

RESOLUCIÓN SNT-2013- 0058

ING. RUBÉN LEÓN VÁSQUEZ
SECRETARIO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

- Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone *"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, de conformidad con el Artículo 10 de la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, que en su artículo S, literal m), faculta al Secretario Nacional de Telecomunicaciones a resolver asuntos relativos a la administración general de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.
- Que, El Manual de Procesos de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, fue aprobado por la máxima autoridad con Resolución SNT-2012-0081, de 25 de febrero de 2012, y reformado con Resolución SNT-2012-0376, de 16 de octubre de 2012, incluyendo la disposición general *"TERCERA: La Dirección General de Control de Gestión asumirá y ejecutará el seguimiento de los procesos que forman parte del presente Manual de Procesos y formulará propuestas de mejoras de los mismos"*.
- Que, mediante acuerdo Ministerial MRL-2012-0055, de 20 de abril de 2012, publicado en el Registro Oficial No 706, de 18 de mayo de 2012, el Ministerio de Relaciones Laborales emitió la Norma Técnica para la Certificación de la Calidad de Servicio, en la que entre otras disposiciones, en su artículo 8, acuerda, *"A fin de dar cumplimiento de manera efectiva al proceso de gestión de la calidad de los servicios, las UATH institucionales deberán implementar dentro de sus estructuras internas el proceso de la calidad del servicio, atención al usuario y de la gestión institucional, de conformidad o lo establecido en el artículo 120 del Reglamento a lo LOSEP"*.
- Que, con Resolución MRL-2012-0562, publicada en el Registro Oficial No. 815, de 23 de octubre de 2012, el Ministerio de Relaciones Laborales, en su artículo 1, resolvió, *"que se incorpore la Unidad o Proceso de Calidad del Servicio y de Atención Ciudadana, en los Estatutos Orgánicos por Procesos de las instituciones del Estado señaladas en el artículo 3 de la LOSEP, a fin de definir, medir y mejorar la satisfacción ciudadana respecto a los productos, servicios y trato que recibe."*
- Que, con memorando DGCG-2013-075, de 15 de marzo de 2013, el Director General de Control de Gestión, solicitó al señor Secretario Nacional de Telecomunicaciones, se realice una modificación al Manual de Procesos de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en base a los antecedentes adjuntos al mismo, a fin de implementar lo dispuesto en la Resolución MRL-2012-0562.
- Que con memorando SG-2013-0186, de 19 de marzo de 2013, el señor Secretario General en cumplimiento a la nota marginal inserta por la máxima autoridad en memorando DGCG-2013-075, solicitó a la Subdirectora de Gestión de Talento Humano(E), se pronuncie sobre la pertinencia de la reforma solicitada por el Director General de Control de Gestión.
- Que, la Subdirectora de Gestión del Talento Humano (E), con memorando SGTH-2013-0257, de 20 de marzo de 2013, emitió el informe favorable correspondiente, a fin de que en el Manual de Procesos de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones se realicen los cambios propuestos en la "denominación dada en el Artículo 8.-Clasificación de Procesos, 8.3.5.1. "Gestión de Administración del Talento Humano"; así como en el Artículo 13.- Procesos Habilitantes, 13.5.1. "Gestión de Administración del Talento Humano"; "...inclusión del Proceso: "Gestión de Calidad del Servicio y de Atención Ciudadana".

En uso de sus facultades legales,

RESUELVE:

ARTÍCULO UNO.- Expedir las siguientes reformas al Manual de Procesos de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución SNT-2012-0081, de 25 de febrero de 2012, reformado mediante Resolución SNT-2012-0376, de 16 de octubre de 2012, de la siguiente manera:

1.1 En el artículo 8, numeral 8.3.5.1, substitúyase el texto: "*Gestión de Talento Humano*" por el texto: "*Gestión de Administración de Talento Humano*", e incorpórese la siguiente sección:

8.3.5.1.4 Gestión de la Calidad de Servicio y Atención Ciudadana

- Administración de los procesos de calidad del servicio y atención ciudadana
- Gestión para incremento de los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos

1.2 En el artículo 13, numeral 13.5.1, substitúyase el texto: "*Gestión del Talento Humano*" por el texto "*Gestión de Administración de Talento Humano*", e incorpórese al final de los procesos el siguiente:

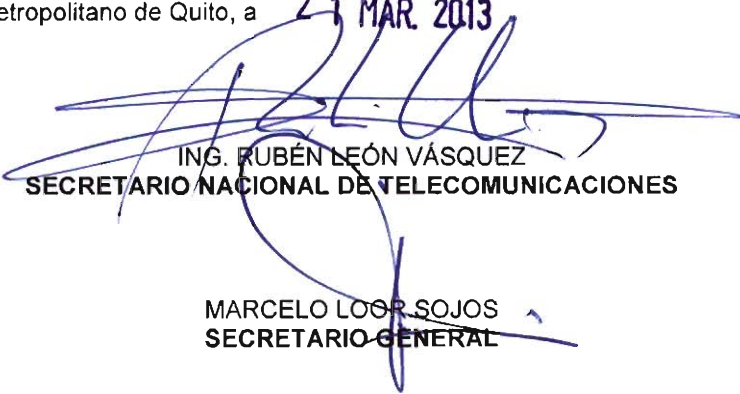
"Proceso: Gestión de la Calidad de Servicio y de Atención Ciudadana

1. *Estudio de mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica en función de la modalidad de la prestación de servicio.*
2. *Informe de seguimiento, monitoreo y control de los procesos claves de prestación de servicios que permita el mejoramiento continuo.*
3. *Plan de organización y funcionamiento de las unidades, centros o puntos de atención en función de la demanda.*
4. *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).*
5. *Manual de procesos y procedimientos de productos y/o servicios claves de atención ciudadana.*
6. *Indicadores de gestión de la prestación de productos y/o servicios claves respecto a la calidad, cantidad, oportunidad y satisfacción.*
7. *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.*
8. *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 como insumo para la certificación de la calidad del servicio.*
9. *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.*
10. *Las demás que le sean asignadas por el Ministerio de Relaciones Laborales"*

ARTÍCULO DOS.- En lo demás, se ratifica el contenido de la Resolución SNT-2012-0081, de 25 de febrero de 2012, y su reforma mediante Resolución SNT-2012-0376, de 16 de octubre de 2012.

ARTÍCULO TRES.- De la ejecución de la presente Resolución encárguese a la Dirección General Administrativa Financiera, Subdirección de Gestión del Talento Humano y Dirección General de Control de Gestión, dentro del ámbito de sus respectivas competencias.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a **21 MAR 2013**


ING. RUBÉN LEÓN VÁSQUEZ
SECRETARIO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

MARCELO LOOR SOJOS
SECRETARIO GENERAL