

Registro Oficial No. 508 , 13 de Junio 2019

Normativa: Vigente

Última Reforma: Resolución CNII-ST-RA-001-2019 (Registro Oficial 508, 13-VI-2019)

RESOLUCIÓN No. CNII-ST-RA-001-2019
(EXPÍDESE EL REGLAMENTO DE INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL)

EL SECRETARIO TÉCNICO DEL CONSEJO NACIONAL PARA LA IGUALDAD INTERGENERACIONAL

Considerando:

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: "*Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características*";

Que, el artículo 66 de la Constitución de la República, establece entre los derechos de libertad que el Estado reconoce y garantiza a las personas: "(...) 25- 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 segundo inciso del artículo 134 de la Constitución, señala 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, continuidad y calidad (...);

Que, el artículo 156 de la Constitución de la República del Ecuador define a los consejos nacionales para la igualdad como los órganos responsables de asegurar la plena vigencia y el ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos y determina como sus atribuciones la formulación, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas relacionadas con las temáticas de género, étnicas, generacionales, interculturales, discapacidades y de movilidad humana, de acuerdo con la Ley;

Que, el artículo 157 de la Constitución de la República del Ecuador establece que los consejos nacionales para la igualdad se integrarán de forma paritaria por representantes de la sociedad civil y del Estado, y estarán presididos por quien represente a la Función Ejecutiva. La estructura, funcionamiento y forma de integración de sus miembros se regulará de acuerdo con los principios de alternabilidad, participación democrática, inclusión y pluralismo;

Que, el artículo 233 de la Carta Magna establece que: "*Ninguna servidora ni servidor público estará exento por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos*";

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República señala que las instituciones

del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal 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 Carta Magna establece que: *"La Administración Pública constituye un servicio a la colectividad bajo los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación"*;

Que, de acuerdo con la transitoria sexta de la Constitución de la República del Ecuador, determina que: *"Los consejos nacionales de niñez y adolescencia, discapacidades, mujeres, pueblos y nacionalidades indígenas, afroecuatorianos y montubios, se constituirán en consejos nacionales indígenas, afroecuatorianos y montubios, se constituirán en consejos nacionales para la igualdad, para lo que adecuarán su estructura y funciones a la Constitución."*;

Que, el artículo 130 de la Ley Orgánica del Servicio Público, determina que: *"El Ministerio del Trabajo emitirá las normas técnicas para la certificación de calidad del servicio, para los organismos, instituciones y entidades que se encuentran dentro del ámbito de la presente Ley. (...) La certificación de la calidad de servicios permitirá que los servidores que laboran en una institución, organismo o entidad certificada, tengan derecho a percibir las remuneraciones variables establecidas en la presente Ley"*;

Que, el artículo 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 418 de 01 de abril de 2011, establece que: *"En las instituciones establecidas en el artículo 3 de la LOSEP, se integrará el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional"*;

Que, en el inciso primero del artículo 280 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Servicio Público, define al Sistema de Control y Certificación de Calidad de Servicio como: *"el conjunto de políticas, normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que garantizan la efectividad y productividad en la prestación de productos y servicios por parte de las instituciones señaladas en el artículo 3 de la LOSEP (...)"*;

Que, el artículo 283 del Reglamento General de la LOSEP, señala que los resultados del informe de evaluación de calidad de servicio permitirán: , *"a) Establecimiento de la certificación de calidad del servicio; b) Establecer un ranking y premio a la calidad del servicio público; c) Establecimiento de remuneración variable por eficiencia; d) Evaluación de servidoras, servidores e Instituciones; e) Formular los programas de mejoramiento de la gestión institucional; y f) Determinar las responsabilidades por incumplimiento de la LOSEP, este Reglamento General y las normas técnicas expedidas por el Ministerio de Relaciones Laborales"*;

Que, el artículo 1 de la Ley Orgánica de los Consejos Nacionales para la Igualdad señala que: *"La presente Ley tiene por objeto establecer el marco institucional y normativo de los Consejos Nacionales para la Igualdad, regular sus fines, naturaleza, principios, integración, y funciones de conformidad con la Constitución de la República del Ecuador"*;

Que, el artículo 4 de la Ley ibidem expresamente manifiesta que: *"Los Consejos Nacionales para la Igualdad son organismos de derecho público, con personería"*

jurídica. Forman parte de la Función Ejecutiva, con competencias a nivel nacional y con autonomía administrativa, técnica, operativa y financiera; y no requerirán estructuras desconcentradas ni entidades adscritas para el ejercicio de sus atribuciones y funciones”,

Que, el artículo 10 de Ley Orgánica de los Consejos Nacionales para la Igualdad señala que: “La gestión de los Consejos Nacionales para la Igualdad previstos en la presente Ley, se ejerce a través de la respectiva Secretaría Técnica”;

Que, el artículo 11 de la Ley ibidem textualmente manifiesta que: “Las o los Secretarios Técnicos de los Consejos Nacionales para la Igualdad serán designados por el Presidente del Consejo respectivo, de fuera de su seno, serán libre nombramiento y remoción, deberán poseer tercer nivel de educación superior. Las o los Secretarios Técnicos ejercerán la representación legal, judicial y extrajudicial de los Consejos Nacionales para la Igualdad.”

Que, el numeral 5 del artículo 12 de la Ley Orgánica de los Consejos Nacionales para la Igualdad señala que dentro de las atribuciones de los Secretarios Técnicos se encuentra: “Dirigir la gestión administrativa, financiera y técnica de los Consejos Nacionales para la Igualdad” •

Que, los literales g) y h) del artículo 9 del Reglamento General a la Ley Orgánica de los Consejos Nacionales para la Igualdad textualmente determina entre sus funciones de las o los Secretarios Técnicos, están: “g) Organizar las sesiones del Pleno de los Consejos Nacionales y el archivo de la documentación generada en las mismas; y, h) Ejecutar las resoluciones adaptadas por el Consejo”;

Que, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional, expedido mediante Resolución No. 003-ST-CNII-2016, y publicado con Registro Oficial N.º 853 de 03 de octubre del 2016, en su artículo 8 establece que las responsabilidades del Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional, serán: proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional. Además, determina su carácter permanente; y que se integrará por: “a) La autoridad nominadora o su delegado, quien lo presidirá; b) El responsable del proceso de gestión estratégica; c) Una o un responsable por cada uno de los procesos o unidades administrativas; y, d) La o el responsable de la Unidad Administrativa de Talento Humano -UATH o quien hiciere sus veces.”;

Que, mediante Decreto Ejecutivo N.º 242 de 13 de diciembre del 2017, el Presidente Constitucional de la República Lenín Moreno Garcés, designa a la señora Lourdes Berenice Cordero Molina, Ministra de Inclusión Económica y Social;

Que, con Decreto 319 de 20 de febrero de 2018, el Presidente Constitucional de la República, decreta encargar la representación de la Función Ejecutiva al/la Ministro/a de Inclusión Económica y Social, al Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional;

Que, con Resolución N.º. 002-CNII-2018, de 01 de marzo de 2018, la Presidenta del Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional, Berenice Cordero, designa a Nicolás Reyes Morales, como Secretario Técnico del Consejo;

Que, el Ministerio del Trabajo mediante Acuerdo Ministerial N.º MDT-2018-0081 publicado con Registro Oficial No. 245 de 21 de mayo del 2018, expide la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público, cuyo objeto es establecer lineamientos, política, normas y procedimientos de carácter técnico y operativo para la evaluación, certificación y mejora de la calidad de los

servicios públicos en las instituciones del Estado;

Que, es necesario fortalecer los mecanismos de comunicación interna, que permitan establecer espacios de articulación y coordinación para la toma estratégica de decisiones, la priorización de planes, programas, proyectos, procesos y servicios, así como, el seguimiento, control y evaluación de las políticas públicas, mediante la aplicación de nuevas técnicas de gestión organizacional;

En uso de las atribuciones que le conferidas en el numeral 5 del artículo 12 de la Ley Orgánica de los Consejos Nacionales para la Igualdad.

Resuelve:

EXPEDIR EL REGLAMENTO DE INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL CONSEJO NACIONAL PARA LA IGUALDAD INTERGENERACIONAL

Título I
DEFINICIÓN, OBJETO Y ÁMBITO

Art. 1.- **Definición.**- El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional del Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional - CNII, es la instancia que se incorpora en la gestión de la Entidad, a efectos de viabilizar y cumplir la misión, visión y objetivos institucionales.

Art. 2.- **Del Objeto.**- El presente Reglamento define el funcionamiento del Comité que tiene la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional.

Art. 3.- **Del ámbito de aplicación.**- El Reglamento de Integración y Funcionamiento del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional será de aplicación interna institucional y de carácter obligatorio.

Título II
DE LA CONFORMACIÓN Y ESTRUCTURA DEL COMITÉ

Art. 4.- **De la conformación.**- El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional de Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional, estará conformado de la siguiente manera:

- a. La autoridad nominadora o su delegado, quien lo presidirá;
- b. El responsable del proceso de gestión estratégica;
- c. Una o un responsable por cada uno de los procesos o unidades administrativas; y,
- d. La o el responsable de la Unidad Administrativa de Talento Humano - UATH o quien hiciere sus veces.

El Comité actuará de manera permanente; estará conformado de acuerdo con lo señalado en el párrafo anterior. Estará presidido por la máxima autoridad institucional o su delegado. Actuará en calidad de Secretario/a el/la Director/a de Planificación y Gestión Estratégica.

Título III
FUNCIONES DEL COMITÉ

Art. 5.- El Comité de Gestión de la Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional,

tendrá las siguientes funciones:

- a. Proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional;
- b. Definir el o los servicios institucionales entregados en forma de producto y/o servicios que van a ser medidos y evaluados;
- c. Articular acciones en función de la misión institucional para el cabal cumplimiento de las metas y objetivos que promueven el alcance de la eficiencia institucional;
- d. Las demás atribuciones que determinen las Leyes, Reglamentos, Resoluciones Acuerdos Ministeriales y demás normativa expedida para este tema en particular.

Art. 6.- Atribuciones del/la Presidente/a del Comité.- el/la Presidente/a del Comité de Gestión de la Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional o su delegado, tendrá los siguientes atribuciones y responsabilidades:

- a. Conformar el Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional;
- b. Establecer el compromiso institucional para la prestación de servicios y administración por procesos;
- c. Patrocinar los proyectos que se desprendan de la prestación de servicios y administración por procesos;
- d. Cumplir y hacer cumplir las decisiones del Comité;
- e. Velar por el cumplimiento de las funciones y atribuciones del Comité, de acuerdo con el artículo 5 del presente reglamento;
- f. Suscribir con el Secretario/a, las actas de las sesiones del Comité;
- g. Nombrar comisiones para el tratamiento de temas específicos;
- h. Propiciar mecanismos de coordinación, corresponsabilidad y diálogo permanente; y,
- i. Las demás que se deriven de la naturaleza de su cargo.

Art. 7.- Funciones del Secretario/a del Comité.- El Secretario/a del Comité de Gestión de Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional tendrá las siguientes funciones:

- a. Estructurar y dirigir el equipo del proceso de mejora continua de acuerdo con el alcance definido por el Comité de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional;
- b. Asesorar y supervisar la aplicación de metodologías proporcionadas por el ente rector para la prestación de servicios y administración por procesos;
- c. Informar periódicamente a la autoridad nominadora de la institución o su delegado, sobre los resultados del cumplimiento de los objetivos e indicadores estratégicos que tienen relación con el desempeño de la prestación de servicios y administración por procesos;
- d. Gestionar los objetivos, indicadores y el desempeño de la prestación de servicios y administración por procesos de la institución;

e. Monitorear el cumplimiento de los objetivos relacionados con la prestación de servicios y administración por procesos;

f. Elaborar el orden del día, convocatorias y actas de las sesiones; así mismo, realizar el seguimiento a los acuerdos y resoluciones del Comité y aquellas designadas por el presidente o su delegado;

g. Suscribir con el Presidente/a o su delegado/a, las actas de las sesiones del Comité ; y,

h. Las demás que se deriven de la naturaleza de su cargo.

Art. 8.- Funciones de los responsables de las unidades o procesos internos.- Responsables de las unidades o procesos internos, tendrán las siguientes funciones:

a. Establecer controles, lineamientos, políticas y procedimientos del proceso/servicio;

b. Supervisar el desempeño del proceso/servicio;

c. Identificar y definir oportunidades de mejora, acciones preventivas y correctivas para el proceso/servicio;

d. Implementar proyectos de mejora;

e. Coordinar las mejoras con las áreas que estén involucradas en el proceso/servicio;

f. Mantener actualizada la información y documentación del proceso/servicio;

g. Garantizar la calidad de la ejecución de los procesos/servicios; y

h. Las demás que se deriven de la naturaleza de su cargo.

Art. 9.- Obligaciones de los miembros del Comité.- Los miembros del Comité tendrán las siguientes obligaciones:

a. Confirmar su asistencia a las reuniones convocadas, y en caso de impedimento, justificar su ausencia mediante documento escrito dirigido al/la Presidente/a;

b. Cumplir y hacer cumplir en el ámbito de su competencia, las decisiones adoptadas en sesión, aun cuando no haya asistido a las mismas;

c. Intervenir en las deliberaciones y decisiones que se adopten;

d. Emitir su voto razonado y obligatorio en forma afirmativa, negativa o su abstención.

Título IV DE LAS SESIONES

Art. 10.- De las sesiones.- El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional del Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional sesionará ordinariamente cada tres meses para realizar la evaluación de la gestión y extraordinariamente, por convocatoria del/la Presidente/a o su delegado, cuando lo considere necesario.

La asistencia de los miembros a las sesiones ordinarias y extraordinarias tendrá

carácter de obligatorio.

Los miembros del Comité podrán invitar a participar a sus sesiones a autoridades y/o servidores del CNII, así como a funcionarios de entidades externas que creyeren conveniente conozcan y aporten sobre aspectos relativos a los temas a tratarse, quienes actuarán con voz, pero sin voto.

El Comité podrá conformar mesas técnicas de apoyo, para temas que se consideren necesarios.

En caso de que, por imprevistos, no pueda realizarse la sesión dentro de los plazos establecidos, el/la Presidente/a o su delegado, previa motivación por escrito, notificará del particular a los miembros del Comité, disponiéndose en el mismo acto la nueva fecha y hora para la reunión. Esta prórroga no podrá pasar de cuarenta y ocho horas.

Art. 11.- De las convocatorias.- El Secretario del Comité elaborará las convocatorias a sesiones ordinarias o extraordinarias mediante Memorando, a través del Sistema de Gestión Documental, con el orden del día y anexa la documentación de los asuntos a tratarse.

La convocatoria contendrá la fecha, hora y lugar donde se efectuará la sesión.

Las reuniones ordinarias, serán convocadas, al menos, con setenta y dos (72) horas de anticipación; y, las reuniones extraordinarias con veinte y cuatro (24) horas de anticipación.

Art. 12.- Del procedimiento.- Las sesiones del Comité seguirán el siguiente procedimiento:

- a. Constatación del quórum, por parte del Secretario/a;
- b. Instalación de la sesión por parte del Presidente/a;
- c. Lectura del orden del día a cargo del Secretario/a y aprobación por parte de los miembros del Comité;
- d. Lectura del acta de la reunión anterior a cargo del Secretario/a y aprobación por parte de los miembros del Comité;
- e. Discusión, análisis y resolución de los temas constantes en el orden del día;
- f. Votación por cada uno de los temas tratados para la decisión del caso, la misma que deberá contar con el voto de al menos la mitad más uno de los miembros asistentes;
- g. Asuntos varios; y
- h. Clausura de la sesión con determinación de la hora.

Art. 13.- Del quórum.- Para la instalación de las sesiones del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional, se requerirá de la presencia de al menos, la mitad más uno de sus miembros, bajo la dirección del/a Presidente/a o su delegado/a.

Comprobado el quórum, el Presidente/a declarará instalada la sesión.

En caso de no contarse con el quórum necesario al que se hace referencia en el inciso anterior, se esperarán diez minutos.

Una vez transcurrido ese tiempo, el Comité se instalará con los miembros que estuvieren presentes; y, las decisiones que se tomen en ese marco serán de cumplimiento obligatorio para los miembros que no acudieron a la sesión.

Art. 14.- Del registro de asistencia.- El Secretario/a llevará registro en el cual se hará constar el nombre de los miembros que asisten a las sesiones del Comité.

Art. 15.- Quórum Decisorio.- Las decisiones del Comité se tomarán por mayoría de votos. En caso de empate, el/la Presidente/a del Comité o su delegado/a tendrá voto dirimente.

Art. 16.- De las resoluciones.- Toda resolución y/o disposición emitida por el Comité, será de obligatorio cumplimiento por parte de las autoridades y servidores de la institución que tengan relación con la actividad tratada. El secretario/a del Comité difundirá las resoluciones a través de los medios establecidos por el CNII.

Art. 17.- De las actas.- El acta de sesión contendrá el lugar, fecha y hora de instalación, nómina de asistentes, orden del día, los temas tratados, proceso de discusión, resolución por cada punto, hora de conclusión y la firma de todos los miembros asistentes. La suscripción del acta de la sesión deberá realizarse hasta los dos días laborables subsiguientes a la sesión.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- En todo lo que no esté contemplado en este Reglamento, se estará a lo estipulado en la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público.

Segunda.- La Dirección de Planificación y Gestión Estratégica, será la responsable de realizar la socialización; capacitación y formación obligatoria en relación con los principios y disposiciones de este Reglamento.

Tercera.- La aplicación y cumplimiento de las Resoluciones del Comité, es de responsabilidad de todas las autoridades, funcionarias y funcionarios; trabajadoras y trabajadores del Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional.

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano a los 28 días del mes de mayo de 2019.

FUENTES DE LA PRESENTE EDICIÓN DE LA RESOLUCIÓN QUE EXPIDE EL REGLAMENTO DE INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

1.- Resolución CNII-ST-RA-001-2019 (Registro Oficial 508, 13-VI-2019).