**RESOLUCIÓN No. 011-DPE-CGAJ-2021**

**Freddy Carrión Intriago**

**DEFENSOR DEL PUEBLO DEL ECUADOR**

**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**, el artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con el artículo2 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, reconoce a la institución como un *"(…) órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera (…)"*, definiéndose que su estructura será desconcentrada, con delegados en cada provincia y en el exterior;

**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**, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, en su artículo 9 literales b) y e) reconoce como atribuciones del Defensor del Pueblo *"(…) b) Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la entidad (…) e) Dirigir los procesos institucionales internos necesarios para cumplir de manera ágil, eficiente y eficaz el mandato de la institución (…)"*;

**Que**, mediante Resolución No. 069-DPE-CGAJ-2016, del 28 de julio de 2016, se aprobó el Manual de Calidad de la Defensoría del Pueblo, en su segunda versión, disponiéndose su implementación;

**Que**, la Norma Técnica para la evaluación y certificación de la calidad del Servicio Público, contenida en el Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0081, publicado en el Registro oficial No. 245, de fecha 21 de mayo de 2018, determina en su artículo 6, literal a), como responsabilidad de la máxima autoridad:*"(…) a) Conformar el Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional (…)"*;

**Que**, con fecha 20 de julio 2018, el Ministerio del Trabajo, expide la segunda versión de la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia publicada en la página web: https://n9.cl/08562, la cual fue socializada en reunión de 30 de abril de 2020, mediante invitación con Oficio Nro. MDT-SCSP-2020-0111-OF de 27 de abril de 2020;

**Que**, con fecha 18 de marzo del 2019, el Ministerio de Trabajo, expide el Reglamento para el Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público;

**Que**, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, contenido en la Resolución No. 009-DPE-CGAJ-2020, de 12 de marzo



Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca, Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

de 2020, define en su artículo 5 la conformación del Comité de Gestión de Calidad y Desarrollo Institucional de acuerdo con lo previsto en el artículo 138 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Servicio Público; así como sus atribuciones;

**Que**, el Comité de Gestión de Calidad y Desarrollo Institucional de la Defensoría del Pueblo, en reunión mantenida el 10 de septiembre de 2020, conoció sobre el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia, emitiéndose el Acta de Reunión No. CGCS 2020-01.

**Que**, la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica difunde a la autoridades que conforman el Comité de Gestión de la Calidad y Desarrollo Institucional de la Defensoría del Pueblo, el informe técnico sobre los beneficios de la adopción del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia, mediante correo electrónico institucional del 27 de noviembre de 2020;

En ejercicio de las atribuciones constituciones y legales,

**Resuelve:**

**Art. 1.-**Aprobar la implementación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia que fue emitido por el Ministerio del Trabajo mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0081, publicado en el Registro Oficial No. 245, de fecha 21 de mayo de 2018 y disponer la 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.-** Encargar a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, a través de la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio, la socialización del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia.

**Art. 3.-** La implementación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia que fue emitido por el Ministerio del Trabajo mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0081, publicado en el Registro Oficial No. 245, de fecha 21 de mayo de 2018, estará a cargo de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, a través de la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio.

**Art. 4**.- Deróguese la Resolución No. 069-DPE-CGAJ-2016, del 28 de julio de 2016.

**Art.5.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, que estará a cargo de la Dirección de Gestión Documental.

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a 23 de marzo de 2021.

Firmado electrónicamente por:
**FREDDY VINICIO CARRION INTRIAGO**

**Freddy Carrión Intriago**
**DEFENSOR DEL PUEBLO DEL ECUADOR**



Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca, Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec