

INSTRUCTIVO COMITE CALIDAD SERVICIO Y DESARROLLO MINISTERIO AMBIENTE

Acuerdo Ministerial 2
Registro Oficial 187 de 19-feb.-2014
Estado: Vigente

No. 002
Lorena Tapia Núñez
MINISTRA DEL AMBIENTE

Considerando:

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 227 determina 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";

Que, el artículo 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 418 de 01 de abril de 2011, establece: "Del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional.- 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, mediante Acuerdo Ministerial No. 183 de 12 de diciembre de 2012, se expidió la Reforma a la Codificación del "Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio del Ambiente", señalando en el punto 8.1.5.1 las atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Administración de Procesos;

Que, mediante Acuerdo No. 1580 de fecha 13 de febrero de 2013, la Secretaría Nacional de la Administración Pública emite la Norma Técnica de Administración por Procesos, señalando en el artículo 7 que el establecimiento del compromiso institucional para la administración por procesos es responsabilidad de la máxima autoridad;

Que, el artículo 7 de la Norma Técnica de Administración por Procesos, establece que "La Máxima Autoridad o su delegado asumirá el rol de patrocinador institucional para la mejora de los procesos con responsabilidad de asignar al Coordinador General de Gestión Estratégica, como Responsable para la Gestión de la Calidad";

Que, el artículo 9 de la Norma Técnica de Administración por Procesos, establece la creación del Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional, el mismo que será presidido por la máxima autoridad;

En uso de las facultades y atribuciones que confiere el artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador y artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

Acuerda:

EXPEDIR EL INSTRUCTIVO PARA LA CONFORMACION Y FUNCIONAMIENTO DEL "COMITE DE GESTION DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE".

TITULO I GENERALIDADES

Art. 1.- Objeto y ámbito de aplicación.- El presente instructivo tiene por objeto establecer la conformación y funcionamiento del Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional como una instancia interna de coordinación, articulación y formulación integral de las políticas y acciones de la calidad de servicios y procesos del Ministerio del Ambiente.

Art. 2.- De los miembros del Comité.- El Comité tendrá el carácter de permanente y estará integrado por los siguientes funcionarios y/o servidores:

- a) Ministra/o del Ambiente o su delegada/o permanente
- b) Coordinadora/or General de Gestión Estratégica Institucional
- c) Directora/or de la Unidad de Administración de Procesos
- d) Las/Los Responsables de los macroprocesos de la Institución
- e) Directora/or de la Unidad de Talento Humano
- f) Otros servidores o funcionarios que de forma expresa hayan sido asignados por la Ministra/o del Ambiente

El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional será presidido (presidenta/e) por la/el Ministra/o del Ambiente o su delegada/o y será facilitado por la/el Coordinadora/or General de Gestión Estratégica Institucional o su delegado.

Art. 3.- Atribuciones y responsabilidades del Comité.- Son responsabilidades y atribuciones del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional las siguientes:

- a) Definir la estrategia de mejora de la calidad de los servicios que presta la Institución.
- b) Analizar y aprobar los proyectos de mejora de procesos y la calidad de los servicios.
- c) Dirigir la mejora continua de los procesos y servicios institucionales.
- d) Establecer directrices y realizar la priorización, selección y autorización de la asignación de recursos en los proyectos de los programas de mejoramiento de la gestión institucional, presentados por los responsables del macroproceso.
- e) Supervisar el estado, problemas y resultados de los proyectos de los programas de mejoramiento de la gestión institucional.
- f) Supervisar el control y aseguramiento de la calidad de los procesos institucionales.
- g) Asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos con los ciudadanos y su satisfacción.
- h) Revisar de forma periódica los resultados de los indicadores de la administración por procesos.
- i) Tomar decisiones sobre cambios necesarios dentro de la institución relativos a sus servicios y procesos.

TITULO II DE LAS RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES

Art. 4.- Son responsabilidades y obligaciones del Presidente del Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional, las siguientes:

- a) Presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias con facultad de ser el caso, para suspenderlas de forma justificada.
- b) Aprobar el orden del día y disponer la convocatoria a las reuniones.
- c) Tener voto dirimente en caso de empate en las votaciones.
- d) Legalizar conjuntamente con el secretario y miembros del Comité, las actas de las sesiones y/o actas resolutivas.
- e) Autorizar la asistencia de otros servidores o funcionarios con carácter informativo que, sin ser miembros del Comité, podrán participar en reuniones específicas, en calidad de asesores u observadores.
- f) Ordenar y vigilar la ejecución de los acuerdos alcanzados en el seno de las reuniones.

Art. 5.- Son responsabilidades y obligaciones del Vicepresidente del Comité, las siguientes:

- a) Subrogar al PRESIDENTE en caso de impedimento definitivo o transitorio.
- b) Asumir también las demás funciones que le asigne el Comité.

El Viceministro/a del Ambiente será el Vicepresidente del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.

Art. 6.- Son responsabilidades de los miembros del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional, las siguientes:

- a) Asistir puntualmente a las sesiones cuando fueren convocados.
- b) Deliberar en las sesiones del Comité respecto de los asuntos que sean sometidos a consideración del Comité.
- c) Presentar oportunamente sus excusas en caso de ausencia.
- d) Poner en conocimiento inmediato del Presidente o del Comité, cualquier situación que pudiere afectar los procedimientos del mismo.
- e) Cumplir con las resoluciones tomadas por el Comité, en asuntos relacionados a la gestión por procesos y la calidad de servicios.
- f) Difundir los programas de trabajo, actividades y desarrolladas por el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.
- g) Las demás que establecidas por el Comité.

Art. 7.- El Coordinador General de Gestión Estratégica se desempeñará como Secretario del Comité, teniendo como responsabilidades y obligaciones, las siguientes:

- a) Instrumentar los acuerdos adoptados por el Comité.
- b) Elaborar el respectivo orden del día, según instrucciones del Presidente y notificar con por lo menos 48 horas de antelación por escrito, en forma física o por cualquier medio electrónico, las convocatorias a sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité así como preparar la documentación soporte de las mismas, y de la confirmación de la asistencia de los miembros.
- c) Actuar como relator en las sesiones de Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.
- d) Presentar documentación sobre los trámites que el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional requiera.
- e) Firmar la correspondencia oficial sobre las resoluciones tomadas por el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.
- f) Proporcionar a los miembros del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional toda la información de los temas a tratar en cada sesión.
- g) Elaborar las actas, producto de las sesiones, para la respectiva suscripción de sus miembros distribuyendo un ejemplar de la misma en un plazo no mayor a 15 días hábiles.
- h) Custodiar la conservación y seguridad de los archivos del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.
- i) Custodiar las grabaciones magnetofónicas de las sesiones.
- j) Las demás que seas asignadas por el Comité de común acuerdo.

Art. 8.- Atribuciones del Responsable para la Gestión de la Calidad.- Son responsabilidades y obligaciones de la/el Coordinadora/or General de Gestión Estratégica, en calidad de Responsable para la Gestión de la Calidad y facilitador del Comité, las siguientes:

- a) Facilitar la operación del Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.
- b) Informar a la/el Ministra/o del Ambiente o su delegado, sobre los resultados de los objetivos e indicadores estratégicos de procesos y de servicios de la institución, así como en los ámbitos que se determinen en las normas técnicas relacionadas.
- c) Identificar y considerar las necesidades y expectativas de los ciudadanos, beneficiarios o usuarios,

incorporándolos al desarrollo y revisión de la estrategia de mejora.

- d) Promover la toma de conciencia de los requisitos del ciudadano, beneficiario o usuario en todos los niveles.
- e) Gestionar los objetivos, indicadores y el desempeño de la administración por procesos y servicios de la institución.
- f) Hacer cumplir las normas y los lineamientos de la administración por procesos establecidos por el Ministerio del Ambiente.
- g) Auspiciar y aprobar los cambios y la definición de la arquitectura de procesos del Ministerio del Ambiente, coordinándolo con la Unidad de Administración de Procesos y los responsables de los macroprocesos institucionales.

Art. 9.- Responsabilidades de la Dirección de Administración de Procesos.- Son responsabilidades y obligaciones de la Dirección de Administración de Procesos de la Coordinación General de Gestión Estratégica, las siguientes:

- a) Implementar la administración por procesos con el fin de alcanzar una gestión institucional orientada a la calidad que genere productos y servicios públicos que respondan a las necesidades de los ciudadanos, beneficiarios o usuarios.
- b) Las demás establecidas en el artículo 8 de la Norma Técnica de Administración por Procesos.

Art. 10.- Las demás obligaciones y responsabilidades para la administración por procesos, se encuentran previstas en el artículo 10 de la Norma Técnica de Administración por Procesos.

TITULO III DEL DESARROLLO DE LAS SESIONES DEL COMITE

Art. 11.- El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional deberá convocarse con una periodicidad de al menos una vez cada cuatro (4) meses.

En caso de que la sesión no pudiera celebrarse en la fecha programada, deberá llevarse a cabo dentro de los ocho días hábiles posteriores a la fecha de la convocatoria.

En casos de fuerza mayor o por necesidad institucional se podrá convocar a sesiones extraordinarias, cuya facultad será iniciativa exclusiva de la/el Ministra/o del Ambiente o su delegada/o.

El quórum se instalará y constituirá con la asistencia de por lo menos la mitad más uno de sus miembros.

Art. 12.- Las decisiones o acuerdos del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional, serán tomadas por la mayoría simple de los miembros presentes. El Presidente tendrá el voto dirimente en caso de empate. Lo resuelto por el Comité quedará en firme en cada sesión, sin perjuicio del derecho a disenso debidamente justificado.

Art. 13.- Las convocatorias para las sesiones ordinarias y extraordinarias deberán ser enviadas por el Presidente/a, en forma física o por cualquier medio electrónico, acompañadas del orden del día, así como de la documentación habilitante respecto de los asuntos considerados en el orden del día, por lo menos con 48 horas de antelación a la fecha prevista a celebrar la sesión y debiendo contener los siguientes datos:

- a) Nombre del integrante o invitado del Comité.
- b) Nombre de los macroprocesos que representan.
- c) Fecha, lugar y hora de la celebración de la sesión.
- d) Señalar que se trata de sesión ordinaria o extraordinaria.
- e) Nombre, firma de quien la expide y fecha de la misma.

Art. 14.- Las sesiones extraordinarias se efectuarán mediante convocatoria especial y, en ellas se harán constar los asuntos para los que fueron convocados los miembros, considerando que los mismos, sean declarados "Urgente" para efectos del respectivo trámite.

Art. 15.- Tendrán el carácter de sesiones permanentes, las que por Resolución del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional, deban continuar realizándose en diferentes horas o días, hasta terminar el asunto o asuntos propuestos. El orden del día será el mismo de la sesión ordinaria y en su reinstalación se continuará tratando el asunto pendiente.

Las resoluciones de estas sesiones se comunicarán una vez concluidas definitivamente, pero se pueden solicitar informes, documentos o recopilar algún dato necesario para resolver los casos que se estuvieren tratando.

Art. 16.- Las sesiones ordinarias y extraordinarias se realizarán en la sede del Ministerio del Ambiente, salvo que por razones debidamente justificadas, de emergencia o fuerza mayor, deban efectuarse en un lugar distinto ó a través de reuniones efectuadas por videoconferencia; para cualquiera de los casos las decisiones que se tomen deberán constar por escrito en un Acta preparada para el efecto.

Art. 17.- La/el Secretaria/o levantará las actas resumidas de todas las sesiones, en las que se reproducirán en su totalidad las resoluciones y recomendaciones del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.

Deberá también mantener un registro numerado y foliado de las actas de las sesiones, las que una vez aprobadas por el Comité, serán suscritas por los miembros del Comité.

Al finalizar cada sesión, el Presidente fijará tentativamente la fecha y el lugar de la próxima sesión, sin perjuicio de la convocatoria respectiva.

Art. 18.- De las mociones.- Cualquier miembro del Comité podrá presentar una moción para consideración de sus integrantes.

Las mociones serán verbales, pero podrán ser presentadas por escrito, si los miembros así lo estimaren; serán anotadas por la Secretaría para que sean consideradas de acuerdo al orden de presentación.

Solamente la moción con el carácter de previa, calificada así por el Presidente, puede postergar el conocimiento de las demás que no tengan dicho carácter.

Art. 19.- Las mociones serán votadas una vez que se las haya considerado y discutido suficientemente.

Art. 20.- El autor de una moción podrá retirarla antes de llegar a la votación, pero si en su lugar la sustituyere por otra, ésta se considerará en el orden numérico que le corresponda.

Art. 21.- Todas las mociones se aprobarán por votación, cuyos resultados constarán en actas.

Art. 22.- Cuando se aprobare una moción, quedan de hecho sin efecto las demás, siempre y cuando traten sobre el mismo asunto.

Art. 23.- Una moción que ha sido negada no podrá volverse a discutir, a menos que la presentación de nuevas pruebas permitan su rectificación, en todo caso, se tomará como reconsideración. El mismo tratamiento se dará a las mociones que versen sobre resoluciones tomadas en sesiones anteriores en el mismo Comité.

Art. 24.- De las votaciones.- Todos los asuntos del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y

Desarrollo Institucional serán resueltos por votación nominal que se efectuará una vez concluida la discusión.

Iniciada la votación sólo podrán hacer razonamiento del voto los Miembros que no participaron en el debate. Los razonamientos se harán constar en actas.

Art. 25.- Previo a proceder con la votación, el Presidente cuidará que el asunto se haya discutido suficientemente y por consiguiente, se declare cerrado el debate.

Cerrado el debate, el Secretario leerá la moción discutida o el proyecto de Resolución y el Presidente dispondrá la votación de la misma, la que será proclamada por el Secretario.

Art. 26.- El miembro firmante de un informe podrá votar en contra del mismo, si los nuevos antecedentes, documentos probatorios o disposiciones legales dictadas en el debate, así lo determinaren.

Art. 27.- Cuando se trate de sesiones con nuevos miembros, el acta de la sesión anterior será aprobada cuando los asuntos resueltos hayan sido ejecutados, sin perjuicio del número de votos salvados.

Si las resoluciones tomadas en la sesión anterior no han sido aún ejecutadas, serán sometidas a ratificación o rectificación por parte del nuevo miembro del Comité; cumplido lo cual se aprobará el acta respectiva.

Art. 28.- De la elaboración y contenido de las actas.- En las actas se recogerá un resumen de las intervenciones, discusiones, ponencias, propuestas y resoluciones del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional sobre cada punto tratado.

En caso de existir observaciones a dicho proyecto, éstas se notificarán por escrito a la Secretaría del Comité en un plazo no mayor de cinco días hábiles a partir de la fecha de su recepción, en cuyo caso el acta con las observaciones recibidas serán distribuidas nuevamente para conocimiento y aceptación de los miembros. De no recibirse observaciones en el plazo de 5 días, el proyecto de acta se entenderá aprobado.

Las actas aprobadas deberán contar con Foliación y rúbrica de cada página., así como también la firma de los miembros asistentes y del Secretario/a que certifica.

Las actas de las sesiones serán identificadas mediante numeración consecutiva, contendrán el número de sesión y harán mención expresa de su carácter ordinario o extraordinario.

Las actas contendrán de manera enunciativa más no limitativa, el lugar, fecha, hora de inicio y terminación de la sesión, los miembros asistentes, los asuntos tratados en el orden que hayan sido considerados y las resoluciones adoptadas, mención de los votos salvados, recomendaciones y resoluciones adoptadas y cualquier otro elemento necesario a los fines del adecuado registro de la sesión.

En las actas de sesiones permanentes, se hará constar además de la hora de suspensión de la sesión, la fecha y hora de reinstalación, miembros asistentes, conservando el mismo número del acta hasta su clausura.

Si al corregir las exposiciones en el acta, algún miembro cambiare el sentido de lo que realmente expresó, la Secretaría pondrá este particular en conocimiento del Presidente para que si fuere del caso, someta a consideración del Comité para su rectificación y/o ratificación.

TITULO IV DE LAS RECONSIDERACIONES

Art. 29.- Reconsideración es el acto de volver a conocer un asunto sobre el cual el Comité expidió su resolución.

Art. 30.- Las resoluciones del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional son obligatorias para los miembros y podrán ser reconsideradas por una sola vez, en los casos y formas establecidos en el presente título.

Art. 31.- La reconsideración podrá ser solicitada por un miembro del Comité; presentando por escrito con sus fundamentos que tengan para proponerla; el Comité actuará sobre su procedencia.

Art. 32.- La reconsideración será propuesta por una sola vez y no se podrá presentar una nueva petición sobre un asunto que fue reconsiderado. Las solicitudes presentadas en este sentido serán devueltas al miembro, por improcedentes de ser el caso.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- De la ejecución del presente Acuerdo Ministerial encárguese a la Coordinación General de Gestión Estratégica Institucional.

SEGUNDA.- La Dirección de Administración de Procesos diseñará, organizará y ejecutará todas las actividades relacionadas con la administración de procesos del Ministerio del Ambiente; observando el artículo 9 del presente Instructivo.

DISPOSICION DEROGATORIA

DISPOSICION UNICA.- Déjese sin efecto los artículos 4, 5 y 6 del Acuerdo Ministerial No. 025 de fecha 15 de marzo de 2012, mediante el cual se expide la Codificación del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio del Ambiente, en todo lo demás se mantiene vigente el mencionado Acuerdo Ministerial.

DISPOSICION FINAL.- El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese y publíquese.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a 03 de febrero de 2014.

f.) Lorena Tapia Núñez, Ministra del Ambiente.