

Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público

Dirección de Servicios, Procesos e Innovación

INSTRUCTIVO DE ANÁLISIS DE MARCO LEGAL PARA LA MEJORA DE PROCESOS INSTITUCIONALES

Enero 2022

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1.0	Agosto / 2020	Versión inicial publicada por el Ministerio del Trabajo
1.1	Enero / 2022	Modificación por actualización de documento

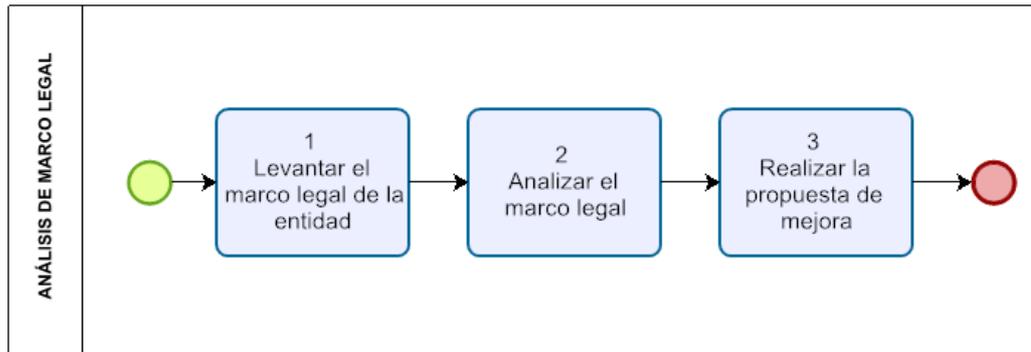
CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. DIAGRAMA DE FLUJO	4
3. PROCEDIMIENTO	4
3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	4
Paso 1. Levantar el marco legal de la entidad.....	4
Paso 2. Analizar el marco legal de la entidad.....	6
Paso 3. Realizar la propuesta de mejora	8
4. FORMULARIOS	9
5. BIBLIOGRAFÍA.....	9
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS	9

1. INTRODUCCIÓN

Este instructivo tiene el propósito de especificar los pasos requeridos para verificar que la estructuración de los procesos y servicios de una entidad esté acorde al marco legal vigente.

2. DIAGRAMA DE FLUJO



3. PROCEDIMIENTO

La entidad en base a un equipo de trabajo multidisciplinario (responsables y analistas de procesos, analistas jurídicos, expertos técnicos del proceso y en general quienes tengan experiencia en la misión institucional) deberá levantar y analizar el marco legal general y específico que la faculta para la ejecución de sus procesos y la entrega del producto y/o servicio correspondiente, priorizando aquellos procesos inmersos en proyectos de mejora y considerando las atribuciones emanadas desde la Constitución de la República, Leyes Ordinarias, Leyes Orgánicas, Decretos ejecutivos, u otros instrumentos legales determinados en el artículo 425 de la Constitución de la República del Ecuador; para lo cual deben realizar los siguientes pasos:

3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso 1. Levantar el marco legal de la entidad.

La entidad iniciará el levantamiento del marco legal considerando su relación con el proceso en análisis a través de la jerarquía normativa establecida en el artículo 425 de la Constitución de la República del Ecuador; para lo cual deberá considerar la sintaxis: Cuerpo Normativo + Artículo.

Ejemplo: Constitución de la República del Ecuador Art.26, 57

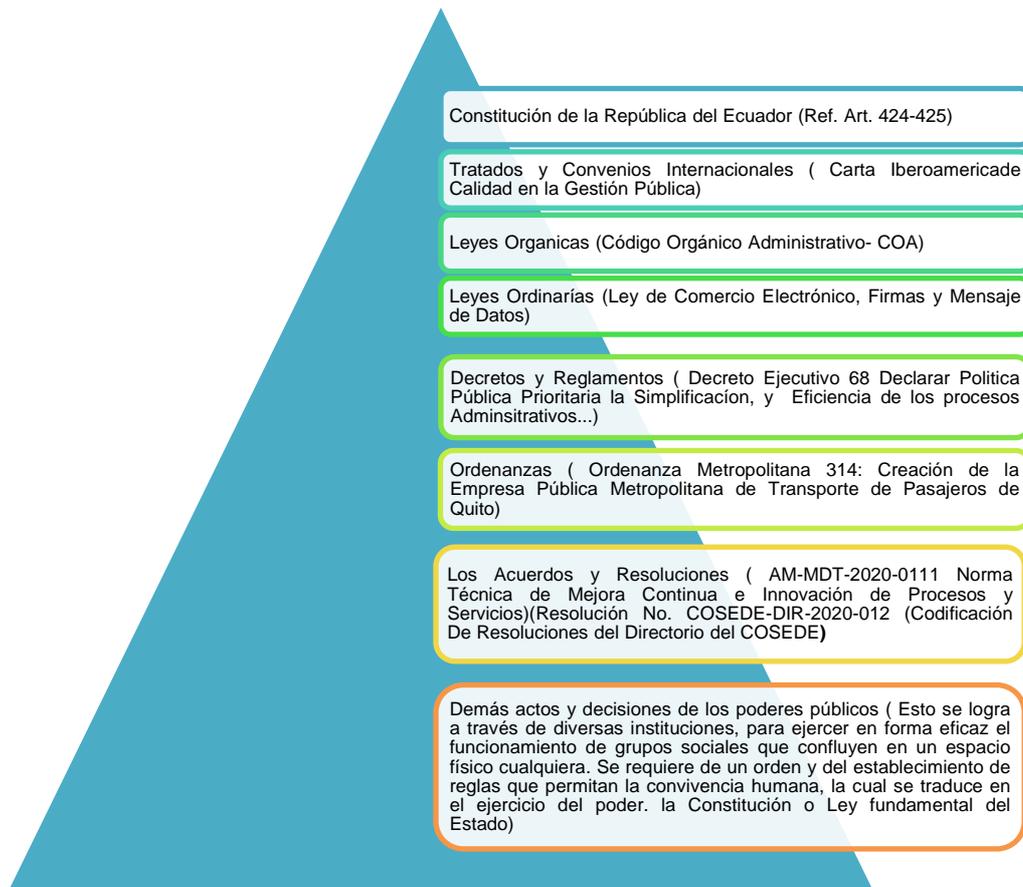


Ilustración: Pirámide de Kelsen aplicada al Ecuador

El detalle de la información levantada del marco legal se deberá registrar en la primera columna de la matriz del formulario DSPI-04.1 Matriz análisis de marco legal.

En concordancia con el marco legal detallado, se procederá a registrar la competencia, facultad y atribución que faculta la ejecución del proceso y la entrega del producto y/o servicio relacionado, para lo cual se debe revisar la información de los distintos instrumentos normativos que posea la entidad como el decreto de creación, la matriz de competencias, el modelo de gestión, el estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos, resoluciones administrativas, ordenanzas, etc.

Una vez registrada la información en las columnas del marco legal, la competencia, facultad y atribución, se registra el proceso y subprocesos (en caso de existir) relacionados, esta vinculación se la podría realizar también en sentido inverso, no obstante va a depender del tipo y nivel de información que disponga la entidad previo al análisis de su marco legal; en todo caso lo importante es garantizar una adecuada vinculación de estos tres campos de información para lo cual los responsables de los procesos deben participar activamente en esta fase con su conocimiento y experiencia en su ámbito de gestión.

MARGO LEGAL	COMPETENCIAS - FACULTADES - ATRIBUCIONES	PROCESOS
<p>Registrar el marco legal que rige al proceso y/o prestación del servicio desde: la Constitución del Ecuador, Normativas Internacionales, Leyes Orgánicas, Leyes Ordinarias, Reglamentos, Decretos, Resoluciones, en órden de prelación.> UTILIZAR LA SINTAXIS: Cuerpo Normativo + Artículo Ejemplo: Constitución de la República del Ecuador Art. 26, 57.></p>	<p>Registrar las competencias, facultades y atribuciones que facultan la ejecución del proceso y/o la prestación del servicio UTILIZAR LA SINTAXIS: COMPETENCIA: ... FACULTAD: ... ATRIBUCIÓN. ...</p>	<p>Registrar el proceso y subprocesos ejecutados en cumplimiento al marco legal, competencias, facultades y atribuciones de la entidad</p>

En este paso se puede utilizar la información del anexo DSPI-07.1 Matriz de taxonomía de servicios y de relación con los procesos internos, en caso de que la entidad disponga de dicho instrumento técnico.

Ejemplo:

COMPETENCIA: Espectro radioeléctrico

FACULTAD: Regulación

ATRIBUCIÓN: Regular las tarifas por la prestación de los servicios de telecomunicaciones de conformidad con la Ley.

PROCESO: Gestión de derechos y tarifas

Paso 2. Analizar el marco legal de la entidad.

Una vez definido el marco legal del proceso, se debe verificar con los responsables de los procesos y demás miembros de los equipos técnicos de trabajo considerados, la conformidad de los siguientes criterios mínimos de evaluación:

- C1. El marco legal se encuentra vigente
- C2. El marco legal está alineado con normativa de igual, mayor o menor jerarquía
- C3. La jerarquía del marco legal es apropiada para la ejecución óptima del proceso.
- C4. El marco legal no está siendo o no va a ser actualizado / modificado en el corto y mediano plazo.
- C5. El proceso se cumple de acuerdo a lo estipulado en el marco legal
- C6. El producto y/o servicio es provisto de acuerdo a lo estipulado en el marco legal
- C7. Los estándares de calidad del proceso y servicio constan descritos en el marco legal
- C8. El usuario no ha presentado sugerencias, quejas o reclamos que involucren actualización y/o modificación del marco legal

La entidad podría incluir criterios adicionales fruto de lecciones aprendidas o de mejores prácticas sin embargo siempre se considerarán como mínimo, los criterios citados.

La evaluación de cada criterio establecido en relación con la ejecución del proceso y la entrega del producto y/o servicio correspondiente, le permitirá a la entidad establecer si el criterio es CONFORME o NO CONFORME en el campo de evaluación correspondiente.

Ejemplo:

CRITERIOS DE ANÁLISIS	EVALUACIÓN	JUSTIFICACIÓN	PROPUESTA DE MEJORA
Evaluar el cumplimiento de los siguientes criterios	De acuerdo al análisis se debe determinar la evaluación de cada criterio como: CONFORME o NO CONFORME	Colocar la justificación relacionada con la evaluación de cada criterio	Detallar las acciones requeridas para garantizar la conformidad de los criterios evaluados
C1. El marco legal se encuentra vigente	CONFORME		
C2. El marco legal está alineado con normativo de igual, mayor o menor jerarquía	CONFORME		
C3. La jerarquía del marco legal es apropiada para la ejecución óptima del proceso.	CONFORME		
C4. El marco legal no está siendo o no va a ser actualizado / modificado en el corto y mediano plazo.	NO CONFORME		
C5. El proceso se cumple de acuerdo a lo estipulado en el marco legal	NO CONFORME		
C6. El producto y/o servicio es provisto de acuerdo a lo estipulado en el marco legal	CONFORME		
C7. Los estándares de calidad del proceso y servicio constan descritos en el marco legal	NO CONFORME		
C8. El usuario no ha presentado sugerencias, quejas o reclamos que involucren actualización y/o modificación del marco legal	CONFORME		

Es importante analizar cada criterio de evaluación en función de la ejecución del proceso y la entrega del producto y/o servicio considerando incluso los diferentes niveles desconcentrados y basados en la información y evidencia que permita sustentar la evaluación realizada.

Una vez establecida la conformidad o la no conformidad de cada criterio en análisis, se debe registrar en la matriz la justificación relacionada con cada criterio evaluado con el fin de que en el paso siguiente se proceda a establecer la propuesta de mejora relacionada.

Esta justificación debe realizarse para los criterios de análisis evaluados conformes y no conformes, de tal forma que su información pueda ser utilizada incluso como insumo para fases posteriores del ciclo de mejora continua e innovación o incluso en proyectos futuros; en este paso es recomendable también disponer de la colaboración jurídica pertinente por parte de los miembros del equipo de análisis.

Ejemplo:

Criterio C5: NO CONFORME

Justificación: El proceso no se está ejecutando de conformidad con el marco legal establecido (nombre específico), por cuanto se han realizado 2 auditorías de verificación y se detectaron varias no conformidades, mismas que constan en el Informe EVAL-01 del 20 de marzo de 2021.

Paso 3. Realizar la propuesta de mejora

Con el fundamento de la evaluación y justificación realizada, se procede a definir la propuesta de mejora relacionada con los criterios evaluados como no conformes, estableciendo ya sean acciones correctivas y/o de mejora pertinentes con el propósito de garantizar que el marco legal faculte la ejecución del proceso y la entrega del producto y/o servicio en condiciones de eficacia, eficiencia y calidad.

Durante la ejecución de un proyecto de mejora de procesos estas acciones deberán ser registradas y utilizadas como insumo durante el análisis de las alternativas de mejora del proceso y deberán ser también incluidas en el cronograma de implementación relacionado para garantizar su seguimiento, control y posterior evaluación.

JUSTIFICACIÓN	PROPUESTA DE MEJORA
<p>Colocar la justificación relacionada con la evaluación de cada criterio</p>	<p>Detallar las acciones requeridas para garantizar conformidad de los criterios evaluados</p>

Ejemplo: (concatenado con el ejemplo anterior)

Propuesta de mejora: Desarrollar el análisis para definir la causa raíz de las no conformidades determinadas en el Informe EVAL-01 del 20 de marzo de 2021, considerando que por 2 ocasiones se determinaron no conformidades en la ejecución del proceso respecto del marco legal establecido.

NOTA: Por cuanto los criterios de análisis se interrelacionan entre sí, las definiciones de las propuestas de mejora deben ser complementarias y fruto de su análisis sistémico.

En el caso de evaluación a conformidad de todos los criterios analizados con su correspondiente justificación, la entidad habrá definido las condiciones mínimas consideradas para el marco legal requerido para la adecuada estructuración de sus procesos y servicios.

En este sentido a fin de propender a la adecuada estructuración de procesos y servicios en toda la entidad, los entes responsables de la mejora continua e innovación en la entidad deberán velar por el eficiente establecimiento del entorno, la implementación de ciclos mejora exitosos a través del tiempo así como por la diligente identificación, gestión e interrelación de todos los componentes involucrados, de conformidad con el art. 15 de la Norma técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios.

4. FORMULARIOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE
Formulario	DSPI-04.1	Matriz análisis de marco legal
Formulario	DSPI-07.1	Matriz de taxonomía de servicios y de relación con los procesos internos

5. BIBLIOGRAFÍA

- Constitución de la República del Ecuador [Const.]. de 20 de octubre de 2008 (Ecuador).
- Código Orgánico Administrativo [COA.]. de 07 de Julio de 2017, Registro Oficial 2do. S31 [Ecuador]
- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, [LOOETA], de 23 de octubre de 2018, Registro Oficial 2do S. 353. [Ecuador]
- Reglamento Ley Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, [RLOOETA] de 10 de junio de 2019, Decreto ejecutivo 743, Registro Oficial S. 505 [Ecuador]

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Acuerdos	Es el acto por el que las Partes de un tratado manifiestan su voluntad de obligarse mutuamente. Asimismo, este concepto se emplea en ocasiones como sinónimo de un tratado, como en el Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GAAT).

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Constitución de la República del Ecuador	Es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico.
Convenios / Tratados Internacionales	Acuerdo formalmente pactado entre dos o más Estados y que tienden a la creación, modificación o extinción de los Derechos y Obligaciones recíprocas”.
Decretos	Acto administrativo expedido por el Presidente de la República, es de categoría reglamentaria., Un decreto también es utilizado para generar Reglamentos a las Leyes
Estatuto	Instrumento técnico para el desarrollo institucional
Guía Metodológica	Documento técnico que describe el conjunto de normas a seguir en los trabajos relacionados a procesos. Ayuda en la definición e identificación de los diferentes trabajos en desarrollo.
Leyes Ordinarias	Es la norma de rango legal que constituye, generalmente, el tercer escalón en la jerarquía jurídica de las leyes de un Estado, tras la Constitución y paralelamente a las leyes orgánicas u otras equivalentes (que suelen poseer requisitos extraordinarios para su aprobación y versan sobre materias especiales), de mismo rango jerárquico y distintas a nivel competencial.
Leyes Orgánicas	Serán leyes orgánicas: 1. Las que regulan la organización y funcionamiento de las instituciones creadas por la Constitución. 2. Las que regulan el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales. 3. Las que regulen la organización, competencias, facultades y funcionamiento de los gobiernos autónomos descentralizados. 4. Las relativas al régimen de partidos políticos y al sistema electoral. Las demás leyes ordinarias, no podrán modificar ni prevalecer sobre una ley orgánica.
Norma Técnica	Es un documento aprobado por un organismo reconocido que establece especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico, que hay que cumplir en determinados productos, procesos o servicios. Establece lineamientos y procedimientos para la mejora continua e innovación de procesos y servicios en las entidades del Estado.
Ordenanzas	Norma de valor reglamentario, ordinariamente dictada por la administración local.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Proceso	Es el conjunto de actividades relacionadas que interactúan mutuamente, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Un proceso está conformado por entradas, actividades, salidas, recursos, controles y usuarios internos o externos
Reglamentos	Disposición general de categoría inferior a la ley, dictada por el Gobierno u otros administrativos habilitados para ello.
Servicio	Es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles e/o intangibles a un segmento de usuarios, garantizando sus derechos y facilitando el cumplimiento de sus obligaciones definidas en el marco jurídico vigente.
Tratados	Acuerdo generalmente celebrado por escrito entre sujetos de derecho internacional con capacidad para ello, ya conste en un instrumento único p dos más instrumentos conexos, destinado a producir efectos jurídicos y regido por el derecho internacional, cualquiera que sea su denominación particular.
LOOETA	Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos
COA	Código Orgánico Administrativo
MDT	Ministerio del Trabajo

ACTA DE APROBACIÓN		
CÓDIGO: DSPI-04	FECHA: ENERO 2022	VERSIÓN: 1.1
APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Ing. Nicolás Sojos Echeverri Director de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022
ELABORACIÓN / REVISIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. Jhonny Sánchez Guerra Experto de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022