con el apoyo de las instituciones que se requiera a nivel cantonal.

23. Prestar asistencia técnica a nivel cantonal.

24. Reportar el avance y seguimiento de proyectos relacionados con la emergencia.

25. Las demás que considere y determine el Ejecutivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chunchi y que se enmarque en el enfoque de la gestión de riesgos.

DEL FINANCIAMIENTO

Art. 13.- DEL FINANCIAMIENTO.- La Unidad de Gestión de Riesgos Municipal (UGR) financiará sus actividades con:

a) Los recursos financieros asignados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chunchi con aporte del presupuesto ordinario para la Unidad;

b) Las asignaciones, donaciones, obtenidas mediante convenios o cualquier tipo de acuerdos con instituciones públicas o privadas, nacionales o extranjeras;

c) Cualquier otro ingreso correspondiente al giro ordinario de sus obligaciones;

d) Los demás ingresos que se creen o se entreguen con este objeto específico.

Art. 14.- En el caso de una emergencia declarada, todos los departamentos y dependencias municipales deberán brindar

el soporte necesario para que los planes de contingencia y las acciones diseñadas por la UGR sean ejecutados de manera óptima, sin que esto signifique dejar desatendidas las demás obligaciones que cada uno debe cumplir.

Art. 15.- Al ser una Unidad de Acción Prioritaria, la Unidad de Gestión de Riesgos contará con el soporte de todos los departamentos municipales, distribuidos en 3 campos: Asesor, Técnico y Logístico u Operativo.

Forma parte del campo asesor los siguientes departamentos:

1. Departamento Financiero

2. Asesoría Jurídica

3. Secretaria General.

Dentro del campo técnico, intervienen los departamentos:

1. Dirección de Obras Públicas y Planificación

2. Departamento de Desarrollo Comunitario

Dentro del campo logístico, intervienen los departamentos:

1. Unidad Administrativa y de Talento Humano (UATH)

2. Unidad de Gestión Ambiental.

3. Unidad de Turismo

4. Comisaría Municipal

Art. 16.- Ante la declaratoria de emergencia por parte del/a Alcalde/sa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chunchi, las dependencias municipales pondrán a disposición de la UGR toda su estructura técnica, logística y operativa siendo el cumplimiento de esta resolución administrativa responsabilidad de los jefes y directores departamentales.

Art. 17.- Declarada la emergencia se requerirá de manera obligatoria la presencia de todos los responsables de cada área perteneciente a la UGR y de los funcionarios, empleados y trabajadores independientemente de que sea un día laborable o no.

DISPOSICIONES GENERALES:

PRIMERA: Las siglas de la Unidad de Gestión de Riesgos son: UGR.

SEGUNDA: La UGR implementará un sistema de seguimiento e información, con el objeto de transparentar y reportar el avance en la ejecución de los proyectos relacionados con la gestión de riesgos.

TERCERA: La UGR elaborará y pondrá a consideración del Ejecutivo del GAD Municipal el Reglamento Funcional y el Plan Operativo Anual para su aprobación.

DISPOSICION FINAL:

La presente Ordenanza entrará en vigencia a partir de su aprobación por el Concejo Municipal de Chunchi, de su promulgación y publicación efectuada por cualquiera de las formas previstas en el Art. 324 del COOTAD, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dada y firmada en la Sala de Sesiones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chunchi, a los catorce días del mes de Agosto del año dos mil quince.

f.) Dr. Carlos Aguirre Arellano, Alcalde del cantón.

f.) Abg. Galo Quisatasi C., Secretario del Concejo.

CERTIFICADO DE DISCUSIÓN.- Que la presente REFORMA A LA ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RIESGOS (UGR) DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE CHUNCHI, fue conocida y aprobada por el Concejo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chunchi, en sesiones ordinarias celebradas los días 6 y 14 de Agosto del año dos mil quince, de conformidad con lo que dispone los Arts. 322 y 324 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

Chunchi, 17 de Agosto del 2015.

f.) Abg. Galo Quisatasi C., Secretario del Concejo.

SECRETARÍA DEL CONCEJO MUNICIPAL DE CHUNCHI.- Abg. Galo Quisatasi C., a los diecisiete días del mes de Agosto del año dos mil quince, a las 11H00, Vistos: De conformidad con el Art. 322 del COOTAD, remítase la noma aprobada al señor Alcalde para su sanción y promulgación. Cúmplase.

f.) Abg. Galo Quisatasi C., Secretario del Concejo.

ALCALDÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE CHUNCHI. Dr. Carlos Aguirre Arellano, Alcalde del Cantón, a los veintiún días del mes de Agosto del año 2015, a las 09H00, de conformidad con las disposiciones contenidas en el Art. 322 del COOTAD, habiéndose observado el trámite legal y por cuanto la presente Ordenanza está de acuerdo con la Constitución y leyes de la República.- Sanciono la presente Ordenanza para que entre en vigencia conforme lo establece el Art. 324 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

f.) Dr. Carlos Aguirre Arellano, Alcalde del GAD Municipal de Chunchi.

CERTIFICADO DE SANCIÓN.- El infrascrito Secretario General del Concejo Municipal Certifica que la presente Ordenanza fue sancionada por el Dr. Carlos Aguirre Arellano, Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chunchi, a los veintiún días del mes de Agosto del año 2015.

f.) Abg. Galo Quisatasi C., Secretario del Concejo.