

ORDENANZA No. 50 - GADMQ - 2013

**EL CONCEJO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE QUIJOS - NAPO:**

EL CONCEJO CANTONAL

CONSIDERANDO:

Que, la 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.

Que, la norma técnica de atención al usuario en el servicio público, tiene por objeto establecer el mecanismo de medición y evaluación, con un enfoque integral y participativo de los servidores públicos que prestan servicios a usuarios, con el fin de establecer los indicadores del nivel de servicio, solución de necesidades y percepción de las y los usuarios.

Que, es necesario ordenar y reglamentar los procesos técnicos de la Administración de Talento Humano, en concordancia con los objetivos institucionales y las normas generales e internas que rigen la materia a efectos de asegurar una racionalización y uniformidad de procedimientos de gestión;

Que, es responsabilidad de las unidades de talento humano cumplir dentro de las políticas de administración de talento humano, con la aplicación de la Norma Técnica de Aplicación del Subsistema de Evaluación del Desempeño, como una herramienta de control y de organización institucional;

Que, la evaluación y desempeño es parte de la estructura del sistema Integrado de desarrollo del talento humano del servicio público, de acuerdo a lo establecido en el Art. 54 de la Ley de Servicio Público (LOSEP).

En uso de las atribuciones que le concede el Art. 57 literal a) del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) y de la autonomía administrativa establecida en el Art. 5 párrafo tercero del mismo cuerpo legal,

LA ORDENANZA QUE REGLAMENTA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO PÚBLICO MUNICIPAL.

Art. 1.- Objetivo.- El objetivo de la aplicación de la norma técnica de Atención al Usuario en el Servicio Público dentro de la gestión del GADM de Quijos, es garantizar a las personas, entre otros derechos, el dirigir quejas y peticiones a las autoridades, recibir atención o respuestas motivadas y acceder a servicios públicos, con eficiencia, eficacia y buen trato.

Art. 2.- Ámbito.- Las disposiciones contenidas en la norma técnica de Atención al Usuario en el Servicio Público, son de aplicación obligatoria para todas las y los servidores públicos que laboran en el GADM de Quijos.



Art 3.- Cumplimiento.-La Dirección de Talento Humano del GADM de Quijos es la responsable de la aplicación de la presente norma y del asesoramiento a cada unidad, área o proceso en la aplicación de la misma.

Art. 4.- Procedimiento.-El procedimiento a aplicarse es el señalado en la norma vigente, como sigue:

Art. 5.- De los actores.-En la atención al usuario intervienen los siguientes actores:

1. Las y los usuarios.-Personas que demandan atención;
2. Institución Pública.-Prestadora del servicio demandado por las y los usuarios, a través de:

2.1 Servidora o Servidor: Responsable de brindar el servicio; y,

2.2 Unidad de Atención al Usuario: Es el órgano encargado de recibir quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones realizadas por las y los usuarios a efecto de evaluar la prestación de servicio que brinde la o el servidor público, a fin de desarrollar una atención al usuario de óptima calidad.

3. Ministerio de Relaciones Laborales: Entidad rectora de las normas y políticas de servicio y atención al usuario, responsable de establecer parámetros de evaluación y control para que las y los servidores públicos brinden atención de calidad y calidez.

Art. 6.- De los medios: Para identificar las necesidades de las y los usuarios que demandan de un servicio, el GADM de Quijos deberá implementar uno o varios de los siguientes medios contenidos en un Plan de Atención del Usuario:

1. Buzones interactivos o físicos;
3. Línea telefónica de atención al usuario; y,
4. Los demás que se estimen necesarios, previa disposición o autorización y articulación con el Ministerio de Relaciones Laborales.

Art. 7.- De la base de datos.-La información recopilada será enviada al Ministerio de Relaciones Laborales. (de acuerdo a disposición en la norma)

Art. 8.- Del procedimiento.-Para resolver las recomendaciones, sugerencias, quejas y denuncias presentadas por las y los usuarios, la Dirección de Talento Humano deberá seguir el siguiente procedimiento:


1. Registrar con datos las recomendaciones, sugerencias, solicitudes, quejas o denuncias;
2. Gestionar y dar seguimiento al trámite;
3. Tomar acciones correctivas; y, manejar indicadores para evaluar la atención prestada.

Art. 9.- De la atención a las recomendaciones, sugerencias, solicitudes, quejas o denuncias.- El director o directora de la UATH institucional será responsable de la resolución de todos los casos registrados. Así mismo deberán solicitarse 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. De hallarse elementos que lo motiven, se aplicará el régimen disciplinario establecido en la LOSEP contra los servidores involucrados. De igual manera de ser pertinente el Ministerio de Relaciones Laborales deberá poner los resultados obtenidos en conocimiento de la Contraloría General del Estado y/o la institución de control que corresponda. La atención o resolución a los casos presentados por las y los usuarios se realizará en el término de quince días laborables, término que podrá ser prorrogado con la autorización del Ministerio de Relaciones Laborales.

La presentación del Plan de Atención al Usuario como herramienta básica para garantizar la aplicación correcta de esta norma, es responsabilidad de la Unidad de Talento Humano.

Art. 10.- Capacitación interna.-La Dirección de Talento Humano será la responsable de capacitar y difundir permanentemente al interior de la institución las actualizaciones que se presenten en el ámbito de Mejoramiento de atención al usuario, en especial respecto a quienes fueren responsables directos de brindarlas.

Dada en la sala de sesiones del Concejo Municipal de Quijos, a los tres días del mes de diciembre del año dos mil trece.


Sr. Javier Vinuesa Espinoza De Los Montero
ALCALDE DEL GAD
MUNICIPAL DE QUIJOS.


Sra. Bertha Cueva Días
SECRETARIA GENERAL (E)

CERTIFICADO DE DISCUSIÓN.- Certifico que la presente la Ordenanza que Reglamenta la Aplicación de la Norma Técnica de Atención al Usuario en el Servicio Público Municipal, fue discutida y aprobada por el Concejo Municipal del Cantón Quijos, en su primero y segundo debate en las sesiones ordinarias realizadas los días miércoles 13 de noviembre y martes 03 de diciembre del año 2013 respectivamente, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 322 del COOTAD.

Sra. Bertha Cueva Días
SECRETARIA GENERAL ENCARGADA.


TRASLADO.- Bertha Cueva Días, Secretaria General Encargada del Concejo Municipal del cantón Quijos, a los 04 días del mes de diciembre del año 2013; a las 16h10.- De conformidad a lo dispuesto en el Art. 322, del COOTAD, remítase al señor Alcalde la Ordenanza que Reglamenta la

Aplicación de la Norma Técnica de Atención al Usuario en el Servicio Público Municipal, para su respectiva **sanción** y promulgación.- Cúmplase.


Sra. Bertha Cueva Días

**SECRETARIA GENERAL ENCARGADA DEL
GAD MUNICIPAL DE QUIJOS.**

SANCIÓN.- ALCALDÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN QUIJOS.- Javier Vinueza Espinoza De Los Monteros, Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quijos: Baeza, 11 de diciembre de 2013, a las 15H00 horas.- De conformidad con lo dispuesto en el Art. 322, del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, habiéndose observado el trámite legal por cuanto la Ordenanza que Reglamenta la Aplicación de la Norma Técnica de Atención al Usuario en el Servicio Público Municipal, está de acuerdo con la Constitución y las leyes de la República.- **SANCIONO** la presente ORDENANZA, para que entre en vigencia, a cuyo efecto se promulgará de conformidad con el Art. 324 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.


Sr. Javier Vinueza Espinoza de los Monteros
ALCALDE DEL CANTÓN QUIJOS

SECRETARÍA GENERAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE QUIJOS.- Baeza, en la fecha antes mencionada, el señor Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quijos, sancionó, proveyó y firmó la presente Ordenanza y ordeno la publicación en la Gaceta Judicial y en la página web de la Entidad.- Lo certifico.


Sra. Bertha Cueva Días

**SECRETARIA GENERAL ENCARGADA DEL
GAD MUNICIPAL DE QUIJOS.
GENERAL (E).**