

**ACUERDO MINISTERIAL Nro. MIES-2021-010**

Vicente Andrés Taiano González

**MINISTRO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**

**CONSIDERANDO:**

- Que,** la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 1, establece que: *“El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada”*;
- Que,** la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 3 señala: *“Son deberes primordiales del Estado: 1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes. 2. Garantizar y defender la soberanía nacional. 3. Fortalecer la unidad nacional en la diversidad. 4. Garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico. 5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir (...)”*;
- Que,** el numeral 8 del artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador, determina: *“El contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de normas, jurisprudencia y políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio”*;
- Que,** el artículo 11 numeral 9 ibídem, establece: *“El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución”*;
- Que,** la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 35, respecto de la atención a los grupos vulnerables, ordena: *“Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad”*;
- Que,** el artículo 66, numeral 23, de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: *“Se reconoce y garantizará a las personas: 23) Se reconoce y garantiza el derecho a dirigir quejas y peticiones individuales o colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo”*;
- Que,** el artículo 154, numeral 1, de la Constitución de la República del Ecuador, determina que: *“A las Ministras y Ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: 1) Ejercer la rectoría de las políticas públicas*

del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requieran su gestión”;

**Que,** la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 226, establece: “Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”;

**Que,** el artículo 309 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: “El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.”;

**Que,** el artículo 340 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: “El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo. El sistema se articulará al Plan Nacional de Desarrollo y al sistema nacional descentralizado de planificación participativa; se guiará por los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación. El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y transporte”;

**Que,** la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 341 establece: “El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad”;

**Que,** el artículo 424 de la Carta Magna, dispone: “(...) Las normas y los actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales; caso contrario carecerán de eficacia jurídica.”;

**Que,** la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos de 16 de octubre de 2018, establece: “Art. 18.- Obligaciones de las entidades públicas. - Las entidades reguladas por esta Ley deberán cumplir, al menos, con las siguientes obligaciones: (...) 6. Publicar el nombre, cargo, teléfono y cualquier otro mecanismo de contacto de la o el servidor público encargado de recibir quejas o reclamos respecto de la atención recibida en la gestión de trámites administrativos a cargo de las entidades reguladas por esta Ley, así como los formularios o modelos para presentar tales quejas o reclamos. (...)” “Art. 32.- Atribuciones. - La entidad rectora de

*simplificación de trámites tendrá las siguientes atribuciones: 4 (...) 1. Emitir políticas públicas, lineamientos, metodologías, regulaciones y realizar estudios técnicos para la simplificación, optimización y eficiencia de trámites administrativos y controlar su cumplimiento; (...) 9. Receptar y tramitar las quejas y denuncias ciudadanas relativas a las disposiciones de esta Ley y demás normativa sobre trámites administrativos. Para el efecto, implementará un sistema informático en línea que permita acoger, monitorear y dar seguimiento a los requerimientos de la ciudadanía, sin perjuicio de que los ciudadanos también puedan presentar sus denuncias y quejas personalmente (...);”*

**Que,** el Decreto Ejecutivo No. 804, suscrito el 20 de junio de 2019 en su artículo 1, determina: *“El programa de transferencias monetarias del sistema de protección social integral opera a través de los siguientes componentes: Bono de Desarrollo Humano Bono de Desarrollo Humano con Componente Variable Pensión Mis Mejores Años Pensión para Adultos Mayores Bono Joaquín Gallegos Lara Pensión Toda Una Vida Pensión para Personas con Discapacidad Cobertura de Contingencias.”;*

**Que,** el artículo 15, ibídem, establece: *“Autorizar al Ministerio de Inclusión Económica y Social, realizar la depuración permanente de la base de datos de los usuarios habilitados al pago de las transferencias monetarias, y los cruces de información adicionales que considere necesarios, para lo cual se promulgarán los acuerdos ministeriales que sean pertinentes.”;*

**Que,** mediante Acuerdo Ministerial 030 de 16 de junio de 2020, suscrito por Iván Granda Molina, ex Ministro de Inclusión Económica y Social expide la reforma integral al ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL.;

**Que,** entre las atribuciones y responsabilidades del/a Ministro/a de Inclusión Económica y Social, constantes en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del MIES, se determina que, podrá: *“Expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requieran su gestión”;*

**Que,** mediante Decreto Ejecutivo No. 1146, de 15 de septiembre de 2020, el Presidente de la República, designó al Lic. Vicente Andrés Taiano González, como Ministro de Inclusión Económica y Social;

**Que,** en el Acuerdo Ministerial 030 de 16 de junio de 2020, en su artículo 11 establece la misión, atribuciones, responsabilidades de los siguientes responsables: en el numeral 1.3.1.1 Direccionamiento Técnico de Gestión de Inclusión Económica: el Viceministerio de Inclusión Económica, tiene como misión: *“Dirigir y proponer políticas públicas direccionadas al aseguramiento no contributivo, emprendimiento y gestión de conocimiento, mediante la implementación de políticas públicas, a fin de contribuir a la reducción de la brecha en el ejercicio de la ciudadanía de las personas en mayor estado de vulnerabilidad.”;*

**Que,** el numeral 1.3.2.1 ibídem la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones tiene como misión: *“Planificar, articular y evaluar políticas, planes, programas, estrategias, proyectos a través de los servicios para el aseguramiento no contributivo y operaciones de transferencias monetarias y servicios complementarios relacionados, para los grupos de atención prioritaria en situación de pobreza, extrema pobreza y vulnerabilidad.”;*

- Que,** el numeral 1.3.2.1.2 ibídem la Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones tiene como misión: *“Planificar, gestionar y evaluar las estrategias de aseguramiento no contributivo para los grupos de atención prioritaria en situación de pobreza y vulnerabilidad, a través de la gestión de pagos de las transferencias monetarias, contingencias, supervisión de puntos de pago y Denuncias.”*(...), En sus atribuciones y responsabilidades está: *“j. Dirigir los procesos de seguimiento de la Operación de Puntos de Pago de tipo correctivo por el incumplimiento de la normativa vigente; k. Elaborar planes de acción para la implementación de procesos de mejora en los servicios, dentro del ámbito de sus competencias, sobre los problemas identificados”*;
- Que,** el numeral 1.4.2.2 ibídem la Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación tiene como misión: *“Coordinar, organizar, disponer, supervisar y monitorear los procedimientos de carácter tecnológico de información y telecomunicaciones institucionales; así como, las gestiones de proyectos de información y comunicación, soporte a usuarios e infraestructura y seguridad de la información tanto a nivel central como desconcentrado.”* En sus atribuciones y responsabilidades está: *“(…) d. Coordinar el análisis, diseño e implementación de aplicaciones y desarrollo de requerimientos informáticos”; e. “Administrar los contratos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación (…)”*;
- Que,** el numeral 1.4.2.2.2 ibídem la Dirección de Soporte a Usuarios tiene como misión: *“Gestionar, controlar y evaluar los servicios de mantenimiento y soporte o asistencia técnica del hardware, software que los usuarios requieran, garantizando su disponibilidad y operatividad, a fin de generar propuestas de cambios, actualizaciones y mejoras en los sistemas y equipos informáticos utilizados por los usuarios.”* En sus atribuciones y responsabilidades está: *“(…) i. Controlar y ejecutar la instalación y configuración de equipos informáticos y del software base requerido para la gestión de los servidores públicos a nivel de la institución (…)”*;
- Que,** el numeral 1.4.2.2.1 ibídem la Dirección de Proyectos de Información y Comunicación TIC’s, tiene como misión: *“Desarrollar, formular, mejorar y evaluar los planes, programas, proyectos y servicios de los distintos sistemas de información institucionales mediante la aplicación de soluciones tecnológicas adaptables a las necesidades de la institución que conlleven a su crecimiento mediante la utilización de las tecnologías de información y herramientas tecnológicas apropiadas.”* En sus atribuciones y responsabilidades está: *“(…) c. Realizar el análisis para la implementación de aplicaciones en base a la identificación de las necesidades del usuario, desarrollo de requerimientos, especificaciones funcionales y documentos de alto nivel (…)”*;
- Que,** el numeral 1.4.2.3 ibídem la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana tiene como misión: *“(…) Gestionar la información que proporcione el balcón de servicios y atención al usuario, con el propósito de atender los requerimientos de los usuarios internos y externos.”* En sus atribuciones y responsabilidades se encuentran: *“(…) t. “Coordinar y gestionar la implementación de los procesos que integran el Balcón de Servicios, en Planta central y en el Territorio”; u. “Administrar el servicio de atención al usuario (Call Center) relacionado con información técnica de productos y servicios de la Institución”; v. “Coordinar con las diferentes unidades internas de la institución y establecer acciones conjuntas de intercambio de información (…)”*;
- Que,** el numeral 1.4.1.3 ibídem la Dirección de Comunicación Social tiene como atribuciones: *“(…) q. Establecer los mecanismos para el contacto ciudadano*

*permanente en las consultas de quejas o denuncias en los diferentes medios institucionales de información (...)*” En lo referente a la Gestión de Administración de Talento Humano, señala: “(...) *q. Coordinar con las unidades correspondientes de esta Cartera de Estado, la recepción de quejas y denuncias para gestionar la aplicación de régimen disciplinario y la gestión de los sumarios administrativos en concordancia con la normativa vigente que se establezca para el efecto (...)*”;

**Que,** mediante memorando Nro. MIES-SANCCO-DANCO-2021-0178-M de 5 de febrero de 2021, la Directora de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones solicita que: “(...) *a través de su intermedio se gestione con el Viceministerio de Inclusión Económica, la solicitud al Señor Ministerio, de delegación formal a la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana, como responsable del Sistema de Atención Ciudadana (SAC) (...)*”;

**Que,** mediante memorando Nro. MIES-SANCCO-2021-0153-M de 05 de febrero de 2021, el Subsecretario de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones (E), solicitó al Viceministro de Inclusión Económica lo siguiente: “(...) *se realice el pedido formal al Señor Ministro, con la finalidad de emitir la delegación a la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana, como responsable del Sistema de Atención Ciudadana (SAC), en base a lo establecido en reuniones de coordinación entre las áreas involucradas*”;

**Que,** mediante memorando Nro. MIES-VIE-2021-0058-M, de 05 de febrero de 2021, solicitó el Viceministerio de Inclusión Económica al Ministro de Inclusión Económica y Social, lo siguiente: “(...) *se sirva autorizar la delegación a la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana como administradora del Sistema de Atención Ciudadana en mención (...)*”;

**Que,** mediante Informe Técnico de acuerdos establecidos en la implementación del sistema de quejas y reclamos de los usuarios de bonos y pensiones, de 05 de febrero de 2021, elaborado por la Srta. Gabriela Montalvo, Analista de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones; aprobado por la Abg. Cynthia López, Directora de Gestión Documental y Atención Ciudadana; por la Ing. Johanna M. Loor Muñoz, Directora de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones; por la periodista Francis Vanegas, Directora de Comunicación Social; por el Mgs. Jimmy Murillo Coordinador General de Tecnologías de la Información y Comunicación; por el Ing. Manuel Plasencia, Director de Soporte a Usuarios; por el Msc. José Cobo, Subsecretario de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones (E), y Autorizado por el Ing. Diego Aldás, Viceministro de Inclusión Económica, se recomendó: “*gestionar ante el Señor Ministro la delegación a la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana como responsable temporal del Sistema de Atención Ciudadana.*”;

**Que,** mediante memorando Nro. MIES-SANCCO-2021-0180-M de 19 de febrero de 2021, la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones remitió el Informe Técnico de viabilidad para la delegación de responsabilidad del Sistema de Atención Ciudadana (SAC);

**Que,** mediante “*Informe Técnico de viabilidad para la delegación de responsabilidad del Sistema de Atención Ciudadana (SAC)*” de 19 de febrero de 2021, elaborado por la Srta. Gabriela Montalvo C., Analista de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones, revisado por la Ing. Johanna Loor, Directora de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones; y, aprobado por el Msc. José Cobo, Subsecretario de Aseguramiento No

Contributivo, Contingencias y Operaciones, se recomendó que: *“la Coordinación de Asesoría Jurídica emita el Acuerdo Ministerial en el que se delegue la administración del Sistema de Atención Ciudadana (SAC) a la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana.”*;

**Que,** mediante memorando Nro. MIES-VIE-2021-0090-M, de 22 de febrero de 2021, el Viceministro de Inclusión Económica solicitó al Coordinador General de Asesoría Jurídica que: *“(...) gentilmente se realicen los trámites legales para la delegación a la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana como responsable del Sistema SAC.”*; y,

En ejercicio de las atribuciones establecidas en el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador,

### **ACUERDA:**

**Artículo 1.-** Delegar a la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana como responsable del Sistema de Atención Ciudadana (SAC) del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.-** La Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana informará periódicamente o cuando el/la Ministro/a lo requiera, sobre las acciones realizadas en ejercicio de la atribución delegada.

**SEGUNDA.** - Sin perjuicio de la responsabilidad administrativa, civil o penal por infracciones al ordenamiento jurídico, la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana, responderá de sus actuaciones ante la autoridad delegante.

**TERCERA.** - La Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana a quien se le delega la atribución contenida en este Acuerdo, en ejercicio de la misma, deberá observar y respetar estrictamente las normas constitucionales, legales y reglamentarias aplicables a la materia de que se trate.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

**PRIMERA.-** El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su suscripción sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.-** Dado, en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a 05 de marzo de 2021.

Vicente Andrés Taiano González  
**MINISTRO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**