

RESOLUCIÓN No.157-DPE-CGAJ-2015

Ramiro Rivadeneira Silva
DEFENSOR DEL PUEBLO

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.";

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 literales a), b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada en el Registro Oficial N° 7 del 20 de febrero de 1997, el Defensor del Pueblo ejerce la representación legal y le corresponde organizar la institución en todo el territorio nacional, para lo cual debe dictar los reglamentos y resoluciones que sean necesarios;

Que, el artículo 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público, establece que: "...En las instituciones establecidas en el artículo 3 de la LOSEP, se integrará el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional...";

Que, el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017 Tomo II, en el lineamiento estratégico c) de la política 1.5 del objetivo 1, tendiente a "Afianzar una gestión pública inclusiva, oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia", manda implementar y mantener sistemas de gestión de la calidad y la excelencia basados en normativas reconocidas internacionalmente;

Que, el artículo 4 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No.369, de 26 de noviembre de 2012, establece : "...La Defensoría del Pueblo de Ecuador, de conformidad con lo estipulado en el artículo 138 del Reglamento General a la Ley del Servicio Público, ha conformado el Comité de Gestión de Calidad y el Desarrollo Institucional, el mismo que tendrá la calidad de permanente y estará integrado por: 1. Defensor del Pueblo, quien lo presidirá, o su delegado; 2. Coordinador General de Planificación Institucional; 3. Coordinador General Administrativo Financiero; 4. Una o un responsable por cada uno de los procesos o unidades

v.

administrativas; y 5. Responsable de la Dirección Nacional de Talento Humano, o quien hiciere sus veces.”;

Que, el Comité de Calidad y Desarrollo Institucional de la Defensoría del Pueblo, mediante Acta No.001, de 06 de febrero de 2015, aprobó la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo la Norma Internacional ISO 9001;

Que, mediante Resolución No.027-DPE-2015, de 17 de marzo de 2015, el Defensor del Pueblo de Ecuador, resolvió designar al Asesor de Despacho, Abg. Andrés Chiriboga Zumárraga, como su representante en el Sistema de Gestión de Calidad para que ejerza y ejecute las atribuciones establecidas en el Capítulo V, numeral 5.5.2 de la Norma ISO 9001; y, designó al Director Nacional de Gestión de Procesos de la Defensoría del Pueblo, como Coordinador de Calidad, señalando entre sus atribuciones: “...2. Apoyar y supervisar la elaboración, revisión y validación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, su implementación y actualización. 3. Ejecutar a nivel general la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y la Norma ISO 9001...”;

Que, el Director Nacional de Gestión de Procesos, mediante Memorando Nro.DPE-DNGP-2015-0023-M, de 18 de noviembre de 2015, dirigido al Coordinador General de Asesoría Jurídica, haciendo referencia a la gestión realizada para la elaboración y correspondiente autorización de procesos, solicita disponer a quien corresponda la elaboración de la resolución de aprobación del Manual de Procesos de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008; y, manifiesta: “...Cabe recordar que el Manual así como los procesos una vez aprobados, entran en una etapa de mejoramiento continuo. La responsabilidad de mantener actualizado el Manual de Procesos, será de la Coordinación General de Planificación Institucional a través de la Dirección Nacional de Procesos...”;

Que, se anexa a la presente Resolución el Manual de Procesos de la Defensoría del Pueblo, constante en el ANEXO 1 y los Procesos Agregadores de Valor, habilitantes de apoyo y habilitantes de Asesoría, constantes en un CD, denominado ANEXO 2;

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo,

RESUELVE:

Art.1.- Aprobar el Manual de Procesos de la Defensoría del Pueblo desarrollado en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2008 constante en ANEXO 1 (Manual de Procesos) y ANEXO 2 (Procesos

Agregadores de Valor, habilitantes de apoyo y habilitantes de Asesoría); y, disponer su implementación y obligatoria observancia por parte de los/las funcionarios/as, servidores/as y trabajadores/as; que prestan sus servicios y laboran bajo cualquier modalidad en la Defensoría del Pueblo.

Art.2.- Disponer al Coordinador de Calidad designado mediante Resolución No.027-DPE-2015, de 17 de marzo de 2015, la socialización a nivel institucional del Manual de Procesos de la Defensoría del Pueblo, con la colaboración de la Dirección Nacional de Comunicación.

Art.3.- Disponer que el/la Coordinador/a General de Planificación Institucional, supervise la implementación del Manual de Procesos, así como su desarrollo y actualización constantes, a través de la Dirección Nacional de Procesos;

Art.4.- Disponer a la Dirección Nacional de Secretaría General, la publicación de la presente Resolución en el Registro Oficial.

Art.5.- De la ejecución de la presente Resolución que entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, encárguese a la Coordinación General de Planificación Institucional, Dirección Nacional de Comunicación Social, Coordinador de Calidad y Dirección Nacional de Secretaría General, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, en el Despacho del señor Defensor del Pueblo, a 09 de diciembre de 2015.



Ramiro Rivadeneira Silva
DEFENSOR DEL PUEBLO