

## RESOLUCION No. SENRES-2008-000039

Publicada en el Registro Oficial 310, del 7 de abril de 2008

### EL SECRETARIO NACIONAL TECNICO DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS Y REMUNERACIONES DEL SECTOR PUBLICO

#### CONSIDERANDO:

**Que,** el artículo 23 numeral 7 de la Constitución Política de la República, establece el derecho a los ciudadanos para disponer de bienes y servicios públicos y privados de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;

**Que,** el artículo 124 de la Constitución Política de la República, determina que la Administración Pública se organizará y desarrollará de manera descentralizada y desconcentrada;

**Que,** la Codificada Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público - LOSCCA, de acuerdo al artículo 2 se sustenta en los principios de unicidad, transparencia, igualdad, equidad, lealtad, racionalidad, descentralización y desconcentración, productividad, eficiencia, competitividad y responsabilidad;

**Que,** conforme a lo establecido en los literales a) y c) del artículo 54 de la LOSCCA, es facultad de la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público - SENRES, emitir normas e instrumentos de desarrollo administrativo sobre diseño, reformas e implementación de

estructuras organizacionales por procesos y recursos humanos, de aplicación en las instituciones, organismos y dependencias del sector público;

**Que,** es indispensable crear los centros de atención al ciudadano dentro de las instituciones del sector público, para brindar, medir y elevar la satisfacción del ciudadano, a través del monitoreo de la demanda y oferta de bienes y servicios como elemento clave que permita el diseño, implementación y mejoramiento continuo de los procesos de prestación de los servicios públicos; y,

En uso de las atribuciones, establecidas en los literales a) y c) del Art. 55 de la Codificada Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público,

#### Resuelve:

**Art. 1.-** Establecer la organización y funcionamiento de los centros de atención al ciudadano en las instituciones, organismos, entidades y empresas del sector público, de acuerdo a las siguientes características:

**SUBPROCESO.-** Gestión de Atención al Ciudadano.

**MISION.-** Elevar los niveles de satisfacción de los ciudadanos, a través del monitoreo de la demanda y oferta de productos y servicios institucionales, como elemento clave que permita el diseño, implementación y mejoramiento continuo de los procesos de prestación de los servicios públicos.

**DEPENDENCIA.-** Administrativa y funcional del Proceso de Gestión de Comunicación Social.

**RESPONSABILIDADES.-** Los centros de atención al ciudadano y las unidades de comunicación social tendrán las siguientes responsabilidades:

**Centros de atención al ciudadano:**

1. Absolver consultas de usuarios externos sobre asuntos institucionales.
2. Atender y orientar a los ciudadanos en función de los productos y servicios que genera la institución.
3. Recibir las denuncias, sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones que desean realizar los ciudadanos.
4. Preparar sugerencias para mejorar los procesos de servicio a los ciudadanos.

**Unidades de comunicación social:**

1. Monitorear la satisfacción de los usuarios por los productos y servicios recibidos.
2. Elaborar estadísticas de la satisfacción de los ciudadanos de los productos y servicios recibidos.
3. Elaborar un banco de preguntas para medir la satisfacción de los ciudadanos.
4. Preparar informes mensuales para la toma

de decisiones sobre la atención al usuario y la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la institución.

**Productos y servicios de las unidades de comunicación social:**

Además de los establecidos, se incorporan los siguientes:

1. Indicadores de gestión de productos y servicios al ciudadano.
2. Plantillas de encuestas de productos y servicios al ciudadano.
3. Estadísticas de satisfacción del ciudadano.
4. Plan de mejoramiento continuo de productos y servicios al ciudadano.
5. Informes de ejecución, seguimiento y evaluación del plan mejoramiento continuo de productos y servicios al ciudadano.
6. Manual de atención al usuario.
7. Informes periódicos de recomendaciones, sugerencias y reclamos a las autoridades correspondientes.
8. Banco de preguntas más frecuentes.
9. Cuadro comparativo de estadísticas mensuales de atención a los ciudadanos.

**PERFIL DE COMPETENCIAS DE SUS TITULARES:**

Nivel Académico.- En áreas de administración, comercial, empresas, marketing, comunicación social y/o relaciones públicas.

Experiencia: 1 a 2 años de experiencia en gestión de

calidad, gestión de desarrollo organizacional, gestión de servicio al ciudadano o actividades afines.

**Art. 2.-** Para la implementación de los centros de atención al ciudadano, corresponde a la máxima autoridad de las instituciones del sector público, reformar sus reglamentos o estatutos orgánicos por procesos; y levantar sus manuales de procesos y procedimientos, así como la definición del rol de los responsables de los puestos de atención al ciudadano, conforme las directrices emitidas por SENRES. Igualmente los centros de atención al ciudadano serán ocupados por funcionarios o servidores que actualmente presten servicios en la institución; de no contar con personal suficiente, deberán realizar los trámites respectivos para la incorporación del personal necesario que pueda realizar estas actividades.

**Art. 3.-** Las reformas a los reglamentos o estatutos orgánicos por procesos, deben contar con el dictamen presupuestario favorable por parte del Ministerio de Finanzas y el dictamen favorable de la SENRES, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 113 del Reglamento a la Ley Orgánica de

Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación del Sector Público - LOSCCA.

**Art. 4.-** Para el funcionamiento de los centros de atención al ciudadano, la máxima autoridad de las instituciones del sector público, deberán disponer de los espacios físicos diseñados para la atención, tomando en cuenta la adecuación para usuarios con cualquier tipo de discapacidad, ya sea esta física, auditiva o visual.

**Art. 5.-** En el caso de que las instituciones, organismos, entidades y empresas del sector público no cuenten con la Unidad de Comunicación Social, dentro de su estructura organizacional, las actividades encomendadas a dicha unidad en la presente resolución, deberán ser ejecutadas por la Unidad de Administración de Recursos Humanos -UARHs- de la institución.

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a 19 de marzo del 2008.

La presente resolución entrará en vigencia, a partir de su publicación en el Registro Oficial.

**Richard Espinosa Guzmán, B. A.**  
**SECRETARIO NACIONAL TECNICO-SENRES**