

REGISTRO OFICIAL

ÓRGANO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUMARIO:

Págs.

FUNCIÓN EJECUTIVA

ACUERDOS:

MINISTERIO DE EDUCACIÓN:

MINEDUC-MINEDUC-2021-00025-A	Dispónese la suspensión de los plazos y términos administrativos, en todos y cada uno de los procedimientos administrativos e impugnaciones que se encuentren conociendo los estamentos y órganos administrativos de los niveles central y desconcentrado del MINEDUC	2
-------------------------------------	--	----------

MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL:

MIES-2021-023	Apruébese y expídese el “Manual de Procedimiento para la Atención de Quejas, Reclamos, Incidentes y Consultas de los Usuarios de Bonos y Pensiones” y sus anexos.....	7
----------------------	--	----------

SECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS:

SDH-DRNPOR-2021-0058-A	Apruébese el estatuto y reconócese la personería jurídica a la Iglesia Fuente de Gracia, domiciliada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas.....	27
-------------------------------	---	-----------

SDH-DRNPOR-2021-0059-A	Apruébese la Primera reforma y Codificación del Estatuto de la Iglesia Apostólica Anglicana Ecuatoriana I.A.A.E., domiciliada en el cantón Quito, provincia de Pichincha	32
-------------------------------	---	-----------

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN:

SENESCYT-2021-009	Otórguese personería jurídica, a la Asociación de Estudiantes de la Escuela de Formación de Tecnólogos de la Escuela Politécnica Nacional “A.E.E.S.F.O.T”, domiciliada en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha	36
--------------------------	---	-----------

ACUERDO Nro. MINEDUC-MINEDUC-2021-00025-A**SRA. MARÍA MONSERRAT CREAMER GUILLÉN
MINISTRA DE EDUCACIÓN****CONSIDERANDO:**

Que, los artículos 26 y 27 de la Constitución de la República del Ecuador prescriben que la educación es un derecho de las personas y un deber ineludible e inexcusable del Estado, servicio que constituye un área prioritaria de la política pública, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para garantizar el Buen Vivir; reconociéndose que las personas, la familia y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo;

Que, el artículo 76 de la Constitución de la República prevé que en todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden se asegurará el derecho al debido proceso, mismo que incluirá, entre otras, las siguientes garantías básicas: derecho a la defensa, derecho a la contradicción, a contar con el suficiente tiempo para preparar sus medios de defensa, siendo responsabilidad y obligación de toda autoridad administrativa o judicial competente el garantizar el cumplimiento y observancia de las normas y derechos de las partes en los procedimientos y procesos a su cargo;

Que, el artículo 227 de la Carta Magna prescribe: “(...) *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, sobre el derecho al debido proceso y los procedimientos administrativos relacionados con el sector educativo, la Ley Orgánica de Educación Intercultural prevé: “(...) *Art. 7. Derechos.- Las y los estudiantes tienen los siguientes derechos: (...) m. Ejercer su derecho constitucional al debido proceso, en toda acción orientada a establecer la responsabilidad de las y los estudiantes por un acto de indisciplina o violatorio de las normas de convivencia del establecimiento (...)*”; “(...) *Art. 10.- Derechos.- Las y los docentes del sector público tienen los siguientes derechos: (...) d. Ejercer su derecho constitucional al debido proceso, en caso de presuntas faltas a la Constitución de la República, la Ley y reglamentos (...)*”; “(...) *Art. 57.- Derechos de las instituciones educativas particulares.- Son derechos de las instituciones educativas particulares, los siguientes: (...) e. Garantizar el debido proceso en todo procedimiento que la autoridad correspondiente iniciare en su contra (...)*”;

Que, el artículo 25 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural manda: “(...) *La Autoridad Educativa Nacional ejerce la rectoría del Sistema Nacional de Educación a nivel nacional y le corresponde garantizar y asegurar el cumplimiento cabal de las garantías y derechos constitucionales en materia educativa, ejecutando acciones directas y conducentes a la vigencia plena, permanente de la Constitución de la República (...)*”;

Que, el artículo 64 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural establece: “(...) *La máxima autoridad del establecimiento educativo ejercerá la potestad sancionadora al personal docente que le atribuya la presente ley, y demás normativa, de acuerdo con las faltas cometidas; respetando el debido proceso y el derecho a la defensa (...)*”;

Que, el artículo 77 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado establece entre las

atribuciones de los Ministros de Estado y de las máximas autoridades de las instituciones del Estado: “(...) *Dictar los correspondientes reglamentos y demás normas secundarias necesarias para el eficiente, efectivo, y económico funcionamiento de las instituciones*”;

Que, los artículos 158 y 159 del Código Orgánico Administrativo establecen, por una parte, que los términos y plazos se entienden como máximos y obligatorios; y, por otra, que se excluyen del cómputo de los términos los días sábados, domingos y los declarados feriados;

Que, el artículo 162 del Código Orgánico Administrativo establece: “(...) *Suspensión del cómputo de plazos y términos en el procedimiento. Los términos y plazos previstos en un procedimiento se suspenden, únicamente por el tiempo inicialmente concedido para la actuación, en los siguientes supuestos: (...) 5. Medie caso fortuito o fuerza mayor (...)*”;

Que, los artículos 66 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural y 339 de su Reglamento General, establecen las atribuciones de las Juntas Distritales de Resolución de Conflictos en la sustanciación de los procedimientos administrativos a su cargo;

Que, el artículo 138 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural manda: “(...) *Para efecto de la presente Ley se considera como caso fortuito y fuerza mayor lo previsto en el Código Civil (...)*”;

Que, el artículo 30 del Código Civil prevé: “(...) *Se llama fuerza mayor o caso fortuito, el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc. (...)*”;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 811 de 27 de junio de 2019, el señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador, nombró a la señora Monserrat Creamer Guillén como Ministra de Educación;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 126-2020 de 11 de marzo de 2020, el Ministerio de Salud Pública declaró el Estado de Emergencia Sanitaria y dispuso acciones preventivas para evitar la propagación del COVID-19 en todo el territorio nacional;

Que, mediante Acuerdo Interministerial No. 001 de 12 de marzo de 2020, la Ministra de Gobierno y el Ministro de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, en funciones a esa fecha, dispusieron la adopción de acciones y medidas preventivas frente al COVID-19; con el fin de garantizar el derecho a la salud de todos los habitantes del Estado;

Que, mediante Resolución de 21 de abril de 2021, el Comité de Operaciones de Emergencia-COE Nacional dispuso: “(...) *Recomendar al señor Presidente de la República que **decrete el estado de excepción por calamidad pública** derivada de los hechos nuevos y supervinientes, en el contexto de la pandemia derivada del Covid 19, **durante 28 días, esto es desde el viernes 23 de abril de 2021 desde las 20h00 hasta las 23h59 del jueves 20 de mayo de 2021 focalizado en las 16 provincias (...)** a.1 Dentro del estado de excepción, en las 16 provincias indicadas se recomienda la adopción de medidas extraordinarias en el marco de lo contemplado en la Constitución de la República del Ecuador, para viabilizar las siguientes medidas: a.1.1. **Toque de queda mientras dure el estado de excepción (...)** a.1.9 Para mantener el normal desempeño de las funciones del Estado, y respetar la garantía del debido proceso, se recomienda que todas las funciones del Estado y otros organismos dispuestos en la Constitución de la República del Ecuador, **emitan las resoluciones que se consideren necesarias para que proceda la aplicación de modalidad telemática en las diligencias previstas que por su naturaleza lo permitan y, la suspensión de términos y plazos a las que***

haya lugar en procesos judiciales y administrativos; y, de igual forma en procesos alternativos de solución de conflictos; a fin de precautelar la salud pública, el orden y la seguridad, en el marco de las garantías constitucionales, ante la presente calamidad pública (...)”;

Que, con Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-0076 de 12 de marzo de 2020, el Ministro del Trabajo expidió las Directrices para la Aplicación de Teletrabajo Emergente durante la Declaratoria de Emergencia Sanitaria, acto normativo que fue actualizado y reformado en su última versión mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-081 de 12 de marzo de 2021 y en virtud del cual, mediante COMUNICADO OFICIAL de fecha 22 de marzo de 2021, se dispuso “(...) **el TELETRABAJO OBLIGATORIO para el sector público y privado en todo el país** (...)”, en concordancia con las disposiciones adoptadas por el COE Nacional;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 1291 de 21 de abril de 2021, el Presidente de la República del Ecuador declaró un nuevo estado de excepción y toque de queda en todo el territorio nacional desde las 20h00 del 23 de abril hasta las 23h59 del 20 de mayo del presente año, amparándose para el efecto en el exhorto emitido desde el COE Nacional y ratificando en su artículo 9 la atribución de las funciones del estado y sus organismos de que EMITAN “(...) **las resoluciones que se consideren necesarias para que proceda a la suspensión de términos y plazos a las que haya lugar, en procesos judiciales y administrativos; y de igual forma, en procesos alternativos de solución de conflictos; a fin de precautelar la salud pública, el orden y la seguridad, en el marco de las garantías del debido proceso, ante la presente calamidad pública (...)**”;

Que, mediante Dictamen No. 2-21-EE/21 adoptado con fecha 28 de abril de 2021, el Pleno de la Corte Constitucional resolvió: “(...) **Declarar la constitucionalidad del decreto ejecutivo No. 1291 de 22 de abril de 2021, por calamidad pública, en las provincias de Azuay, Imbabura, Loja, Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas, Guayas, Pichincha, Los Ríos, Esmeraldas, Santa Elena, Tungurahua, Carchi, Cotopaxi, Zamora Chinchipe, El Oro y Sucumbíos, durante veinte y ocho días, la limitación a los derechos a la libertad de tránsito, libertad de reunión y la inviolabilidad de domicilio, de conformidad con las precisiones realizadas en este dictamen. (...)**”;

Que, mediante memorando No. MINEDUC-CGAJ-2021-00275-M de 03 de mayo de 2021, el Coordinador General de Asesoría Jurídica (E) solicitó a la señora Ministra de Educación autorizar la elaboración de un acto normativo que suspenda “(...) **los plazos y términos legales en la sustanciación de procedimientos administrativos regidos bajo la Ley Orgánica de Educación Intercultural en curso, así como aquellos que se encuentren próximos a iniciar por el contingente de atención y resguardo de los derechos al debido proceso y defensa de los participantes e interesados en los mismos (...)**”; y, mediante sumilla inserta en el citado memorando la señora Ministra autorizó lo solicitado;

Que, con la finalidad de precautelar la salud e integridad de los ciudadanos y administrados durante el estado de excepción vigente, resguardando sus intereses y restringiendo en la medida de lo posible su traslado y/o movilización para la sustanciación e impulso de los procedimientos administrativos de competencia del Ministerio de Educación, resulta menester suspender los plazos y términos administrativos a fin de asegurar la debida vigencia de su derecho a la defensa y debido proceso; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador; artículo 22 literales t) y u) de la Ley Orgánica de Educación Intercultural; y, artículos 47, 65, 67 y 130 del Código Orgánico Administrativo.

ACUERDA:

Artículo 1.- DISPONER la suspensión de los plazos y términos administrativos, en todos y cada uno de los procedimientos administrativos e impugnaciones que se encuentren conociendo los estamentos y órganos administrativos de los niveles central y desconcentrado del Ministerio de Educación, **desde el martes 04 de mayo de 2021 hasta el domingo 23 de mayo de 2021 inclusive.**

La suspensión en cuestión sólo afectará el ejercicio de las competencias administrativas relacionadas con el **inicio, sustanciación, resolución e impugnación de los procedimientos administrativos derivados de sumarios administrativos, procedimientos sancionatorios y procedimientos disciplinarios incoados al amparo del Título VI de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (DE LA REGULACION, CONTROL, INFRACCIONES, SANCIONES Y RECURSOS ADMINISTRATIVOS)**, en concordancia con el Título X de su Reglamento General (DE LA REGULACIÓN, CONTROL, INFRACCIONES, SANCIONES Y RECURSOS ADMINISTRATIVOS), por inobservancia o infracciones de las disposiciones establecidas en los artículos 132, 134 y 135 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, así como de la previsto en el artículo 354 de su Reglamento General; no siendo aplicable esta suspensión a otro tipo de procedimientos administrativos de diversa naturaleza y competencia del Ministerio de Educación, así como actuaciones administrativas relacionadas con procedimientos de contratación pública.

Artículo 2.- La disposición contenida en el artículo 1 del presente instrumento no afectará la recepción de denuncias sobre casos de violencia física, psicológica o sexual que se hubieren cometido dentro del Sistema Nacional de Educación, o que se cometieren durante la vigencia de este periodo de emergencia nacional y estado de excepción, mismas que deberán continuarse receptando a través de los canales institucionales habilitados para el efecto.

Los procedimientos administrativos que correspondan y se deriven de la interposición de dichas denuncias, se dispondrán e iniciarán de manera formal, conforme la normativa aplicable, una vez que culmine la suspensión concebida en este instrumento.

Artículo 3.- Los procedimientos administrativos e impugnaciones que se encuentren conociendo o sean competentes para conocer el nivel desconcentrado y central de esta Cartera de Estado, se mantendrán suspendidos durante el período establecido en el artículo 1 de la presente resolución.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Las Subsecretarías de Educación y Coordinaciones Zonales, en el ámbito de sus competencias, deberán coordinar con las Direcciones Distritales de su jurisdicción las acciones administrativas necesarias para el conocimiento, observancia y debida ejecución del presente instrumento, así como precautelar la debida actuación administrativa una vez culmine la suspensión antes descrita.

En el caso de procedimientos donde hubiere la necesidad de llevar a cabo audiencias programadas, los estamentos administrativos competentes deberán reprogramar dichas diligencias una vez terminada la suspensión dispuesta y observando los plazos y términos procedimentales vigentes y aplicables.

SEGUNDA.- Las y los Directores Distritales de Educación deberán abstenerse de conformar las Juntas Distritales de Resolución de Conflictos mientras dure la suspensión dictada en este Acuerdo.

TERCERA.- Las Juntas Distritales de Resolución de Conflictos, en virtud de la suspensión determinada en el artículo 1 de este instrumento, se abstendrán de sustanciar los procedimientos administrativos instaurados a su cargo hasta el cumplimiento del término previsto en este Acuerdo.

CUARTA.- Las Juntas Distritales de Resolución de Conflictos y/o Autoridades Distritales competentes, en virtud de las denuncias que lleguen a su conocimiento durante la suspensión prevista en este Acuerdo, se abstendrán de iniciar los procedimientos administrativos correspondientes durante dicho lapso por la contingencia institucional descrita, debiendo una vez superada la suspensión retomar inmediatamente su atención prioritaria y eficaz.

QUINTA.- Encárguese a la Dirección Nacional de Patrocinio coordine con la Dirección Nacional de Comunicación Social, la publicación del presente instrumento en la página web del Ministerio de Educación, así como de su socialización a través de las plataformas digitales de comunicación a cargo de esta Cartera de Estado.

SEXTA.- Encárguese a la Coordinación General de Secretaría General, el trámite de publicación del presente instrumento en el Registro Oficial del Ecuador.

DISPOSICIÓN FINAL.- El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de la fecha de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.- Dado en Quito, D.M. , a los 03 día(s) del mes de Mayo de dos mil veintiuno.

Documento firmado electrónicamente

SRA. MARÍA MONSERRAT CREAMER GUILLÉN
MINISTRA DE EDUCACIÓN



Acuerdo Ministerial No. MIES-2021-023

Vicente Andrés Taiano González
MINISTRO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

CONSIDERANDO

- Que**, el artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: "*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 requiera su gestión (...)*";
- Que**, el artículo 226 de la Carta Magna, determina: "*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. Tendrá 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 227 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: "*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 314 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que los servicios que brinde el Estado deben responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficacia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;
- Que**, el artículo 3 de la "*Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos*", establece entre sus principios: (...) "**Responsabilidad sobre la información:** *La veracidad y autenticidad de la información proporcionada por las y los administrados en la gestión de trámites administrativos es de su exclusiva responsabilidad. Mejora continua:* *Las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar procesos de mejoramiento continuo de la gestión de trámites administrativos a su cargo, que impliquen, al menos, un análisis del desempeño real de la gestión del trámite y oportunidades de mejora continua*" (...);
- Que**, el artículo 8 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, dispone: "*De las políticas para la simplificación de trámites. - La simplificación de trámites a cargo de las entidades reguladas por esta Ley deberá estar orientada a: (...) 4. La implementación del uso progresivo, continuo y obligatorio de herramientas tecnológicas. (...)*";

- Que**, el artículo 12 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, determina: *“Obligación de informar sobre trámites administrativos.- Las entidades reguladas por esta Ley están obligadas a publicar de forma visible en su página web institucional, los trámites que se pueden gestionar en la entidad, el órgano que está a cargo de la gestión, los requisitos que se deben cumplir, el procedimiento a seguir, el tiempo aproximado que toma el trámite, los manuales de usuarios para gestionar los trámites, así como la base normativa que sustenta dicho trámite, con la fecha de publicación en el Registro Oficial, la fecha de actualización de la información y cualquier otro dato relevante, relacionado con dichos trámites. De igual manera, deberán designar uno o varios servidores públicos encargados de brindar esta información a las personas interesadas y, de ser el caso, asistirles en la gestión de trámites.”;*
- Que**, el artículo 18 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, manifiesta: *“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. (...)”;*
- Que**, el objetivo 7 del Plan Nacional de Desarrollo, indica: *“Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía”*, determina como una de sus políticas mejorar la calidad de las regulaciones y simplificación de trámites para aumentar su efectividad en el bienestar económico, político, social y cultural;
- Que**, el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo, establece que las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública. La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley;
- Que**, el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, señala que los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales;
- Que**, el artículo 1 de la Resolución Nro. 001 de 04 de enero de 2019, establece: *“Aprobar el procedimiento para la elaboración, aprobación, registro y publicación de acuerdos o resoluciones institucionales.”;*

Que, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT- 2020 – 0111, de 06 de mayo de 2020, el Ministerio de Trabajo emitió *“La Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios”* la misma que en su artículo 1 establece *“Del objeto. - La presente norma técnica tiene por objeto establecer lineamientos y procedimientos para la mejora continua e innovación de procesos y servicios en las entidades del Estado, con la finalidad de:*

a) Asegurar que las entidades provean productos y/o servicios, orientados a garantizar los derechos de los usuarios y satisfacer sus necesidades, requerimientos y expectativas, facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones;

b) Optimizar la eficiencia de las entidades a través del mejoramiento continuo e innovación de sus procesos y servicios institucionales; y,

c) Incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos de las entidades”;

Que, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 030 de fecha 16 de junio de 2020, se expidió la Reforma Integral al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, publicado en el Registro Oficial Edición Especial Nro. 1099 de 30 de septiembre de 2020; y, en su artículo 1 se establece como misión: *“Definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria.”;*

Que, mediante el Acuerdo Ministerial Nro. 030 se establece como misión del Viceministerio Inclusión Económica: *“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”*, y dentro de sus atribuciones y responsabilidades, se señala: *“b. Asesorar y proponer al/la Ministro/a políticas, normas, lineamientos, directrices e instrumentos técnicos de gestión en el ámbito de la inclusión económica, en coordinación con las distintas unidades administrativas de su dependencia”.*

Que, mediante el Acuerdo Ministerial Nro. 030 se determina como misión de la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones: *“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”* y dentro de sus atribuciones y responsabilidades, se señala: *c. Ejecutar las políticas públicas, estrategias intersectoriales, normas técnicas, estándares de calidad, modelos de gestión, planes, programas, proyectos y procedimientos aseguramiento no contributivo y operaciones;*

- Que**, mediante el Acuerdo Ministerial Nro. 030 se establece como misión de la Dirección de Aseguramiento no Contributivo y Operaciones: *“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”*; Asimismo, dentro de sus atribuciones y responsabilidades, se señala: *“b. Coordinar acciones y estrategias interinstitucionales para la aplicación de las políticas públicas, estándares y normativas de aseguramiento no contributivo; c. Gestionar y autorizar el pago de las transferencias monetarias, dentro del ámbito de la gestión de aseguramiento no contributivo; n. Gestionar la información documental y oficial de la institución con la debida seguridad, reserva, confidencialidad y responsabilidad conforme a los lineamientos y normativa emitidos por la autoridad competente”*;
- Que**, mediante Decreto Supremo Nro. 3815, de 7 de agosto de 1979, publicado en el Registro Oficial Nro. 208, de 12 de junio de 1980, se creó el Ministerio de Bienestar Social y mediante Decreto Ejecutivo Nro. 580 de 23 de agosto de 2007, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 158 del 29 de agosto de 2007, se cambió la razón social del Ministerio de Bienestar Social, por la de Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES);
- Que**, mediante Decreto Ejecutivo 0982, de 28 de enero de 2020, expide la reforma al Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos en su artículo 1 señala: *“Sustitúyase el artículo 4 por el siguiente: Art. 4.- Del ente rector de simplificación de trámites.- de Conformidad con lo dispuesto de la Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos la entidad rectora de Telecomunicaciones, Gobierno Electrónico y Sociedad tendrá la competencia para ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control, seguimiento y gestión de las acciones orientadas a la simplificación, optimización y eficiencia de los trámites administrativos a fin de reducir la complejidad administrativa y los costos relacionados con dichos trámites”*;
- Que**, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1146 de 15 de septiembre de 2020, el señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador, designó al licenciado Vicente Andrés Taiano González como Ministro de Inclusión Económica y Social;
- Que**, mediante memorando No. MIES-VIE-2021-0206-M de 08 de abril de 2021, suscrito por el Ing. Diego Alonso Aldás Guizado, Viceministro de Inclusión Económica solicita al Mgs. Jaime Albán, Coordinador General de Asesoría Jurídica: *“(…) Con estos antecedentes y una vez que se encuentra aprobado el Informe técnico para la emisión del “Manual de procedimiento para la atención de quejas, reclamos, incidentes y consultas de los usuarios de bonos y pensiones”, por parte de la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones, se valida dicho informe; y, solicito a la Coordinación General de Asesoría Jurídica, realice el trámite pertinente para que elabore y expida el Acuerdo Ministerial correspondiente.”*;

En ejercicio de las atribuciones que le confieren en el artículo 154, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador.

ACUERDA:

Artículo 1.- Aprobar y expedir el “MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, INCIDENTES Y CONSULTAS DE LOS USUARIOS DE BONOS Y PENSIONES” y sus anexos.

Artículo 2.- Disponer a las áreas competentes la ejecución del presente Acuerdo Ministerial en el ámbito de sus atribuciones y responsabilidades.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - Encárguese a la Dirección de Comunicación Social, la elaboración de las estrategias de socialización a todos los servidores y funcionarios del MIES, sobre el “Manual de procedimiento para la atención de quejas, reclamos, incidentes y consultas de los usuarios de bonos y pensiones” y sus anexos.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los 16 días del mes de abril de 2021.













Firmado electrónicamente por:
**VICENTE ANDRES
TAIANO GONZALEZ**







Lic. Vicente Andrés Taiano González
MINISTRO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL



Vigencia	Código
	MIES 2.2-SANCO-CP1-PR1

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, INCIDENTES Y CONSULTAS DE LOS USUARIOS DE BONOS Y PENSIONES

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Gabriela Montalvo	Analista de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones	 Firmado electrónicamente por: GABRIELA MARI MONTALVO CORDOVA	
	Angélica Molina	Supervisora de Call Center	 Firmado electrónicamente por: ANGELICA MARIA MOLINA MUNOZ	
	Carlos Alfredo Uquillas	Analista de la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad	 Firmado electrónicamente por: CARLOS ALFREDO UQUILLAS	
	Victoria Tejada	Analista de la Dirección de Emprendimientos	 Firmado electrónicamente por: VICTORIA BELEN TEJADA ORTIZ	
	Mariela Katherine Uriarte	Analista de la Dirección de Administración de Datos	 Firmado electrónicamente por: MARIELA KATHERINE URIARTE CASTELLANO	
Revisión Técnica:	Cynthia Velastegui	Directora de Servicios, Procesos y Calidad	 Firmado electrónicamente por: CYNTHIA ELIZABETH VELASTEGUI GARCIA	
	Johanna Loor	Directora de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones	 Firmado electrónicamente por: JOHANNA MARICELA LOOR MUNOZ	
	José Alfonso Cobo	Director de Emprendimientos	 Firmado electrónicamente por: JOSE ALFONSO	
	Alejandro Vargas	Director de Administración de Datos, Encargado	 Firmado electrónicamente por: ALEJANDRO DVID VARGAS LASTA	
	Jorge Pichucho	Director de Infraestructura y Seguridad de la Informática	 Firmado electrónicamente por: JORGE LUIS PICHUCHO MOLINA	

	Manuel Plasencia	Director de Soporte a Usuarios		Firmado electrónicamente por: MANUEL HERNAN PLASENCIA CRUZ
	Cynthia López	Directora de Gestión Documental y Atención Ciudadana		Firmado electrónicamente por: CYNTHIA ALEJANDRA LOPEZ CHAVEZ
Aprobación:	José Alfonso Cobo	Subsecretario de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones (E)		Firmado electrónicamente por: JOSE ALFONSO
	Diego Valencia	Subsecretario de Emprendimientos y Gestión del Conocimiento		Firmado electrónicamente por: DIEGO FERNANDO VALENCIA VINUEZA
	Jimmy Murillo	Coordinador General de Tecnologías de Información y Comunicación		Firmado electrónicamente por: JIMMY HECTOR VICENTE MURILLO CEDENO
Autorizado:	Diego Aldás	Viceministro de Inclusión Económica		Firmado electrónicamente por: DIEGO ALONSO ALDAS GUIZADO

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Responsable			Fecha
		Nombre	Cargo	Firma	
1	<i>Versión Original</i>	Diego Aldás	<i>Viceministro de Inclusión Económica</i>	 Firmado electrónicamente por: DIEGO ALONSO ALDAS GUIZADO	

CONTENIDO

1. PROPÓSITO

2. ALCANCE

3. BASE LEGAL

4. RESPONSABILIDADES

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....

 a. DEFINICIONES:

 b. ABREVIATURAS

6. LINEAMIENTOS.....

7. DIAGRAMA DE FLUJO.....

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....

9. ANEXOS

1. PROPÓSITO

Establecer el procedimiento de quejas, reclamos, incidentes y consultas presentados por los usuarios de transferencias monetarias otorgadas por el MIES (Bonos y Pensiones), con la finalidad de brindar una atención oportuna y eficiente.

2. ALCANCE

Este manual agrupa el proceso desde la recepción de la queja, reclamo, incidente y consultas presentadas por los usuarios de Bonos y Pensiones, hasta la resolución y respuesta a los requerimientos.

3. BASE LEGAL

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:

(...) 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;(...)”

“Art. 36.- Del trámite de denuncias. - Las y los ciudadanos podrán presentar sus denuncias y quejas por trámites administrativos ante el ente rector de simplificación de trámites, personalmente o a través del sistema en línea que la entidad implemente para el efecto.”

Conforme al Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, expedido mediante Acuerdo Ministerial Nro. 030 de fecha 16 de junio de 2020, determina:

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:

“g. Gestionar el aseguramiento, contingencias y supervisión de la operación de puntos de pago, para los grupos de atención prioritaria en situación de pobreza y vulnerabilidad, de transferencia monetarias;

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;” entre otras.

La Dirección de Administración de Datos tiene como misión: “Administrar y gestionar la base de datos de usuarios para el pago de las transferencias monetarias correspondientes a la Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones mediante la aplicación de las políticas y normativas vigentes, a fin de obtener los usuarios habilitados a las mismas acorde a los criterios establecidos en normativa.” En sus atribuciones y responsabilidades está:

“m. Elaborar, analizar y entregar información de usuarios de Transferencias Monetarias de la SANCCO;”

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 está:

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”.

4. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades de los actores que participan en el proceso de quejas, reclamos, incidentes y consultas de los usuarios de Bonos y Pensiones, se detalla a continuación:

4.1 Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana. - responsable de:

Registrar en el “Sistema de Atención Ciudadana” los requerimientos (quejas, reclamos, incidentes y consultas) de los usuarios habilitados a Bonos y Pensiones que se acercan a Balcones de Servicio o llaman a la línea gratuita del MIES 1800 002 002.

Entregar información oportuna respecto a las acciones realizadas y que deben estar registradas en el “Sistema de Atención Ciudadana”, de los requerimientos (quejas, reclamos, incidentes y consultas) previamente ingresados por los usuarios de bonos y pensiones.

La unidad responsable del proceso de resolución del requerimiento deberá comunicar la respuesta al usuario. En caso de no contar con un correo electrónico deberá solicitar a la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana la campaña de contactabilidad remitiendo la base de datos e información respectiva a fin de remitir la respuesta correspondiente.

4.2 Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones, responsable de:

La Dirección de Aseguramiento no Contributivo y Operaciones, debe tramitar los siguientes requerimientos:

Reclamos de Puntos Pago: cobros de comisiones, obligatoriedad de compra de bienes o servicios, cobros indebidos por fallecimientos, pagos incompletos.

Quejas de Puntos Pago: Trato descortés, servicio inoportuno, Insatisfacción con la prestación del servicio.

Reclamos de Pago en Cuenta: No acreditación de valores en la cuenta designada, Coactivas.

Consultas: Información del estado de la denuncia manual

Comunicar la respuesta al usuario. En caso de no contar con un correo electrónico deberá solicitar a la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana la campaña de contactabilidad remitiendo la base de datos e información respectiva a fin de remitir la respuesta correspondiente.

La Dirección de Administración de Datos, debe tramitar los siguientes requerimientos:

Incidentes: Pago incompleto de valores, pagos duplicados, bloqueo de fallecidos, no acreditación de bonos y pensiones.

Comunicar la respuesta al usuario a través de correo electrónico que remite automáticamente la plataforma. En caso de no contar con un correo electrónico deberá solicitar a la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana la campaña de contactabilidad remitiendo la base de datos e información respectiva a fin de remitir la respuesta correspondiente.

4.3 Subsecretaría de Emprendimientos y Gestión del Conocimiento, a través de la Dirección de Emprendimientos, es responsable de tramitar los siguientes requerimientos:

Incidentes: Procesos relacionados al Crédito de Desarrollo Humano: Capacitación Escuelas de Inclusión Económica Fase 1, Asignación de turnos para el desembolso del CDH modalidad individual o asociativa, no existe personal para atender a los usuarios en la Unidad de Inclusión Económica, usuarios que no reciben llamada para la capacitación, no les han generado atención, no hay turnos en el banco.

Comunicar la respuesta al usuario. En caso de no contar con un correo electrónico deberá solicitar a la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana la campaña de contactabilidad remitiendo la base de datos e información respectiva a fin de remitir la respuesta correspondiente.

4.4 Coordinación General de Tecnología de la Información y Comunicación, responsable de:

La Dirección de Infraestructura y Seguridad de la Informática, debe asegurar la disponibilidad de los servidores virtuales que contiene el Sistema SAC.

La Dirección de Soporte a Usuarios debe proporcionar soporte técnico informático relacionado con gestión de usuarios y perfiles de usuario (creación, modificación, deshabilitación) y configuraciones operativas del SAC.

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

a. DEFINICIONES:

Queja: Es el malestar o descontento por algo que está relacionado directamente al servicio brindado o a una mala atención al ciudadano.

Reclamo: Es la disconformidad de un usuario por descuentos o cobros indebidos por parte de los puntos pago al momento que pagan el bono o pensión. La reclamación

no constituye una denuncia y no se inicia un procedimiento para sancionar a las IFI, lo que se busca es que se solucione el problema rápidamente y de manera directa.

Incidente: Hecho o suceso de carácter secundario que altera o interrumpe el normal desarrollo del pago de bonos y pensiones.

Consulta: Pregunta respecto a las acciones realizadas frente a los trámites ingresados previamente por los usuarios.

b. ABREVIATURAS:

MIES: Ministerio de Inclusión Económica y Social.

SAC: Sistema de Atención Ciudadana

SANCCO: Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones.

DANCO: Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones.

DAD: Dirección de Administración de Datos.

DE: Dirección de Emprendimientos.

SEGC: Subsecretaría de Emprendimientos y Gestión del Conocimiento.

DGDAC: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana.

CGTICS: Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación

OBS: Operador de Balcón de Servicio.

ACC: Agente Call Center

SIPPS: Sistema Integrado de Procesos y Proyectos Sociales.

BDH: Bono de Desarrollo Humano.

IFI: Institución Financiera

6. LINEAMIENTOS

INGRESO DE QUEJAS, RECLAMOS, INCIDENTES Y CONSULTAS:

- **Cuando el ACC recibe una llamada o el OBS recibe a un usuario deberá**

- Solicitar los datos personales del usuario, representante y/o tercera persona.
- Verificará en el SIPPS a qué tipo de transferencia monetaria accede el usuario.
- Ingresará la alerta presentada en el SAC llenando toda la información solicitada, en la información de Provincia, Cantón y Parroquia deberá colocar la ubicación en donde tuvo el inconveniente el usuario.
- Reasignará el trámite al Supervisor de Call Center o de Balcones de Servicio, según sea el caso
- El Supervisor reasignará a la Unidad Responsable, una vez verificado, y de acuerdo al requerimiento ingresado.

- **La Dirección de Aseguramiento no Contributivo y Operaciones**

Cuando recibe un Reclamo de Puntos Pago: Debe proceder conforme lo establece la Normativa Legal Vigente. En el SAC debe ingresar la información de las gestiones realizadas dentro de 10 días y tiene un plazo máximo de 30 días para cerrar el trámite indicando las acciones.

Cuando recibe una Queja de Puntos Pago: Debe proceder conforme lo establece la Normativa Legal Vigente. En el SAC debe ingresar la información de las gestiones realizadas dentro de 10 días y tiene un plazo máximo de 30 días para cerrar el trámite indicando las acciones.

Cuando recibe un Reclamo de Pago en Cuenta: Verificar en el SIPPS y enviar un correo electrónico a la Entidad Financiera para la confirmación de pagos, con la información obtenida se deberá cerrar el ticket, máximo en un plazo de 7 días.

En caso de coactivas, se envía un correo electrónico a la Entidad Financiera para consultar el motivo de la Coactiva, el tiempo de respuesta es en un plazo máximo de 7 días.

Cuando recibe una Consulta: Respecto al estado de una denuncia manual, se debe revisar en las matrices de denuncias manuales y cerrar el trámite con la información necesaria para conocimiento del usuario, en un máximo de 7 días.

- **La Dirección de Administración de Datos**

Cuando recibe Incidentes: Verificar en la base de datos y reportes internos con el número de cédula del usuario. En un plazo máximo de 10 días, cerrar el trámite indicando las acciones realizadas.

- **La Dirección de Emprendimientos**

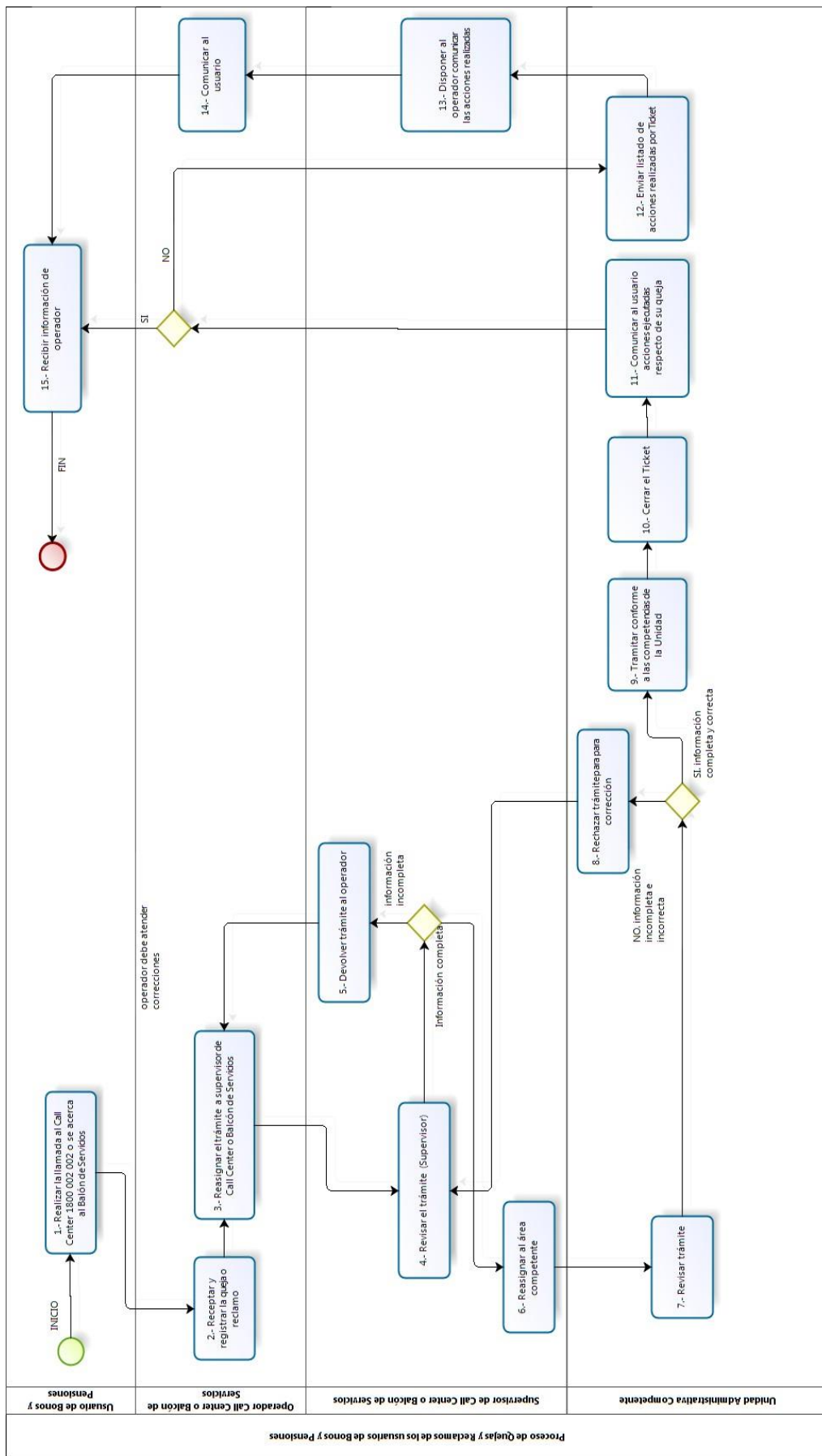
Cuando recibe un Incidente: Verificar en la base de datos y reportes internos con el número de cédula del usuario. En un plazo máximo de 7 días, cerrar el trámite indicando las acciones realizadas.

Adicionalmente, las quejas y reclamos que se ingresen por pedido del Defensor del Pueblo u otras Instituciones públicas y privadas, deberán ser tramitadas por la Unidad Administrativa responsable y no conforme a este manual.

Las quejas, reclamos, incidentes y preguntas que se presenten referente a otros servicios que presta el MIES, deberán ser atendidas por cada Unidad Administrativa responsable del servicio.

Este manual es de uso exclusivo para atender quejas, reclamos, incidentes y consultas generados a través de los usuarios habilitados a las transferencias monetarias que entrega el MIES (Bonos y Pensiones) y reportados en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC).

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Responsable	#	Actividad	Descripción de Actividad	Registro
Usuario de Bonos y Pensiones	1	Realizar la llamada al Call Center 1800 002 002 o se acerca al Balcón de Servicios	Informa al operador su requerimiento (queja, reclamo, incidente o pregunta).	Registro de llamadas del Call Center 1800 002 002
Operador Call Center o Balcón de Servicios	2	Receptar y registrar la queja, reclamo, incidente o pregunta	Registrar en el sistema SAC el número de cédula del usuario, confirmar datos, e ingresar el requerimiento (queja, reclamo, incidente o pregunta). Informar al usuario el número de ticket asignado.	Sistema de Atención Ciudadana
Operador Call Center o Balcón de Servicios	3	Reasignar el trámite a supervisor de Call Center o Balcón de Servicios	Reasignar el trámite al Supervisor del Call Center o Balcón de Servicios, según sea el caso.	Sistema de Atención Ciudadana
Supervisor de Call Center o Balcón de Servicios	4	Revisar el trámite (supervisor)	Revisar que el trámite esté ingresado con la información completa y clara, evaluar que esté correcta la designación de queja, reclamo, incidente o pregunta. ¿Ticket válido? Si= ir a la actividad 6 No= ir a la actividad 5	Sistema de Atención Ciudadana
Supervisor de Call Center o Balcón de Servicios	5	Devolver trámite al operador	Devolver el trámite al Operador o agente para corrección. Retroalimenta a la actividad 3 para las correcciones pertinentes por parte del Operador Call Center o Balcón de Servicios.	Sistema de Atención Ciudadana
Supervisor de Call Center o Balcón de Servicios	6	Reasignar al área competente	Remitir a la Unidad Administrativa competente.	Sistema de Atención Ciudadana
Analista / Técnico de la Unidad Administrativa Competente	7	Revisar el trámite	Revisar que el trámite esté ingresado con la información completa y clara, evaluar que esté correcta la designación al área. ¿Ticket válido? Si= ir a la actividad 9 No= ir a la actividad 8	Sistema de Atención Ciudadana
Analista / Técnico de la Unidad Administrativa Competente	8	Rechazar el trámite para corrección	Devolver el trámite al Supervisor para corrección.	Sistema de Atención Ciudadana
Analista / Técnico de la Unidad Administrativa Competente	9	Tramitar conforme a las competencias de la Unidad	Realizar las acciones respectivas de acuerdo a la Normativa Legal Vigente.	Sistema de Atención Ciudadana / Normativa
Analista / Técnico de la Unidad Administrativa Competente	10	Cerrar el Ticket	Registrar las acciones ejecutadas para atender la queja, reclamo, incidente o pregunta.	Sistema de Atención Ciudadana
Analista / Técnico de la Unidad Administrativa Competente	11	Comunicar al usuario acciones ejecutadas respecto de su queja	Comunicar al usuario las acciones ejecutadas respecto de su queja, reclamo, incidente y consulta. ¿Se contactó con el usuario? Si= ir a la actividad 15 No= ir a la actividad	Correo electrónico / Llamada telefónica

Responsable	#	Actividad	Descripción de Actividad	Registro
			12	
Analista / Técnico de la Unidad Administrativa Competente	12	Enviar listado de acciones realizadas por Ticket	Elaborar un listado mensual con la información de los tickets que se han dado trámite y la información necesaria para comunicar al usuario las acciones realizadas a su requerimiento. Esta información se deberá remitir al Supervisor de Call Center, siempre y cuando la unidad responsable no se ha podido comunicar directamente con el usuario.	Sistema de Atención Ciudadana
Supervisor de Call Center	13	Disponer al operador comunicar las acciones realizadas	El Supervisor solicita al operador comunique al usuario las acciones ejecutadas respecto de su queja, reclamo, incidente y consulta.	Sistema de Atención Ciudadana
Operador de Call Center	14	Comunicar al usuario	Llama al usuario a informar que su queja o reclamo ha sido atendido.	Registro de llamadas del Call Center 1800 002 002
Usuario	15	Recibir información de operador	El Operador le comunica al usuario el resultado del trámite.	Llamada telefónica

9. ANEXOS

No.	NOMBRE	CÓDIGO
1	Manual de usuario del sistema SAC	

Razón: Abg. Cynthia Alejandra López Chávez, en mi calidad de Directora de Gestión Documental y Atención Ciudadana, conforme se desprende de la Acción de Personal Nro. GMTRH-1919, que rige a partir del 18 de septiembre de 2020; de conformidad a la atribución establecida en la Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del MIES, expedido mediante Acuerdo Ministerial Nro. 030, el 16 de junio de 2020; **Certifico** lo siguiente: las diecinueve (19) fojas que anteceden, son **fiel copia del original**, hacen referencia al Acuerdo Ministerial Nro. MIES-2021-023, de 016 de abril de 2021, que reposa en la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana de esta Cartera de Estado.- Lo certifico.- **Quito a 28 de abril de 2021.**



Firmado electrónicamente por:
**CYNTHIA
ALEJANDRA LOPEZ
CHAVEZ**

Abg. Cynthia Alejandra López Chávez
Directora de Gestión Documental y Atención Ciudadana
MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

ACUERDO Nro. SDH-DRNPOR-2021-0058-A**SR. ABG. EDGAR RAMIRO FRAGA REVELO
DIRECTOR DE REGISTRO DE NACIONALIDADES, PUEBLOS Y
ORGANIZACIONES RELIGIOSAS****CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 18 de la Declaración Universal de Derechos Humanos establece: "Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión o de creencia, así como la libertad de manifestar su religión o creencia, individual y colectivamente, tanto en público como en privado, por la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia";

Que, el numeral 1 del artículo 1 de la Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas prescribe: "Los Estados protegerán la existencia y la identidad nacional o étnica, cultural, religiosa y lingüística de las minorías dentro de los territorios respectivos y fomentarán condiciones para la promoción de esa identidad.";

Que, en numeral 8 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, se reconoce y garantiza el derecho a practicar, conservar, cambiar, profesar en público o en privado, su religión o sus creencias, y a difundirlas individual o colectivamente, con las restricciones que impone el respeto a los derechos. El Estado protegerá la práctica religiosa voluntaria, así como la expresión de quienes no profesan religión alguna, y favorecerá un ambiente de pluralidad y tolerancia;

Que, en los numerales 13 y 25 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, se reconocen y garantizan: "*El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria*"; y, "*El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características*";

Que, el artículo 154, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone a las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, "*(...) 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión (...)*";

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe: "*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 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 1 de la Ley de Cultos, prescribe: *“Las diócesis y las demás organizaciones religiosas de cualquier culto que fuesen, establecidas o que se establecieren en el país, para ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, enviarán al Ministerio de Cultos el Estatuto del organismo que tenga a su cargo el Gobierno y administración de sus bienes, así como el nombre de la persona que, de acuerdo con dicho Estatuto, haya de representarlo legalmente. En el referido Estatuto se determinará el personal que constituya el mencionado organismo, la forma de elección y renovación del mismo y las facultades de que estuviere investido”*;

Que, el artículo 3 de la Ley de Cultos, determina: *“El Ministerio de Cultos dispondrá que el Estatuto a que se refiere el artículo 1 se publique en el Registro Oficial y que se inscriba en la Oficina de Registrador de la Propiedad del Cantón o Cantones en que estuvieren situados los bienes de cuya administración se trate. Esta inscripción se hará en un libro especial que se denominará "Registro de las Organizaciones Religiosas", dentro de los ocho días de recibida la orden Ministerial”*;

Que, el artículo 1 del Reglamento de Cultos Religiosos establece que para cumplir lo previsto en el artículo 1 del Decreto Supremo 212, publicado en el Registro Oficial 547, de 23 de julio de 1937, y especialmente lo señalado para las entidades católicas por el artículo quinto del Modus Vivendi celebrado con la Santa Sede, el Ministro de Gobierno expedirá el Acuerdo respectivo, para ordenar la inscripción de la entidad religiosa en el Registro Especial de los Registradores de la Propiedad, y la publicación del Estatuto en el Registro Oficial; y, el artículo 2 dispone que el estatuto al que se refiere el artículo anterior ha de precisar el sistema de la organización de su gobierno y administración de bienes;

Que, los artículos 3 y 4 del Reglamento de Cultos Religiosos, publicado en Registro Oficial Nro. 365 de 20 de enero de 2000, establecen los requisitos para la aprobación de la personalidad jurídica y expedición de los Acuerdos Ministeriales de organizaciones religiosas;

Que, el artículo 8 del Reglamento de Cultos Religiosos determina que si el Ministro encontrara que el estatuto presentado contiene algo contrario al orden o a la moral pública, a la seguridad del Estado o al derecho de otras personas o instituciones, lo notificará a los interesados para que, si lo desearan, efectúen las reformas del caso o justifiquen su posición, pero, si no lo hicieren dentro del plazo que les conceda, el Ministro lo rechazará;

Que, el artículo 17 del ERJAFE, establece que los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales. Los Ministros de Estado, dentro de la esfera de su competencia, podrán delegar sus atribuciones y deberes al funcionario inferior jerárquico de sus respectivos Ministerios, cuando se ausenten en comisión de servicios al exterior o cuando lo estimen conveniente, siempre y cuando las delegaciones que concedan no afecten a la buena marcha del Despacho Ministerial, todo ello sin perjuicio de las funciones, atribuciones y obligaciones que de acuerdo con las leyes y reglamentos

tenga el funcionario delegado. Las delegaciones ministeriales a las que se refiere este artículo serán otorgadas por los Ministros de Estado mediante acuerdo ministerial, el mismo que será puesto en conocimiento del Secretario General de la Administración Pública y publicado en el Registro Oficial;

Que el artículo 55 del ERJAFE, establece que las atribuciones propias de las diversas entidades y autoridades de la Administración Pública Central e Institucional, serán delegables en las autoridades u órganos de inferior jerarquía, excepto las que se encuentren prohibidas por la Ley o por Decreto;

Que, con Decreto Ejecutivo Nro. 560, de 14 de noviembre de 2018, publicado en el Registro Oficial Suplemento 387, de 13 de diciembre de 2018, el Señor Presidente de la República, transformó el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos en la Secretaría de Derechos Humanos; determinando en su artículo 7, que *la competencia de cultos, libertad de religión, creencia y conciencia pasará a integrarse a la competencia sobre organizaciones sociales de la Secretaría Nacional de Gestión de la Política;*

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 718 de 11 de abril de 2019, el Señor Presidente de la República, suprimió la Secretaría Nacional de Gestión de la Política y en el artículo 3 dispuso que la Secretaría de Derechos Humanos, asume las competencias de plurinacionalidad e interculturalidad participación ciudadana y movimientos, organizaciones y actores sociales;

Que, con Decreto Ejecutivo No. 818 de 3 de julio de 2019, el Señor Presidente Constitucional de la República, nombró a la Mgs. Cecilia del Consuelo Chacón Castillo, como Secretaria de Derechos Humanos;

Que, mediante *Resolución Nro. SDH-SDH-2019-0019-R de 19 de septiembre de 2019, la Mgs. Cecilia Chacón Castillo, Secretaria de Derechos Humanos, delegó al Señor Director de Registro de Nacionalidades, Pueblos y Organizaciones Religiosas, la suscripción de acuerdos y/o resoluciones y demás actos administrativos que sean necesarios para los trámites de aprobación de personalidad jurídica de organizaciones sin fines de lucro, relacionadas con la materia de Nacionalidades, Pueblos y Organizaciones Religiosas; así como, para la reforma y codificación de estatutos, disolución y liquidación, cuyo ámbito de acción corresponde a las competencias transferidas a la Secretaría de Derechos Humanos, exceptuando los trámites delegados al Coordinador/a General de Asesoría Jurídica, mediante Resolución Nro. SDH-2019-0014-R de 14 de agosto de 2019, actualmente, el/la Responsable de la Gestión Jurídica, según Resolución Nro. SDH-SDH-2020-0012-R de 29 de septiembre de 2020;*

Que, *mediante acción de personal Nro. 00894-A de 23 de agosto de 2019, se designó a Edgar Ramiro Fraga Revelo, como Director de Registro Único de Organizaciones Sociales, Civiles y Regulación de Religión, Cultos, Creencia y Conciencia, denominación que fue modificada mediante acción de personal Nro. 00903-C de 06 de septiembre de 2019, por lo que, actualmente, consta como Director de Nacionalidades, Pueblos y Organizaciones Religiosas;*

Que, mediante comunicación ingresada en la extinta *Secretaría Nacional de Gestión de*

la Política con trámite Nro. SDH-DAD-2019-2307-EXT de fecha 09 de julio de 2019, el/la señor/a Wendy Diana Lara, en calidad de Representante/a Provisional de la organización en formación denominada **IGLESIA FUENTE DE GRACIA** (Expediente N-104), solicitó la aprobación del Estatuto y otorgamiento de la personería jurídica de la citada organización, para lo cual remitió la documentación pertinente;

Que, Mediante comunicación ingresada en *esta Cartera de Estado*, con trámite Nro. Nro. SDH-CGAF-2021-0906-E de fecha 01 de marzo de 2021, la referida Organización da cumplimiento a las observaciones formuladas, previó a la obtención de la personería jurídica;

Que, mediante Informe Técnico Jurídico Nro. SDH-DRNPOR-2021-0141-M, de fecha 22 de marzo de 2021, la Analista designada para el trámite, recomendó la aprobación del Estatuto y el reconocimiento de la personería jurídica de la citada organización religiosa en formación, por cuanto cumplió con todos los requisitos y condiciones exigidas en la Ley de Cultos y su Reglamento de Cultos Religiosos; y,

En ejercicio de las atribuciones y facultades conferidas en los numerales 8 y 13 del artículo 66 y numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador; el artículo 1 de la Ley de Cultos; los artículos 3 y 4 del Reglamento de Cultos Religiosos; los artículos 17 y 55 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva (ERJAFE); y, al artículo 1 de la *Resolución Nro. SDH-SDH-2019-0019-R de 19 de septiembre de 2019*.

ACUERDA:

Artículo 1.- Aprobar el Estatuto y reconocer la personería jurídica a la organización religiosa denominada **IGLESIA FUENTE DE GRACIA**, con domicilio en la ciudadela Guayacanes, calle Rodrigo Icaza Cornejo, manzana 219, solar 1, cantón Guayaquil, provincia del Guayas, como organización religiosa, de derecho privado, sin fines de lucro.

Para el ejercicio de sus derechos, obligaciones y demás actos que le corresponda dentro de su vida jurídica, se sujetará estrictamente a lo que determina la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Cultos; el Reglamento de Cultos Religiosos; su Estatuto y demás normativa aplicable.

Artículo 2.- Ordenar la publicación del presente Acuerdo en el Registro Oficial.

Artículo 3.- Disponer que su reconocimiento se haga constar en el Registro de Organizaciones Religiosas de la Secretaría de Derechos Humanos y su inscripción en el Registro de la Propiedad del Cantón Guayaquil, provincia del Guayas.

Artículo 4.- Disponer a la organización religiosa, que ponga en conocimiento de la Secretaría de Derechos Humanos, cualquier modificación en su Estatuto; integrantes de su directiva o del gobierno interno; ingreso y salida de miembros; y, del representante legal, a efectos de verificar que se haya procedido conforme el Estatuto y ordenar su inscripción en el Registro correspondiente.

Artículo 5.- La referida organización religiosa deberá convocar a Asamblea General conforme su Estatuto, para la elección de la Directiva, en un plazo máximo de 30 días, contados a partir de la presente fecha y poner en conocimiento de la Secretaría de Derechos Humanos, para el trámite respectivo.

Artículo 6.- La Secretaría de Derechos Humanos, en cualquier momento, podrá ordenar la cancelación del registro de la referida organización religiosa y de oficio proceder con su disolución y liquidación, de comprobarse que no cumple con sus fines y objetivos o se evidencien hechos que constituyan violaciones graves al ordenamiento jurídico.

Artículo 7.- Disponer que el presente Acuerdo se incorpore al respectivo expediente, el cual deberá reposar en el Archivo de Organizaciones Religiosas de la Secretaría de Derechos Humanos, cumpliendo condiciones técnicas de organización, seguridad y conservación.

Artículo 8.- Notificar al Representante Provisional de la organización religiosa, con un ejemplar del presente Acuerdo.

El presente Acuerdo, entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Por delegación de la Secretaria de Derechos Humanos, suscribo.

Dado en Quito, D.M., a los 23 día(s) del mes de Marzo de dos mil veintiuno.

Documento firmado electrónicamente

**SR. ABG. EDGAR RAMIRO FRAGA REVELO
DIRECTOR DE REGISTRO DE NACIONALIDADES, PUEBLOS Y
ORGANIZACIONES RELIGIOSAS**



Firmado electrónicamente por:
**EDGAR RAMIRO
FRAGA REVELO**

ACUERDO Nro. SDH-DRNPOR-2021-0059-A**SR. ABG. EDGAR RAMIRO FRAGA REVELO
DIRECTOR DE REGISTRO DE NACIONALIDADES, PUEBLOS Y
ORGANIZACIONES RELIGIOSAS****CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 18 de la Declaración Universal de Derechos Humanos establece: *"Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión o de creencia, así como la libertad de manifestar su religión o creencia, individual y colectivamente, tanto en público como en privado, por la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia"*;

Que, el numeral 1 del artículo 1 de la Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas prescribe: *"Los Estados protegerán la existencia y la identidad nacional o étnica, cultural, religiosa y lingüística de las minorías dentro de los territorios respectivos y fomentarán condiciones para la promoción de esa identidad."*;

Que, en numeral 8 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, se reconoce y garantiza el derecho a practicar, conservar, cambiar, profesar en público o en privado, su religión o sus creencias, y a difundirlas individual o colectivamente, con las restricciones que impone el respeto a los derechos. El Estado protegerá la práctica religiosa voluntaria, así como la expresión de quienes no profesan religión alguna, y favorecerá un ambiente de pluralidad y tolerancia;

Que, en los numerales 13 y 25 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, se reconocen y garantizan: *"El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria"*; y, *"El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características"*;

Que, el artículo 154, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone a las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, *"(...) 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión (...)"*;

Que, el artículo 1 de la Ley de Cultos, prescribe: *"Las diócesis y las demás organizaciones religiosas de cualquier culto que fuesen, establecidas o que se establecieren en el país, para ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, enviarán al Ministerio de Cultos el Estatuto del organismo que tenga a su cargo el Gobierno y administración de sus bienes, así como el nombre de la persona que, de acuerdo con dicho Estatuto, haya de representarlo legalmente. En el referido Estatuto se determinará el personal que constituya el mencionado organismo, la forma de elección y renovación del mismo y las facultades de que estuviere investido"*;

Que, el artículo 3 de la Ley de Cultos, determina: *"El Ministerio de Cultos dispondrá*

que el Estatuto a que se refiere el artículo 1 se publique en el Registro Oficial y que se inscriba en la Oficina de Registrador de la Propiedad del Cantón o Cantones en que estuvieren situados los bienes de cuya administración se trate. Esta inscripción se hará en un libro especial que se denominará "Registro de las Organizaciones Religiosas", dentro de los ocho días de recibida la orden Ministerial";

Que, el artículo 1 del Reglamento de Cultos Religiosos establece que para cumplir lo previsto en el artículo 1 del Decreto Supremo 212, publicado en el Registro Oficial 547, de 23 de julio de 1937, y especialmente lo señalado para las entidades católicas por el artículo quinto del Modus Vivendi celebrado con la Santa Sede, el Ministro de Gobierno expedirá el Acuerdo respectivo, para ordenar la inscripción de la entidad religiosa en el Registro Especial de los Registradores de la Propiedad, y la publicación del Estatuto en el Registro Oficial; y, el artículo 2 dispone que el estatuto al que se refiere el artículo anterior ha de precisar el sistema de la organización de su gobierno y administración de bienes;

Que, el artículo 8 del Reglamento de Cultos Religiosos determina que si el Ministro encontrara que el estatuto presentado contiene algo contrario al orden o a la moral pública, a la seguridad del Estado o al derecho de otras personas o instituciones, lo notificará a los interesados para que, si lo desearan, efectúen las reformas del caso o justifiquen su posición, pero, si no lo hicieren dentro del plazo que les conceda, el Ministro lo rechazará;

Que, el artículo 12 del Reglamento de Cultos Religiosos dispone que en el caso de reforma del Estatuto de una entidad religiosa, se aplicarán en lo pertinente, los artículos anteriores;

Que, con Decreto Ejecutivo Nro. 560, de 14 de noviembre de 2018, publicado en el Registro Oficial Suplemento 387, de 13 de diciembre de 2018, el Señor Presidente de la República, transformó el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos en la Secretaría de Derechos Humanos; determinando en su artículo 7, que *la competencia de cultos, libertad de religión, creencia y conciencia pasará a integrarse a la competencia sobre organizaciones sociales de la Secretaría Nacional de Gestión de la Política;*

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 718 de 11 de abril de 2019, el Señor Presidente de la República, suprimió la Secretaría Nacional de Gestión de la Política y en el artículo 3 dispuso que la Secretaría de Derechos Humanos, asume las competencias de plurinacionalidad e interculturalidad participación ciudadana y movimientos, organizaciones y actores sociales;

Que, con Decreto Ejecutivo No. 818 de 3 de julio de 2019, el Señor Presidente Constitucional de la República, nombró a la Mgs. Cecilia del Consuelo Chacón Castillo, como Secretaria de Derechos Humanos;

Que, mediante *Resolución Nro. SDH-SDH-2019-0019-R de 19 de septiembre de 2019, la Mgs. Cecilia Chacón Castillo, Secretaria de Derechos Humanos, delegó al Señor Director de Registro de Nacionalidades, Pueblos y Organizaciones Religiosas, la suscripción de acuerdos y/o resoluciones y demás actos administrativos que sean necesarios para los trámites de aprobación de personalidad jurídica de organizaciones*

sin fines de lucro, relacionadas con la materia de Nacionalidades, Pueblos y Organizaciones Religiosas; así como, para la reforma y codificación de estatutos, disolución y liquidación, cuyo ámbito de acción corresponde a las competencias transferidas a la Secretaría de Derechos Humanos, exceptuando los trámites delegados al Coordinador/a General de Asesoría Jurídica, mediante Resolución Nro. SDH-2019-0014-R de 14 de agosto de 2019;

Que, mediante acción de personal Nro. 00894-A de 23 de agosto de 2019, se designó a Edgar Ramiro Fraga Revelo, como Director de Registro Único de Organizaciones Sociales, Civiles y Regulación de Religión, Cultos, Creencia y Conciencia, denominación que fue modificada mediante acción de personal Nro. 00903-C de 06 de septiembre de 2019, por lo que, actualmente, consta como Director de Nacionalidades, Pueblos y Organizaciones Religiosas;

*Que, mediante comunicación ingresada en esta Cartera de Estado, con trámite Nro. SDH-CGAF-DA-2020-3279-E, de fecha 25 de noviembre de 2020, el/la señor/a Luis Lara, en calidad de Representante/a de la organización denominada “**IGLESIA APOSTÓLICA ANGLICANA ECUATORIANA**” I.A.A.E. (Expediente XA-700), solicita la Reforma y Codificación del Estatuto de la citada organización, para lo cual remite la documentación pertinente;*

Que, mediante comunicación ingresada en esta Cartera de Estado, con trámite Nro. SDH-CGAF-DA-2021-0844-E, de fecha 24 de febrero de 2021, la referida Organización da cumplimiento a las observaciones, previó a la aprobación de la Reforma y Codificación del Estatuto.

Que, mediante Informe Técnico Jurídico Nro. SDH-DRNPOR-2021-0143-M, de fecha 24 de marzo de 2021, la Analista designada para el trámite, recomendó la aprobación de la Reforma y Codificación del Estatuto de la organización religiosa por cuanto cumplió con todos los requisitos y condiciones exigidas en la Ley de Cultos y su Reglamento de Cultos Religiosos; y,

En ejercicio de la delegación otorgada por la Secretaria de Derechos Humanos en el artículo 1 de la Resolución Nro. SDH-SDH-2019-0019-R de 19 de septiembre de 2019 y de conformidad con la Ley de Cultos y el Reglamento de Cultos Religiosos,

ACUERDA:

Artículo 1 Aprobar la Primera Reforma y Codificación del Estatuto de la organización religiosa “**IGLESIA APOSTÓLICA ANGLICANA ECUATORIANA**” I.A.A.E., con domicilio en el barrio Guamaní Alto, pasaje S52B Oe3-54 y avenida Mariscal Sucre, parroquia Guamaní, cantón Quito, provincia de Pichincha.

Artículo 2.- Ordenar la publicación del presente Acuerdo de Reforma y Codificación del Estatuto, en el Registro Oficial.

Artículo 3.- Disponer que la Reforma y Codificación del Estatuto, se haga constar en el Registro de Organizaciones Religiosas de la Secretaría de Derechos Humanos y su

inscripción de la Reforma en el Registro de la Propiedad del Cantón Quito, provincia de Pichincha.

Artículo 4.- Disponer a la organización religiosa, que ponga en conocimiento de la Secretaría de Derechos Humanos, cualquier modificación en su Estatuto; integrantes de su directiva o del gobierno interno; ingreso y salida de miembros; y, del representante legal, a efectos de verificar que se haya procedido conforme el Estatuto y ordenar su inscripción en el Registro correspondiente.

Artículo 5.- Disponer que el presente Acuerdo de reforma se incorpore al respectivo expediente, el cual deberá reposar en el Archivo de Organizaciones Religiosas de la Secretaría de Derechos Humanos, cumpliendo condiciones técnicas de organización, seguridad y conservación.

Artículo 6.- Notificar al Representante Legal de la organización religiosa, con un ejemplar del presente Acuerdo.

El presente Acuerdo de reforma, entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Por delegación de la Secretaria de Derechos Humanos, suscribo.

Dado en Quito, D.M., a los 25 día(s) del mes de Marzo de dos mil veintiuno.

Documento firmado electrónicamente

**SR. ABG. EDGAR RAMIRO FRAGA REVELO
DIRECTOR DE REGISTRO DE NACIONALIDADES, PUEBLOS Y
ORGANIZACIONES RELIGIOSAS**



Firmado electrónicamente por:
**EDGAR RAMIRO
FRAGA REVELO**

ACUERDO No. SENESCYT-2021-009

**AGUSTÍN GUILLERMO ALBÁN MALDONADO
SECRETARIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN**

CONSIDERANDO:

- Que,** la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 66, numeral 13 consagra: *“Se reconoce y garantizará a las personas:*
- 13. El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria”;*
- Que,** el artículo 96 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: *“Se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular para desarrollar procesos de autodeterminación e incidir en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno, así como de las entidades públicas y de las privadas que presten servicios públicos. / Las organizaciones podrán articularse en diferentes niveles para fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión; deberán garantizar la democracia interna, la alternabilidad de sus dirigentes y la rendición de cuentas.”;*
- Que,** la carta magna en su artículo 154 numeral uno, dispone: *“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 requiera su gestión.”;*
- Que,** la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 226 dispone que: *“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,** la propia Constitución en su artículo 227 dispone 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 350 de la norma suprema establece: *“El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones*

para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo”;

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 385, manda: *“El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad: 1. Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos. 2. Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales. 3. Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir”;*

Que, el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo a tenor literal reza: *“Competencia normativa de carácter administrativo. Las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública.*

La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley.”;

Que, la Ley Orgánica de Educación Superior, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 298 de 12 de octubre de 2010, en su artículo 182 señala: *“La Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, es el órgano que tiene por objeto ejercer la rectoría de la política pública de educación superior y coordinar acciones entre la Función Ejecutiva y las instituciones del Sistema de Educación Superior. (...)”;*

Que, la Ley Orgánica de Educación Superior, respecto a las funciones de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, en su artículo 183 literales b) y j) establece: *“b) Ejercer la rectoría de las políticas públicas en el ámbito de su competencia; / j) Ejercer las demás atribuciones que le confiera la Función Ejecutiva y la presente Ley.”;*

Que, el Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 899 de 09 de diciembre de 2016, en su artículo 7 señala: *“Entidad rectora del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes Ancestrales.- La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, es parte de la Función Ejecutiva, tiene a su cargo la rectoría de la política pública nacional en las materias regladas por este Código, así como la coordinación entre el sector público, el sector privado, popular y solidario, las instituciones del Sistema de Educación Superior y los demás sistemas, organismos y entidades que integran la economía social de los conocimientos, la creatividad y la innovación. / En todo lo relacionado con conocimientos tradicionales y saberes ancestrales la entidad rectora coordinará con comunidades pueblos y nacionalidades. (...)”;*

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 339 de 23 de noviembre de 1998, publicado en el Registro Oficial No. 77 de 30 de noviembre de 1998, el entonces Presidente

de la República decretó: *“Art. 1.- Delégase (sic) a los ministros de Estado, para que de acuerdo con la materia de que se trate, aprueben los estatutos y las reformas de los mismos, de las fundaciones o corporaciones, y les otorguen la personalidad jurídica, según lo previsto en el Art. 584 del Código Civil.”;*

Que, el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 2428 de 06 de marzo de 2002, publicado en el Registro Oficial No. 536 de 18 de marzo de 2002, con sus posteriores reformas, en su artículo 11 literal k) establece: *“ATRIBUCIONES Y DEBERES DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA.- El Presidente de la República tendrá las atribuciones y deberes que le señalan la Constitución Política de la República y la ley: / k) Delegar a los ministros, de acuerdo con la materia de que se trate, aprobación de los estatutos de las fundaciones o corporaciones, y el otorgamiento de personalidad jurídica, según lo previsto en el Art. 584 del Código Civil”;*

Que, el primer inciso del artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, señala: *“DE LOS MINISTROS.- Los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales. (...)”;*

Que, el artículo innumerado segundo del artículo 17-2 del Estatuto ibídem, determina: *“...- De las Secretarías.- Organismos públicos con facultades de rectoría, planificación, regulación, gestión y control sobre temas específicos de un sector de la Administración Pública. Estarán representadas por un secretario que tendrá rango de ministro de Estado.”;*

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 818 de 03 de julio de 2019, el señor Presidente Constitucional de la República, Lenin Moreno Garcés, designó a Agustín Guillermo Albán Maldonado como Secretario de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación;

Que, el Reglamento para el Otorgamiento de Personalidad Jurídica a las Organizaciones Sociales, expedido a través de Decreto Ejecutivo No. 193 de 23 de octubre de 2017 publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 109 de 27 de octubre de 2017, en su artículo 3 establece: *“Naturaleza.- Las organizaciones sociales reguladas en este Reglamento tendrán finalidad social y realizan sus actividades económicas sin fines de lucro.*

De acuerdo al presente Reglamento se entiende por organización sin fines de lucro, aquella cuyo fin no es la obtención de un beneficio económico sino principalmente lograr una finalidad social, altruista, humanitaria, artística, comunitaria, cultural, deportiva y/o ambiental, entre otras. En el caso de que su actividad genere un excedente económico, este se reinvertirá en la consecución de los objetivos sociales, el desarrollo de la organización, o como reserva para ser usada en el próximo ejercicio.”;

Que, su artículo 6 a tenor literal reza: *“Obligaciones de las organizaciones.- Sin*

perjuicio de las obligaciones establecidas en otras disposiciones normativas, las organizaciones sociales tendrán las siguientes obligaciones:

- 1. Cumplir con la Constitución, la Ley, sus estatutos y más disposiciones vigentes;*
- 2. Entregar a la entidad competente del Estado, cuando el caso lo requiera, la documentación e información establecida en este Reglamento, incluyendo la que se genere en el futuro como consecuencia de la operatividad de la organización social; y,*
- 3. Rendir cuentas a sus miembros a través de sus directivos o a la persona responsable para el efecto, al menos una vez por año, o por petición formal de una tercera parte o más de ellos. La obligación de los directivos de rendir cuentas se cumplirá respecto del período de sus funciones aun cuando estas hubieren finalizado.”;*

- Que,** el propio Reglamento en su artículo 7 dispone: *“Deberes de las instituciones competentes para otorgar personalidad jurídica.- Para otorgar personalidad jurídica a las organizaciones sociales sin fines de lucro, que voluntariamente lo requieran, las instituciones competentes del Estado, de acuerdo a sus competencias específicas, observarán que los actos relacionados con la constitución, aprobación, reforma y codificación de estatutos, disolución, liquidación, registro y demás actos que tengan relación con la vida jurídica de las organizaciones sociales, se ajusten a las disposiciones constitucionales, legales y al presente Reglamento”;*
- Que,** los artículos 12 y 13 del Capítulo II Título III del Reglamento ibídem, determinan los requisitos y procedimiento para aprobación de Estatutos y otorgamiento de personalidad jurídica a las organizaciones sociales solicitantes;
- Que,** por medio de Acuerdo Ministerial No. 8 de 27 de noviembre de 2014, publicado en el Registro Oficial No. 438 de 13 de febrero de 2015, la Secretaría Nacional de Gestión de la Política expidió el Instructivo para establecer procedimientos estandarizados en la transferencia de expedientes de organizaciones sociales en aplicación del Reglamento para el Funcionamiento del Sistema Unificado de Información de las Organizaciones Sociales – SUIOS; con el objeto, entre otros, de habitar y establecer las competencias de las Instituciones del Estado para la regulación de las organizaciones sociales, otorgamiento de personalidad jurídica y más actos relacionados con la vida jurídica de las mismas;
- Que,** mediante Acta Constitutiva celebrada el 02 de julio de 2020, los miembros fundadores de la ASOCIACIÓN DE ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN DE TECNÓLOGOS DE LA ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL “A.E.E.S.F.O.T”, expresaron su voluntad de constituir la mencionada organización social sin fines de lucro y aprobaron el proyecto de Estatuto;
- Que,** mediante oficios s/n, ingresados en esta Cartera de Estado con número único de trámite SENESCYT-CGAF-DADM-2020-0156-EX y alcance SENESCYT-CGAF-DADM-2020-0644-EX, mediante los cuales el señor Bryan Steeven Uzuay Valenzuela, en calidad de Presidente Provisional y por ende representante de la Asociación de la Escuela de Formación de Tecnólogos de la Escuela Politécnica

Nacional "A.E.E.S.F.O.T", solicitó la concesión de personalidad jurídica y aprobación del estatuto de la mencionada organización;

- Que,** mediante memorando No. SENESCYT-CGAJ-2020-0346-MI, la Coordinación General de Asesoría Jurídica, solicitó a la Subsecretaría General de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación "(...) *el informe técnico pertinente, en original debidamente suscrito, que contemple los ámbitos tanto de Educación Superior, como de Ciencia, Tecnología e Innovación, con base a lo establecido en el nuevo Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de esta Cartera de Estado expedido a través de Acuerdo n.º SENESCYT-2020-064 de 12 de agosto de 2020, instrumento en el cual se contempla una única Subsecretaría General con competencia, atribuciones y responsabilidades en los dos mentados ámbitos*";
- Que,** con memorando SENESCYT-SGESCTI-2020-0308-MI, el Subsecretario General de Educación Superior remitió a esta Coordinación General de Asesoría Jurídica el Informe Técnico No. IG-DGUP-EPN-10-13-2020 suscrito por el Subsecretario de Instituciones de Educación Superior, con el cual se concluye: "(...) *que el ámbito de acción, los fines y objetivos de la "Asociación de Estudiantes de la Escuela de Formación de Tecnólogos de la Escuela Politécnica Nacional (A.E.E.S.F.O.T)" se enmarcan en el ámbito de la educación superior y las atribuciones de la Subsecretaría General de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, ya que se alinean con el artículo 3, 8, literal a) y el artículo 13, literal b) de la LOES. (...)*"; y, el informe técnico No. SIITT-DIC-2020-021, suscrito por la Directora de Investigación Científica, remitido con memorando No. SENESCYT-SGCT-SIITT-2020-0332-MI, por el Subsecretario de Investigación, Innovación y Transferencia de Tecnología;
- Que,** mediante memorando No. SENESCYT-CGAJ-2020-0086-MI, suscrito por la Coordinadora General de Asesoría Jurídica se estableció: "*Con fundamento en el marco normativo previamente citado y de acuerdo al análisis jurídico realizado, es criterio de esta Dirección, emitir **INFORME FAVORABLE** para el otorgamiento de personalidad jurídica y aprobación de Estatuto de la Asociación de Estudiantes de la Escuela de Formación de Tecnólogos de la Escuela Politécnica Nacional "A.E.E.S.F.O.T", recomendando a su autoridad se disponga la elaboración del Acuerdo correspondiente.*"; con sumilla digital inserta en el Sistema de Gestión Documental Quipux en calidad de Secretario de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación se autorizó lo recomendado; y,
- Que,** el ámbito de acción, fines y objetivos de la organización social sin fines de lucro ASOCIACIÓN DE ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN DE TECNÓLOGOS DE LA ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL "A.E.E.S.F.O.T", no se oponen al ordenamiento jurídico vigente, al orden público, ni a las buenas costumbres; y, los mismos se encuentran enmarcados en el ámbito de competencias de esta Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

EN EJERCICIO de las atribuciones conferidas por el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador, el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo, el artículo 1 del Decreto Ejecutivo n.º 339 de 23 de noviembre de 1998,

los artículos 17 e innumerado segundo del 17-2 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, el artículo 7 del Reglamento para el Otorgamiento de Personalidad Jurídica a las Organizaciones Sociales; y, el artículo 3 del Decreto Ejecutivo n.° 818 de 03 de julio de 2020.

ACUERDA:

Artículo 1.- Otorgar Personalidad Jurídica, como organización social sin fines de lucro de derecho privado, a la **ASOCIACIÓN DE ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN DE TECNÓLOGOS DE LA ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL “A.E.E.S.F.O.T”**, en su calidad de Corporación de primer grado, con domicilio ubicado en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.

Esta organización, deberá regirse por las disposiciones del Título XXX del Libro Primero del Código Civil Ecuatoriano, el Reglamento para el Otorgamiento de Personalidad Jurídica a las Organizaciones Sociales, su Estatuto, los Reglamentos Internos que se pudieran dictar para el cumplimiento de su ámbito de acción, fines y objetivos; y, demás normativa pertinente aplicable para el efecto.

Artículo 2.- Aprobar el Estatuto de la **ASOCIACIÓN DE ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN DE TECNÓLOGOS DE LA ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL “A.E.E.S.F.O.T”**.

Artículo 3.- Registrar en calidad de miembros fundadores de la **ASOCIACIÓN DE ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN DE TECNÓLOGOS DE LA ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL “A.E.E.S.F.O.T”**, a los ciudadanos conforme el siguiente detalle:

APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA DE CIUDADANÍA / IDENTIDAD
Uzuay Valenzuela Bryan Steeven	1725435067
Guerrero Valencia Jonathan Andrés	1722123047
Vásquez Vivas Jonathan Israel	1723880512
Morales Rojas Chantal Alejandra	1725211559
Chinacalle Paredes Karla Elizabeth	1724057276
Jácome López Nelson Denis	1718122086
Valencia Lomas Evelyn Karina	1726713132
Curay Lasluisa Kevin Alexander	0503908857

Artículo 4.- Disponer a la **ASOCIACIÓN DE ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN DE TECNÓLOGOS DE LA ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL “A.E.E.S.F.O.T”**, que de manera imperante e irrestricta dentro del plazo máximo de treinta (30) días contados a partir de la notificación con el presente Acuerdo, deberá elegir su Directiva y remitir a esta Secretaría de Estado la nómina de dicho órgano directivo definitivo, en apego y dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 16 del Reglamento para el Otorgamiento de Personalidad Jurídica a las Organizaciones Sociales y, en concordancia con el periodo establecido en su Estatuto, para su respectivo registro.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Notifíquese con el contenido del presente Acuerdo a la **ASOCIACIÓN DE ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN DE TECNÓLOGOS DE LA ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL “A.E.E.S.F.O.T”**.

SEGUNDA.- Encárguese a la Dirección de Asesoría Jurídica de esta Cartera de Estado la notificación con el presente Acuerdo a la **ASOCIACIÓN DE ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN DE TECNÓLOGOS DE LA ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL “A.E.E.S.F.O.T”**.

TERCERA.- El presente acuerdo entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de San Francisco de Quito, a los veintiséis (26) días del mes de marzo de 2021.

NOTIFÍQUESE Y PUBLÍQUESE.-



Firmado electrónicamente por:
**AGUSTIN GUILLERMO
ALBAN MALDONADO**

**AGUSTÍN GUILLERMO ALBÁN MALDONADO
SECRETARIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN**



Ing. Hugo Del Pozo Barrezueta
DIRECTOR

Quito:
Calle Mañosca 201 y Av. 10 de Agosto
Telf.: 3941-800
Exts.: 3131 - 3134

www.registroficial.gob.ec

El Pleno de la Corte Constitucional mediante Resolución Administrativa No. 010-AD-CC-2019, resolvió la gratuidad de la publicación virtual del Registro Oficial y sus productos, así como la eliminación de su publicación en sustrato papel, como un derecho de acceso gratuito de la información a la ciudadanía ecuatoriana.

"Al servicio del país desde el 1º de julio de 1895"

El Registro Oficial no se responsabiliza por los errores ortográficos, gramaticales, de fondo y/o de forma que contengan los documentos publicados, dichos documentos remitidos por las diferentes instituciones para su publicación, son transcritos fielmente a sus originales, los mismos que se encuentran archivados y son nuestro respaldo.