



GOBIERNO NACIONAL DE
LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



Av. Eloy Alfaro 30-350 y Amazonas
Telef.: (593)2 3960100 / 3960200
www.magap.gob.ec
Quito - Ecuador

No: 771

EL MINISTRO DE AGRICULTURA, GANADERÍA, ACUACULTURA Y PESCA

Considerando:

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

Que, el artículo 53 de la Constitución de la República, establece que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación;

Que, el artículo 66 numeral 25 de la Constitución de la República, establece 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 literal o) del Artículo 52 de la Ley Orgánica del Servicio Público, establece entre las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano... *"...Receptar las quejas y denuncias realizadas por la ciudadanía en contra de servidores públicos, elevar un informe a la autoridad nominadora y realizar el seguimiento oportuno..."*;

Que, el artículo 120 del Reglamento de la LOSEP, al tratar de la Estructura de la gestión de las Unidades de Administración del Talento Humano, dispone: *"...Las UATH estructurarán su gestión mediante la conformación de procesos y estarán integradas básicamente por: ... a) Calidad del servicio, atención al usuario y de la gestión institucional, en el ámbito de sus atribuciones y competencias..."*;

Que, el Art. 151 del Reglamento *ibídem*, dispone: *"La autoridad nominadora sobre la base de las políticas, normas e instrumentos emitidos por el Ministerio de Relaciones Laborales en el área de su competencia; la planificación estratégica institucional; y, el plan operativo anual de talento humano, por razones técnicas, funcionales, de fortalecimiento institucional o en función del análisis histórico del talento humano, podrá disponer, previo informe técnico favorable de las UATH y del Ministerio de Finanzas, de ser necesario, la creación de unidades, áreas y puestos, que sean indispensables para la consecución de las metas y objetivos trazados, en la administración pública..."*



GOBIERNO NACIONAL DE
LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



Av. Eloy Alfaro 30-350 y Amazonas
Telef.: (593)2 3960100 / 3960200
www.magap.gob.ec
Quito - Ecuador

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 281 de 29 de julio de 2011, publicado en el Registro Oficial Edición Especial No. 198 de 30 de septiembre de 2011, se expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca - MAGAP; definiendo al MAGAP como "*...la institución rectora del multisector, para regular, normar, facilitar, controlar y evaluar la gestión de la producción agrícola, ganadera, acuícola y pesquera del país; promoviendo acciones que permitan el desarrollo rural y propicien el crecimiento sostenible de la producción y productividad del sector impulsando al desarrollo de productores, en particular representados por la agricultura familiar campesina, manteniendo el incentivo a las actividades productivas en general...*";

Que, es necesaria la conformación de la Unidad de Calidad del Servicio y de Atención Ciudadana en el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca a fin de medir y mejorar la satisfacción ciudadana respecto a los productos, servicios y trato que recibe;

Que, el Ministerio de Finanzas, mediante oficio No. MINFIN-DM-2012-0467 de 22 de agosto de 2012, ha emitido su informe presupuestario favorable;

Que, mediante Resolución No. MRL-2012-0562 de 5 de septiembre de 2012, el Ministerio de Relaciones Laborales, emite "*... informe favorable para la incorporación de la Unidad o Proceso de Calidad del Servicio y Atención Ciudadana...*";

Que, mediante informe técnico No. 023-UTH-UDI, el Ab. Eduardo Xavier Mendoza Almeida, en su calidad de Director de la Unidad de Administración del Talento Humano, ha emitido su dictamen técnico favorable, para la reforma del Estatuto Orgánico por Procesos del MAGAP, de la que trata el presente Acuerdo;

En uso de sus atribuciones que le confieren el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República y el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva,

ACUERDA:

EXPEDIR EL PRESENTE ACUERDO REFORMATARIO AL ESTATUTO ORGANICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERÍA, ACUACULTURA Y PESCA, EXPEDIDO MEDIANTE ACUERDO MINISTERIAL No. 281 de 29 de julio del 2011 y publicado en Registro Oficial No. 198 de 30 de septiembre del 2011.



GOBIERNO NACIONAL DE
LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



Av. Eloy Alfaro 30-350 y Amazonas
Telef.: (593)2 3960100 / 3960200
www.magap.gob.ec
Quito - Ecuador

Artículo 1. En el Capítulo V DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Título II, Artículo 11, dentro de los Proceso Habilitantes de Apoyo, incorpórense las siguientes modificaciones:

a) A continuación del numeral 3.2.1.3.4, agréguese:

3.2.1.3.5. UNIDAD DE CALIDAD DEL SERVICIO Y DE ATENCIÓN CIUDADANA, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del artículo 120 del Reglamento de la Ley Orgánica del Servicio Público,

- 1. Portafolio de productos y servicios claves de atención ciudadana institucionales relacionadas a la demanda externa, estableciendo la modalidad en la prestación de servicios (presencial, escrita, telefónica, virtual, mixta);*
- 2. Manual de procesos y procedimientos de productos y/o servicios claves de atención ciudadana;*
- 3. Mecanismos de difusión de productos y/o servicios claves que presta la Institución a sus usuarios externos;*
- 4. Informe de requerimientos de recursos económicos, materiales, tecnológicos y físicos para el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios a usuarios externos;*
- 5. Estudio de mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica en función de la modalidad de la prestación de servicio;*
- 6. informe de seguimiento, monitoreo y control de los procesos claves de prestación de servicios que permita el mejoramiento continuo;*
- 7. Estudios de la capacidad de oferta de los servicios de mayor demanda real y potencial externa;*
- 8. Plan de organización y funcionamiento de las unidades, centros o puntos de atención en función de la demanda;*
- 9. Indicadores de gestión de la prestación de productos y/o servicios claves respecto a la calidad, cantidad, oportunidad y satisfacción;*
- 10. Plan de evaluación y control de la satisfacción de los usuarios externos de acuerdo a los parámetros y criterios establecidos por el Ministerio de Relaciones Laborales;*
- 11. Reportes periódicos sobre los resultados de evaluación cuantitativa y cualitativa de satisfacción de los usuarios externos; los que serán remitidos al Ministerio de Relaciones Laborales, a través de la Dirección de Seguimiento y Control de Atención y Contacto Ciudadano;*
- 12. Informes de trámites sobre quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones efectuadas por los usuarios internos y/o externos, los que serán remitidos al*



GOBIERNO NACIONAL DE
LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



Av. Eloy Alfaro 30-350 y Amazonas
Telef.: (593)2 3960100 / 3960200
www.magap.gob.ec
Quito - Ecuador

- Ministerio de Relaciones Laborales como insumo para la certificación de la calidad del servicio;*
13. *Plan evaluación y desarrollo de competencias del personal que ejecuta actividades de atención ciudadana; y,*
 14. *Las demás que sean asignadas por el Ministerio de Relaciones Laborales.*

b) En los procesos habilitantes de apoyo de las Coordinaciones Zonales a continuación del numeral 4.1.3.1.3 agréguese los numerales:

7. *Informe de seguimiento, monitoreo y control de los procesos claves de prestación de servicios que permita el mejoramiento continuo.*
8. *Estudios de la capacidad de oferta de los servicios de mayor demanda real y potencia externa*
9. *Reportes periódicos sobre los resultados de la evaluación cuantitativa y cualitativa de satisfacción de los usuarios externos; los que serán remitidos al Ministerio de Relaciones Laborales, a través de la Dirección de Seguimiento y Control de Atención y Contacto Ciudadano.*
10. *Informes de trámites sobre quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones efectuadas por los usuarios internos y/o externos, los que serán remitidos al Ministerio de Relaciones Laborales, a través de la Dirección de Seguimiento y Control de Atención y Contacto Ciudadano.*

Artículo 2.- Los productos y servicios de la Unidad de Calidad del Servicio y de Atención Ciudadana se desarrollarán conforme lo establece la Resolución Nro. MRL-2012-0562 en el artículo 1 emitida el 5 de septiembre del 2012.

Artículo 3.- El presente Acuerdo entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en Registro Oficial.

DISPOSICIÓN GENERAL

En las Direcciones Provinciales, las Unidades de Administración del Talento Humano proporcionarán la información requerida por los responsables del manejo de la información en las Coordinaciones Zonales para ser canalizada a la Unidad de Calidad del Servicio y Atención Ciudadana.

El reclutamiento del personal para las Coordinaciones Zonales será supervisado por la Dirección de Administración de Talento Humano.



GOBIERNO NACIONAL DE
LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



Av. Eloy Alfaro 30-350 y Amazonas
Telef.: (593)2 3960100 / 3960200
www.magap.gob.ec
Quito - Ecuador

Disposición Final.- De la ejecución del presente Acuerdo se encargará la Coordinación General Administrativa Financiera;

Comuníquese y publíquese.

Dado en Quito, a **20 DIC 2012**

Javier Ponce Cevallos

MINISTRO DE AGRICULTURA, GANADERÍA, ACUACULTURA Y PESCA

Elaborado por: CGAF: RMC/ FCT / XM / PCV