

ACUERDO MINISTERIAL No. 080

EL MINISTRO DE AGRICULTURA, GANADERIA, ACUACULTURA Y PESCA

CONSIDERANDO:

QUE, el artículo 83 numerales 8, 11, 12 y 17 de la Constitución de la República, 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 y oficio con sujeción a la ética. “Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país, de manera honesta y transparente”;*

QUE, el artículo 154, numeral 1 de la Constitución de la República, en concordancia con el artículo 17 del Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, establecen que *“los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios, sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales”;*

QUE, el artículo 227 de la Constitución de la República instituye que *“la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”;*

QUE, el artículo 229 de la Constitución de la República dispone: *“Serán servidoras y servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público”;*

QUE, el Art. 233 de la Constitución de la República establece que *“Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos (...)”;*

QUE, la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, en el *“artículo 22 literales b) y h) establece como deberes de las y los servidores públicos entre los que se destacan “Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, Leyes, Reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley y ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe”. “Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión.”;*

QUE, el Artículo 52, de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, dentro de las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano.- Las Unidades de Administración del Talento Humano, está: *“o) Recepar 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”;*

med



GOBIERNO NACIONAL DE
LA REPUBLICA DEL ECUADOR



Av. Eloy Alfaro N30 - 350 y Av. Amazonas
Telf.: + (593 2) 3960 100/3960 200
www.agricultura.gob.ec
Quito - Ecuador

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, mediante Acuerdo Ministerial No. 281, publicado en la Edición Especial del Registro Oficial No. 198 del 30 de septiembre de 2011, se expide el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del MAGAP, como la Institución rectora del multisector, cuya misión es 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; y su visión, está focalizada que para el 2020, contará con un modelo de gestión de calidad basado en sistemas de información y comunicación, que posibiliten la producción de bienes y servicios que garanticen la seguridad alimentaria del país, el crecimiento y desarrollo equitativo, generando valor agregado con rentabilidad económica, equidad social, sostenibilidad ambiental e identidad cultural;

QUE, mediante Decreto Ejecutivo No.1151 de 23 de abril de 2012, ratificado con Decreto Ejecutivo No. 2 de 24 de mayo de 2013, el señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador, nombra al señor Javier Antonio Ponce Cevallos, Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca;

QUE, mediante memorando No. MAGAP-SGRSP-2015-0003-M de 07 de enero de 2015, el Secretario General de Relacionamento del Sistema Productivo Ing. Pablo Fernando Jácome Estrella, solicita al Ing. Wilian Ernesto Ruíz Caranqui, Coordinador Gestión de Gestión Estratégica se tramite la vigencia y se someta a análisis el “Protocolo para la atención de quejas, sugerencias, preguntas y/o denuncias” por parte del Comité de Ética, el mismo que ha sido desarrollado por la Dirección de Metodologías y Administración de Procesos de la Coordinación General de Gestión Estratégica, y que ha sido aprobado por la Dirección Nacional de Comunicación y la Dirección de Talento Humano;

QUE, mediante memorando No. MAGAP-CGGE-2015-0044-M de 06 de febrero de 2015, el Ing. Wilian Ernesto Ruíz Caranqui, Coordinador de Gestión Estratégica, se dirige al Ing. Eddy Xavier Guzmán Proaño Director de Metodologías y Procesos, en base a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las normas técnicas promulgadas por el Ministerio de Relaciones Laborales y la Secretaría Nacional de la Administración Pública, establece observaciones, comentarios y/o sugerencias al “Protocolo para la Atención de Quejas, Sugerencias, Preguntas y/o Denuncias”, para que sean consideradas su inclusión en el referido documento;

QUE, mediante memorando No. MAGAP-DMP-2015-0015-M de 10 de marzo de 2015, el Ing. Eddy Xavier Guzmán, Proaño Director de Metodologías y Procesos, da contestación a Ing. Wilian Ernesto Ruíz Caranqui, Coordinador de Gestión Estratégica, colocando a conocimiento de que no se acoge las observaciones realizadas por el Comité de Ética;

En uso de las facultades y atribuciones que confiere el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador y el artículo 17 del Estatuto del Régimen del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva,

muc

ACUERDA

Aprobar el Protocolo para la Atención de Quejas, Sugerencias, Preguntas y/o Denuncias de la Ciudadanía.

TITULO I

GENERALIDADES

Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación.- El presente instructivo tiene por objeto establecer el servicio para la atención de Quejas, Sugerencias, Preguntas y/o Denuncias de la Ciudadanía” como un grupo interdepartamental e interdisciplinario mediante la articulación de los mecanismos administrativos, técnicos y operativos que posee el Ministerio para su gestión.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS, PREGUNTAS Y/O DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA

1.- OBJETIVO

Gestionar quejas, sugerencias, preguntas y/o denuncias del ciudadano/a, mediante la articulación de los mecanismos administrativos, técnicos y operativos que posee el Ministerio para su gestión.

2.- DEPENDENCIA RESPONSABLE:

- Coordinación General Administrativa Financiera
 - Dirección de Administración del Talento Humano
 - Unidad de Gestión de Calidad del Servicio y Atención Ciudadana.

3.- NIVELES DE COORDINACIÓN

- Coordinación Externa:
 - MRL
 - SNAP
 - GAD'S
 - Otras entidades
- Coordinación Interna:
 - Planta Central
 - Viceministerios
 - Subsecretarías Temáticas
 - Coordinaciones Generales de Asesoría y Apoyo *mc*

- Direcciones de Asesoría y Apoyo
- Dirección Nacional de Comunicación Social.
- Territorio:
 - Coordinaciones Zonales.
- Entidades Adscritas

4.- PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS DE ACTUACIÓN

Procedimientos

- Nombre.- Procedimiento para el manejo de quejas, sugerencias, preguntas y/o denuncias de la ciudadanía.
- Descripción.- El proceso deberá cumplirse de la siguiente forma:

1. Recepción de quejas, sugerencias, preguntas y denuncias realizadas por la ciudadanía.

1.1. Medios de recepción de quejas, sugerencias, preguntas y/o denuncias:

- Internos
 - Balcón de Servicios
 - Central telefónica
 - Buzón de Quejas y Sugerencias (Formulario)
 - Página web
 - Redes Sociales.
 - E-mail (denuncias@magap.gob.ec)
 - Otros medios o mecanismos que pudieran desarrollarse durante la ejecución del protocolo.
- Externo
 - Entidades del Sector Público
 - Tramiton.to

Responsables:

- Coordinación General de Sistemas de Información
- Dirección Nacional de Comunicación Social
- Unidad Gestión de la Calidad del Servicio y Atención Ciudadana.
- Dirección de Gestión Documental y Archivo.

Corresponsables:

- Viceministerios
- Subsecretarías y Coordinaciones Temáticas
- Coordinaciones Generales de Asesoría y Apoyo
- Direcciones de Asesoría y Apoyo
- Entidades Adscritas.

mmc b

Tiempo de Ejecución: Diariamente, por los diferentes medios de recepción internos y externos, los cuales serán procesados.

2. Ingreso de Información en el sistema de Quejas, sugerencias, preguntas y/o denuncias

Responsables y Corresponsables quienes realizarán seguimiento deberán identificar y registrar las quejas, sugerencias, preguntas y denuncias generadas por el ciudadano diariamente al sistema para visualización de la Unidad de Gestión de Calidad del Servicio y Atención Ciudadana.

En caso de que los corresponsables receipten una queja, sugerencia, pregunta o denuncia, ésta será canalizada en razón al instructivo que será creado para el efecto. Mientras esto suceda se canalizarán a través de la Unidad de Gestión de la Calidad del Servicio y Atención Ciudadana.

Responsables:

- Todas las Unidades funcionales del MAGAP que reciban quejas, sugerencias, preguntas y denuncias virtuales o físicas, tendrán la obligación de registrar en el sistema.

Tiempo de Ejecución: Diariamente.

3. Análisis y consolidación de quejas, sugerencias, preguntas y denuncias.

La Unidad de Gestión de la Calidad del Servicio y Atención Ciudadana analizará y consolidará todos los requerimientos de la ciudadanía; de ser pertinente y en función de sus atribuciones y responsabilidades responderá de manera directa a los mismos.

Responsables:

- Unidad Gestión de la Calidad del Servicio y Atención Ciudadana

Tiempo de Ejecución: Diariamente.

4. Distribución de quejas, sugerencias, preguntas y/o denuncias.

La Unidad de Gestión de la Calidad del Servicio y Atención Ciudadana una vez que haya consolidado toda la información, asignará las quejas, sugerencias, preguntas y/o denuncias a las unidades orgánicas del MAGAP correspondientes, para que estas den solución o justifiquen las mismas.

Responsables:

- Unidad Gestión de la Calidad del Servicio y Atención Ciudadana.

Tiempo de Ejecución: Inmediato

Instrumento de Distribución: Sistema de Quejas *mmc lb*

5. Respuesta a quejas, sugerencias, preguntas y denuncias.

Las Unidades Orgánicas del MAGAP recibirán las quejas, sugerencias, preguntas y/o denuncias el mismo día de su recepción; por lo cual, el personal asignado deberá generar las respuestas adecuadas y remitirlas a la Unidad Gestión de la Calidad del Servicio y Atención Ciudadana.

Se establecerá una persona responsable que será la vía de comunicación interna con la Unidad de Gestión de Calidad del Servicio y Atención Ciudadana.

Responsable:

- Unidades Orgánicas del MAGAP.

Corresponsables:

- Unidad Gestión de la Calidad del Servicio y Atención Ciudadana

Tiempo de Ejecución: 3 días hábiles una vez receptada la queja, sugerencia, pregunta y denuncia.

6. Información al ciudadano de la resolución de sus quejas, sugerencias, preguntas y denuncias.

Una vez receptada la respuesta de las unidades orgánicas del MAGAP, la Unidad de Gestión de la Calidad del Servicio y Atención Ciudadana validará si la respuesta es adecuada y procederá a informar la solución o justificación a la ciudadanía vía correo electrónico, mensaje de texto o llamada telefónica.

Responsables:

- Unidad Gestión de la Calidad del servicio y Atención ciudadana.

Corresponsables:

- Unidades Orgánicas del MAGAP.

Tiempo de Ejecución: Una vez receptada la respuesta desde las Unidades Orgánicas del MAGAP.

5.- OBSERVACIONES

- La Unidad de Atención al Usuario o, en su defecto, el Director o Directora de la UATH institucional, será responsable de la resolución de todos los casos registrados. (Acuerdo Ministerial No. MRL - 2013 Art. 8. De la atención a las recomendaciones, sugerencias, solicitudes, quejas o denuncias.)

Asimismo, deberán solicitarse además las pruebas de descargo a las o los servidores involucrados, a efecto de atender el caso. Se velará por el cumplimiento del principio de celeridad y el debido proceso. (Acuerdo Ministerial No. MRL - 2013 Art. 8. De la atención a las recomendaciones, sugerencias, solicitudes, quejas o denuncias.) *me*

- Todas las quejas, sugerencias, preguntas y/o denuncias que se presenten en planta central y territorio deben ser registradas y transmitidas mediante el Sistema de Quejas, a la Unidad de Gestión de la Calidad del Servicio y Atención Ciudadana.
- En el caso de presentarse quejas, sugerencias, preguntas y/o denuncias de naturaleza política, la Unidad de Gestión de la Calidad del Servicio y Atención Ciudadana deberá canalizar la información respectiva a la Dirección de Comunicación del Ministerio, quien deberá analizar la pertinencia de la denuncia y generará una respuesta.
- En los casos que se identifique oportunidades de mejoras en los procesos, estas serán reportadas a la a la Dirección de Metodologías y Administración de Procesos, debiendo desarrollar planes de mejora, los mismos que serán reportados a la máxima autoridad institucional y a la Secretaría Nacional de Administración Pública. (Acuerdo Ministerial No. MRL - 2013 Art. 7. Del Procedimiento)
- Las quejas, sugerencias, preguntas y/o denuncias que no sean contestadas en el tiempo establecido por las Unidades orgánicas del MAGAP, serán notificadas mediante un control de seguimiento por parte de la Unidad de Gestión de la Calidad del Servicio y Atención Ciudadana a la máxima autoridad responsable.
- De hallarse elementos que lo motiven en la generación de quejas, sugerencias, preguntas o denuncias en la inobservancia del cumplimiento de respuesta se aplicará el régimen disciplinario establecido en la LOSEP contra los servidores involucrados. (Acuerdo Ministerial No. MRL - 2013 Art. 8. De la atención a las recomendaciones, sugerencias, solicitudes, quejas o denuncias.)

6.-TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Atención al usuario: Constituye el conjunto de políticas, procedimientos y métodos que permiten conocer e identificar las necesidades y el grado de atención de las y los usuarios. (Norma técnica de atención al usuario en el servicio público - Acuerdo Ministerial No. MRL-2013-0057 - Registro Oficial Segundo Suplemento No. 926, de 4 de abril del 2013, Art. 3).

7.- TIEMPO DE EJECUCIÓN:

La atención o resolución a los casos presentados por las y los usuarios se realizará en el término de 15 días laborables, término que podrá ser prorrogado con la autorización del Ministerio de Relaciones Laborales. (Acuerdo Ministerial No. MRL - 2013 Art. 8.- De la atención a las recomendaciones, sugerencias, solicitudes, quejas o denuncia.)

(Hasta aquí el texto del Protocolo para la Atención a Quejas, Sugerencias, Preguntas, y/o Denuncias de la Ciudadanía).

nmcb

Artículo 2.- De la ejecución del presente Acuerdo encárguese a la Coordinación General de Gestión Estratégica, la cual deberá realizar todas las gestiones necesarias e instrumentos para el cumplimiento de este Acuerdo.

Artículo 3.- Notifíquese a los interesados con copia certificada del presente Acuerdo, conforme lo establece el Artículo 126, numeral 4 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

Artículo 4.- El presente Acuerdo entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese y publíquese.

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano **08 ABR 2015**



JAVIER PONCE CEVALLOS

MINISTRO DE AGRICULTURA, GANADERÍA, ACUACULTURA Y PESCA *mec ds*

