

REPÚBLICA DEL ECUADOR

MINISTERIO DEL AMBIENTE, AGUA Y TRANSICIÓN ECOLÓGICA

ACUERDO MINISTERIAL Nro. 2021-075

GUSTAVO MANRIQUE MIRANDA

MINISTRO DEL AMBIENTE, AGUA Y TRANSICIÓN ECOLÓGICA

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 14 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que: “(...) *Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumak kawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados (...)*”;
- Que,** el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: “(...) *El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes. (...)*”;
- Que,** el numeral 8 del artículo 83 de la Constitución de la República del Ecuador manifiesta que son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: “(...) *Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción(...)*”;
- Que,** el numeral 11 del artículo 83 de la Constitución de la República del Ecuador señala que son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: “(...) *Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo con la ley (...)*”;
- Que,** el numeral primero del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador establece que a las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: “(...) *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 menciona 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,** el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, instituye que: “(...) *La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige para los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerárquica, desconcentración, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación (...)*”;
- Que,** el artículo 229 de la Constitución de la República del Ecuador manifiesta que: “(...) *Serán servidoras todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público (...)*”;

- Que,** el artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: “(...) Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos (...)”;
- Que,** el artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador menciona que: “(...) El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley (...)”;
- Que,** el artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador señala que: “(...) El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación (...)”;
- Que,** el artículo 318 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: “(...) El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos. Se prohíbe toda forma de privatización del agua (...)”;
- Que,** el numeral 2 del artículo 397 de la Constitución de la República del Ecuador determina que para garantizar el derecho individual y colectivo a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, el Estado se compromete a: “(...) Establecer mecanismos efectivos de prevención y control de la contaminación ambiental, de recuperación de espacios naturales degradados y de manejo sustentable de los recursos naturales (...)”
- Que,** el artículo 399 de la Constitución de la República del Ecuador, manifiesta que: “(...) El ejercicio integral de la tutela estatal sobre el ambiente y la corresponsabilidad de la ciudadanía en su preservación, se articulará a través de un sistema nacional descentralizado de gestión ambiental, que tendrá a su cargo la defensoría del ambiente y la naturaleza (...)”;
- Que,** el artículo 47 del Código Orgánico Administrativo prescribe que: “(...) la máxima autoridad administrativa de la correspondiente entidad pública ejerce su representación para intervenir en todos los actos, contratos y relaciones jurídicas sujetas a su competencia. Esta autoridad no requiere delegación o autorización alguna de un órgano o entidad superior, salvo en los casos expresamente previstos en la ley (...)”;
- Que,** el artículo 65 del Código Orgánico Administrativo dispone que: “(...) la competencia es la medida en la que la Constitución y la ley habilitan a un órgano para obrar y cumplir sus fines, en razón de la materia, el territorio, el tiempo y el grado (...)”;
- Que,** el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo dispone 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 23 del Código Orgánico del Ambiente, determina que: *“(...) el Ministerio del Ambiente será la Autoridad Ambiental Nacional y en esa calidad le corresponde la rectoría, planificación, regulación, control, gestión y coordinación del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión Ambiental (...);”*
- Que,** el numeral 16 del artículo 24 del Código Orgánico del Ambiente señala que es una de las Atribuciones de la Autoridad Ambiental Nacional: *“(...) Conocer, tramitar, investigar y resolver las quejas y denuncias (...);”*
- Que,** el literal a) del artículo 22 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece que los deberes de las o los servidores públicos son: *“(...) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley (...);”*
- Que,** el literal f) del artículo 22 de la Ley Orgánica del Servicio Público señala que los deberes de las o los servidores públicos son: *“(...) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad (...);”*
- Que,** el literal h) del artículo 22 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece que los deberes de las o los servidores públicos son: *“(...) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión (...);”*
- Que,** el literal o) del artículo 52 de la Ley Orgánica del Servicio Público manifiesta que una de las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración de Talento Humano es: *“(...) Receptar las quejas y denuncias realizadas por la ciudadanía en contra de funcionarios del Ministerio del Ambiente y Agua, elevar un informe a la autoridad nominadora y realizar el seguimiento oportuno (...);”*
- Que,** el artículo 1 del Decreto Ejecutivo Nro. 1007 de fecha 5 de marzo de 2020 el Presidente de la República dispuso: *“(...) Fusiónese el Ministerio del Ambiente y la Secretaría del Agua en una sola entidad denominada "Ministerio del Ambiente y Agua (...);”*
- Que,** mediante Decreto Ejecutivo Nro.21 de 24 de mayo de 2021, el Presidente de la República del Ecuador nombró al señor Gustavo Rafael Manrique Miranda, como Ministro del Ambiente y Agua;
- Que,** mediante Decreto Ejecutivo Nro.59 de 5 de junio de 2021, el Presidente de la República del Ecuador decretó: *“(...) Cámbiense la Denominación del “Ministerio del Ambiente y Agua” por el de “Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica” (...);”*
- Que,** mediante memorando Nro.MAAE-CGAJ-2021-1097-M de 24 de septiembre de 2021, la Coordinación General de Asesoría Jurídica emitió al Despacho Ministerial el respectivo Informe Jurídico para la suscripción del acuerdo ministerial para la oficialización del protocolo de atención a consultas, controversias, denuncias, quejas y/o sugerencias, el despacho ministerial realizó observaciones a dicha propuesta, solicitando se revise nuevamente el instrumento legal propuesto;
- Que,** mediante memorando Nro. MAAE-CGAJ-2021-1360-M, de fecha 12 de noviembre de 2021 la Coordinación General de Asesoría Jurídica informó a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica en su parte pertinente que: *“(...)3.- CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN: Sobre la base de lo expuesto y dado que desde el Despacho Ministerial se devolvió la propuesta de acuerdo ministerial para la emisión del “PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CONSULTAS, CONTROVERSIAS, DENUNCIAS, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS”, solicitando: (...) por favor revisar las definiciones del glosario, no son correctas (...). Al respecto solicito a usted señor Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica en coordinación con la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del*

Cambio, se proceda con la revisión del mismo, así también se solita actualizar el informe técnico y de esta forma continuar con el trámite pertinente (...)”;

Que, mediante INFORME TÉCNICO: MAAE-DPSGC-INF-2021-005 de noviembre del 2021, emitido por la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio y aprobado por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, establecen en su parte pertinente que: “(...) 3. **CONCLUSIONES:** Con la fusión institucional se ve la necesidad de crear un protocolo de atención de las consultas, controversias, denuncias, quejas y sugerencias tanto en el ámbito ambiental como del recurso hídrico. → Identificar la trazabilidad de cada uno de las solicitudes ingresadas, identificando cuellos de botella y aplicando mejoras en cada uno de los procesos. → Establecer tiempos de atención para la respuesta de una consulta, controversia, denuncia, queja o sugerencia lo que va a permitir mejorar el servicio al usuario en el ámbito ambiental y del recurso hídrico. → Establecer actores y responsabilidades de cada una de las unidades administrativas para atender la solicitud ingresada. 4. **RECOMENDACIONES:** Conforme el sustento técnico y la fusión institucional, se evidencia la necesidad de generar un Protocolo de Atención a consultas, controversias, denuncias, quejas y sugerencias. → Expedir un Acuerdo Ministerial que permita emitir lineamientos para la atención a consultas, controversias, denuncias, quejas y sugerencias (...)”;

Que, mediante memorando Nro. MAAE-CGPGE-2021-1274-M de 08 de diciembre de 2021 la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica informó a la Coordinación General de Asesoría Jurídica que: “(...) En referencia al memorando Nro. MAAE-CGAJ-2021-1360-M, de fecha 12 de noviembre de 2021, en el cual menciona lo siguiente “(...) Sobre la base de lo expuesto y dado que desde el Despacho Ministerial se devolvió la propuesta de acuerdo ministerial para la emisión del “**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CONSULTAS, CONTROVERSIAS, DENUNCIAS, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS**”, solicitando: (...) por favor revisar las definiciones del glosario, no son correctas (...)”. Al respecto solicito a usted señor Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica en coordinación con la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio, se proceda con la revisión del mismo, así también se solicita actualizar el informe técnico y de esta forma continuar con el trámite pertinente”. Con base al antecedente mencionado, tengo a bien informar que se encuentra adjunto la propuesta de acuerdo ministerial con el protocolo de atención a consultas, controversias, denuncias, quejas y/o sugerencias y el informe técnico, subsanadas las observaciones emitidas desde el Despacho Ministerial. (...)”;

Que, mediante memorando No MAAE-CGAJ-2021-1520-M de 17 de diciembre de 2021, la Coordinación General de Asesoría Jurídica recomienda a la Máxima Autoridad la suscripción del Acuerdo Ministerial para expedir el Protocolo de Atención a Consultas, Controversias, Denuncias, Quejas y/o Sugerencias.

En, ejercicio de las facultades y atribuciones conferidas en el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico Administrativo y el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva;

ACUERDA:

EXPEDIR EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CONSULTAS, CONTROVERSIAS, DENUNCIAS, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

Artículo 1.- El presente Acuerdo Ministerial tiene por objeto oficializar y difundir el Protocolo de Atención a Consultas, Controversias, Denuncias, Quejas y/o Sugerencias, documento que se adjunta como anexo al presente Acuerdo Ministerial, el cual forma parte integral del mismo.

Artículo 2.- La aplicación del protocolo es de carácter obligatorio para los servidores y trabajadores del Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica, así como también para los programas y

proyectos que implementa esta cartera de Estado; desde la recepción de consultas, controversias, denuncias, quejas y/o sugerencias hasta la entrega del producto final al usuario.

El presente Protocolo deberá ser observado en la generación de las diferentes políticas que desarrolle esta cartera de Estado en el ámbito de sus competencias.

Artículo 3.- El Sistema Único de Información Ambiental SUIA, será la dependencia encargada de la administración de la herramienta tecnológica, medio por la cual se receptorán las consultas, controversias, denuncias, quejas y/o sugerencias.

El SUIA buscará integrar toda la información ambiental en un solo sistema para generar indicadores Geográficos, Documentales, Estadísticos y Ambientales de procesos institucionales.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

UNICA.-La Coordinación General Administrativa Financiera de esta cartera de Estado, en el término de ciento ochenta (180) días, a partir de la vigencia del presente Acuerdo Ministerial, actualizará el Código de Transparencia y el Código de Ética.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

UNICA.-Deróguese cualquier instrumento de igual o menor jerarquía que se oponga al contenido del presente Acuerdo.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. - La ejecución de este Acuerdo encárguese en el ámbito de sus competencias de Subsecretarías, Coordinaciones Generales, Direcciones, Direcciones Zonales, Oficinas técnicas, conforme el ámbito de sus competencias descrito en el protocolo anexo al presente acuerdo ministerial.

SEGUNDA. - De la publicación en el Registro Oficial encárguese a la Coordinación General Administrativa Financiera, a través de la unidad correspondiente.

TERCERA. - De la comunicación y publicación en la página web encárguese a la Dirección de Comunicación Social.

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

Comuníquese, publíquese y cúmplase.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a 20 de diciembre de 2021.

GUSTAVO MANRIQUE MIRANDA

MINISTRO DEL AMBIENTE, AGUA Y TRANSICIÓN ECOLÓGICA

ANEXO

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CONSULTAS, CONTROVERSIAS, DENUNCIAS,
QUEJAS Y/O SUGERENCIAS DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE, AGUA Y
TRANSICIÓN ECOLÓGICA**

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la adecuada atención a los requerimientos de consultas, controversias, denuncias, quejas y/o sugerencias que los usuarios ingresan al Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica; así mismo describir el procedimiento mediante la herramienta tecnológica dispuesta para la atención de dichos requerimientos.

2. ALCANCE

La aplicación del protocolo es de carácter obligatorio para los servidores y trabajadores del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, así como también para las políticas, programas y proyectos que implementa esta Cartera de Estado; desde la recepción de consultas, controversias, denuncias, quejas y/o sugerencias hasta la entrega del producto final al usuario.

3. BASE LEGAL

El artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *"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"*.

El artículo 22 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos –LOOETA, establece: *"Las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar mecanismos, de preferencia electrónicos, para que los usuarios califiquen la atención recibida por parte de los servidores públicos, así como, buzones donde depositar quejas o reclamos. (...)"*.

Acuerdo Ministerial No. MAAE-2020-011: Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Ambiente, Agua.

Art. 54 subíndice 14 del Acuerdo Ministerial No. 116: "Plan de Acción REDD+ "Bosques para el Buen Vivir" se atribuye a la Autoridad Nacional REDD+ a: Conocer y gestionar las quejas que surjan de la implementación de medidas y acciones REDD+, cuando sean de su competencia.

Guía Metodológica para la Aplicación del Capítulo III de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio. Atención al usuario, protocolos, canales de atención y procedimientos de aplicación.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO / ABREVIATURA	DEFINICIÓN
Alteración de evidencias y elementos de prueba	Pérdida, modificación, destrucción o contaminación del indicio debido a que no se realizan las acciones necesarias para garantizar su integridad.
Consulta	Petición de información, opinión o consejo sobre una materia determinada.
Controversia	Discusión reiterada entre dos o más personas que defienden opiniones

TÉRMINO / ABREVIATURA	DEFINICIÓN
	contrarias.
Ciudadanos/ Ciudadanas	Una persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometidos a su vez a sus leyes.
Denuncia	Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.
Queja	Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.
Denuncia ambiental y/o hídrica	Notificación que se hace a la autoridad ante todo acto o situación que genere, atente o pueda producir daños al medio ambiente o al recurso hídrico del país.
Denuncia de Corrupción	Notificación que se hace a la autoridad ante todo acto que genere perjuicio económico al Estado y/o gran conmoción social que afecte a los derechos fundamentales de la ciudadanía.
Denuncia de trámites administrativos	Notificación que se hace a la autoridad para poner en conocimiento de la administración pública el incumplimiento de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su Reglamento, así como el retardo injustificado o falta de atención sobre un trámite dentro del tiempo previsto en las normas.
Denuncias Sociales	Notificación que se hace a la autoridad ante todo acto o situación que genere, atente o pueda producir vulneración a los derechos colectivos e individuales de las personas.
Queja de trámites administrativos	Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad para poner en conocimiento su insatisfacción por la atención, procedimientos, requisitos o condiciones aplicables al trámite administrativo en el cumplimiento de una obligación, obtención de un beneficio, servicio, resolución o respuesta por parte de la administración.
Sugerencia	Es una propuesta que formula un usuario a una entidad para mejorar la entrega del servicio.

El procedimiento para la aplicación del presente protocolo se explica a partir el numeral 6.3.

5. PARTICIPANTES

PARTICIPANTES	ACTIVIDAD
Ciudadano/ Ciudadana/ Funcionario	Emite consulta, controversia, denuncia, queja y/o sugerencia de manera presencial, en línea y/o mediante los canales oficiales del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.
Comité de Transparencia	Toma conocimiento de denuncias administraba así como quejas para su gestión en el ámbito de sus competencias.
Comité de Ética	Responsable de tomar acciones correctivas en los casos de denuncias de corrupción que se ejecuten por las/los servidoras/es y funcionaras/os del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.
Dirección de	Responsables de re direccionar al usuario para el ingreso de consultas,

PARTICIPANTES	ACTIVIDAD
Comunicación Social	controversias, denuncias y/o quejas.
Equipo de Mesa de Ayuda	Recibe y recepta consultas, controversias, denuncias, quejas y/o sugerencias y pone en conocimiento a las unidades competentes.
Responsable de recepción de documentos / Equipo de la unidad de gestión documental y de archivo	Registrar en la herramienta MAE Transparente las consultas, controversias, denuncias y quejas que se reciban de manera presencial.
Subsecretarías / Coordinaciones	Responsables de dar atención a las consultas, controversias, denuncias, quejas y/o sugerencias, derivadas por la Unidad de Mesa de ayuda, las cuales se encuentren en sus competencias territoriales.
Unidades desconcentradas	Responsables principales de dar atención a las consultas, controversias, denuncias, quejas y/o sugerencias, derivadas por la Unidad de Mesa de Ayuda, las cuales se encuentren en sus competencias territoriales.

6. ACUERDO PARA ESTABLECER EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CONSULTAS, CONTROVERSIAS, DENUNCIAS, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

Es importante mantener la reserva y la confidencialidad de los ciudadanos/ciudadanos y/o funcionarios que ingresen las denuncias, quejas.

6.1. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Son los puntos de interacción entre el usuario y el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, a través de los cuales presentan las consultas, controversias, denuncias, quejas y/o sugerencias.

6.1.1. Presencial

Los servidores públicos del balcón de servicios receptorán toda consulta, controversia, denuncia, queja y/o sugerencia que ingrese al Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica y sus unidades desconcentradas.

Para la atención al usuario considerar los siguientes lineamientos:

- La presentación personal de los servidores públicos, es fundamental al ser el primer punto de contacto con los usuarios.
- Usar la vestimenta adecuada para la atención al usuario.
- Mantener visible la credencial institucional.
- Saludar al ciudadano de forma amable.
- Promover un diálogo amigable con el usuario para realizar la gestión
- Escuchar atentamente el requerimiento del usuario.
- Mantener un lenguaje corporal adecuado.
- Comunicarse con un lenguaje claro y simple, no usar lenguaje técnico.
- Al terminar la gestión con el usuario, despedirse de manera cordial.

6.1.2. Virtual

Involucra la interacción con el usuario a través de los diferentes medios electrónicos (página web institucional, mensajería, chat y redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, entre otras) para formular un requerimiento.¹

Se podrá presentar cualquier consulta, controversia, denuncia, queja y/o sugerencia mediante los canales oficiales, que se detallan a continuación:

- <http://maetransparente.ambiente.gob.ec/otrs/customer.pl>
- Twitter: @Ambiente_Ec
- Facebook: @AmbienteEc
- Instagram: @ambienteec

Para la atención al usuario considerar los siguientes lineamientos:

- a. Asegurar la disponibilidad de los canales virtuales dispuestos para la atención ciudadana.
- b. Disponer del personal capacitado para el uso y atención de las herramientas virtuales.
- c. Evitar la complejidad en la navegación del sistema informático.

Correo electrónico

- d. Revisar el asunto del correo electrónico y analizar el contenido del requerimiento.
- e. Al responder un mensaje iniciar con un saludo como “Estimado/a”, e iniciar de preferencia el contenido de la respuesta con “En atención a su requerimiento y finalizar con “Estamos para servirle”.
- f. El pie de firma debe contener el nombre de la institución, el teléfono (extensión).

Redes Sociales

- g. Si la publicación o comentario en redes sociales contiene o hace referencia a un requerimiento, sugerir ingresarlo por los canales de atención destinados para el efecto.

6.2. REQUISITOS

Formulario virtual:

<http://maetransparente.ambiente.gob.ec/otrs/customer.pl>

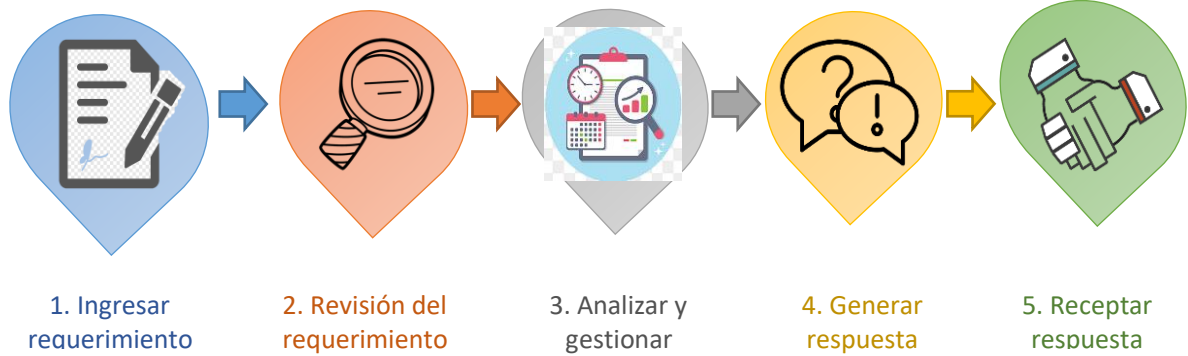
6.3. PROCEDIMIENTOS

Si un requerimiento se ingresa por medio del sistema documental Quipux, el técnico de archivo, debe copiar al correo determinado para el ingreso de la solicitud.

¹ Guía metodológica para la aplicación del capítulo III de la Norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio.

Presencial y Virtual (mesa de ayuda). – Se atenderá todas las consultas, controversias, denuncias, quejas y/o sugerencias.

Virtual (redes sociales). – Se informará al usuario los canales oficiales de ingreso de todas las consultas, controversias, denuncias, quejas y/o sugerencias.



6.3.1. PRESENCIAL

PRESENCIAL TODOS LOS CASOS CON EXCEPCIÓN DE DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN	
RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Ciudadano/ Ciudadana/ Funcionario	Ingresar la consulta, controversia, denuncia, queja y/o sugerencia, con todos los documentos habilitantes de acuerdo al numeral 6.2.
Balcón de Servicios	Revisar que la documentación se encuentre completa y correcta. Si la documentación NO se encuentra correcta solicitar al ciudadano completar en un máximo de 5 días laborables; si no se presenta la documentación en el plazo establecido se procederá a archivar el trámite.
Balcón de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresar la información en el sistema MAE Transparente – Denuncias, el sistema asignará un ticket del requerimiento y será socializado con el usuario por medio de un correo electrónico. - Poner en copia todos los tickets generados a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica. - Remitir a las áreas responsables para el análisis y resolución de cada requerimiento
Áreas responsables (Subsecretarías, Coordinaciones y/o Unidades Desconcentradas)	<ul style="list-style-type: none"> - Remitir a través del sistema “Mesa de ayuda” un reporte del estado y/o respuesta de los requerimientos ingresados. - Generar instructivos internos de acuerdo a las necesidades específicas en el marco de sus particularidades, estipulado en el presente protocolo con el apoyo de la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio. - Emitir la respuesta en un máximo de 30 días de acuerdo a lo estipulado en el Art. 207 del Código Orgánico Administrativo. - Cerrar el ticket de las consultas, controversias, denuncias, quejas y/o sugerencias en el sistema “MAE-Transparente”

6.3.2. VIRTUAL

VIRTUAL CANALES OFICIALES:	
http://maetransparente.ambiente.gob.ec/otrs/customer.pl	
RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Ciudadano/ Ciudadana/ Funcionario	Ingresar la consulta, controversia, denuncia, queja y/o sugerencia, con todos los documentos habilitantes de acuerdo al numeral 6.2.
Mesa de Ayuda	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresar la información en el sistema MAE Transparente – Denuncias, el sistema asignará un ticket del requerimiento y será socializado con el usuario por medio de un correo electrónico. - Poner en copia todos los tickets generados a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica. - Remitir a las áreas responsables para el análisis y resolución de cada requerimiento
Áreas responsables (Subsecretarías, Coordinaciones y/o Unidades Desconcentradas)	<ul style="list-style-type: none"> - Remitir a través del sistema “MAE-Transparente” un reporte del estado y/o respuesta de los requerimientos ingresados. - Generar instructivos internos de acuerdo a las necesidades específicas en el marco de sus particularidades, estipulado en el presente protocolo, con el apoyo de la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio. - Emitir la respuesta en un máximo de 30 días de acuerdo a lo estipulado en el Art. 207 del Código Orgánico Administrativo. - Cerrar el ticket de las consultas, controversias, denuncias, quejas y/o sugerencias en el sistema “MAE-Transparente”

VIRTUAL REDES SOCIALES	
RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Ciudadano/ Ciudadana/ Funcionario	Ingresar la consulta, controversia, denuncia, queja y/o sugerencia por redes sociales
Comunicación Social	Informar al ciudadano el canal oficial para ingresar su requerimiento.

DENUNCIAS POR CASOS DE CORRUPCIÓN EN SITUACIONES ADMINISTRATIVAS

PRESENCIAL Y VIRTUAL CANALES OFICIALES	
RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Ciudadano/ Ciudadana/ Funcionario	Ingresar la denuncia por caso de corrupción
Balcón de Servicios o Mesa	Revisar que la documentación se encuentre completa y correcta. Si la documentación NO se encuentra correcta solicitar al ciudadano

de Servicios	completar en un máximo de 5 días laborables; si no se presenta la documentación en el plazo establecido se procederá a archivar el trámite.
Balcón de Servicios o Mesa de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresar la información en el sistema MAE Transparente – Denuncias, el sistema asignará un ticket del requerimiento y será socializado con el usuario por medio de un correo electrónico. - Poner en copia todos los tickets generados a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica.
Comité de Ética y Comité de Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> - Disponer la investigación pertinente - La investigación estará enfocada hacia la verificación y búsqueda de elementos de juicio necesarios para comprobarla y cumplirla de manera obligatoria el principio del proceso y la presunción de inocencia.
Secretario de Comité de Ética y Comité de Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un informe del caso y de ser procedente emitir una resolución - Informar al involucrado sobre la resolución y medidas a tomar según la normativa legal vigente en un plazo de 8 días laborables
Comité de Ética y Comité de Transparencia	Emitir la resolución o pronunciamiento en un plazo de 15 días laborables, contados a partir desde que se califique como probable incumplimiento.
Secretario de Comité de Ética y Comité de Transparencia	Cerrar la denuncia de corrupción en la herramienta “MAE-Transparente”, una vez emitido el pronunciamiento o resolución del caso.