

**Que,** la Norma de Control Interno 200-02 de las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos, expedida por la Contraloría General del Estado, establece que: "Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional (...)"

**Que,** el Cuerpo de Bomberos de Gualaquiza, requiere contar con una Norma de Atención al Usuario, a fin de generar una cultura de servicio, medición y mejora continua de la calidad, que garanticen el desarrollo de los procesos sustantivos, procesos adjetivos de apoyo, portafolio de productos, objetivos, bienes y servicios del Cuerpo de Bomberos de Gualaquiza.

En uso de sus facultades legalmente conferidas en la Constitución y la Ley.

### **RESUELVE:**

Expedir la: **NORMA TÉCNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE GUALAQUIZA**

### **CAPÍTULO I OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**Artículo. 1.- Objeto.-** La presente Norma tiene por objeto regular los procesos y procedimientos de atención al usuario, con un enfoque integral y participativo que permita el acercamiento de los usuarios al Cuerpo de Bomberos de Gualaquiza, para conocer de forma veraz el sentir de la ciudadanía; promover el mejoramiento continuo de la eficiencia y atención al usuario; sugerir nuevas tecnologías aplicadas a la gestión institucional; y, facilitar el control y evaluación de los servidores públicos como parte fundamental de la prestación de los servicios públicos que brinda el Cuerpo de Bomberos de Gualaquiza.

**Artículo. 2.- Ámbito de aplicación.-** La presente norma tiene aplicación directa para todos los servidores, trabajadores, sujetos a la Ley Orgánica del Servicio Público y Código del Trabajo, a quienes en adelante se les denominará "servidores públicos" y cualquier otro tipo de contrato de prestación de servicios, con el Cuerpo de Bomberos Gualaquiza; y para todas aquellas personas naturales o jurídicas, que por efectos de convenios o acuerdos interinstitucionales se encuentren prestando servicios en el Cuerpo de Bomberos de Gualaquiza.

### **CAPÍTULO II DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**Artículo. 3.- Definición.-** Son los elementos, procedimientos y medios públicos de información que se ponen a disposición de los usuarios, para el ejercicio de su derecho a ser atendidos con eficacia, eficiencia, calidad, transparencia y que satisfaga sus demandas.

