

RESUMEN

La Constitución de la República del Ecuador (2008) consagra 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"; además, establece que: "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..."; en este contexto, la Secretaría Nacional de la Administración Pública emitió la Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos que le faculta al desarrollo de instrumentos y metodologías que proporcionen mayor satisfacción al usuario. El Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca ha sido una institución priorizada por la Secretaría Nacional para la implementación de las metodologías desarrolladas para todo el sector. El desarrollo de este proyecto permitirá identificar la aplicación de los lineamientos, directrices y parámetros, para la prestación de servicios y administración por procesos desarrollados por la SNAP.

PALABRAS CLAVE:

- **SERVICIOS**
- **MAGAP**
- **NORMA TÉCNICA**
- **PROCESOS**

ABSTRACT

The Constitution of the Republic of Ecuador (2008) states that "The public administration is a service to the community that is governed by the principles of effectiveness, efficiency, quality, hierarchy, decentralization, coordination, participation, planning, transparency and evaluation "; In addition, it establishes that: "The State will guarantee that public services and their provision respond to the principles of obligatory nature, generality, uniformity, efficiency, responsibility, universality, accessibility, regularity, continuity and quality ..."; in this context, the National Secretariat of Public Administration issued the Technical Standard for Provision of Services and Administration by Processes that empowers the development of instruments and methodologies that provide greater satisfaction to the user. The Ministry of Agriculture, Livestock, Aquaculture and Fisheries has been an institution prioritized by the National Secretariat for the implementation of the methodologies developed for the entire sector. The development of this project will allow to identify the application of the guidelines, guidelines and parameters, for the provision of services and administration by processes developed by the SNAP.

KEYWORDS:

- **SERVICES**
- **MAGAP**
- **TECHNICAL RULES**
- **PROCESSES**