



# INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

No. IESS-DG-AL-2019-010-RFDQ

## DIRECCIÓN GENERAL RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. IESS-DG-AL-2019-010-RFDQ

Doctor Ángel Loja Llanos  
EL DIRECTOR GENERAL  
DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

### CONSIDERANDO

- Que,** el artículo 3 de la Constitución de la República, dispone: “*Son deberes primordiales del Estado: 1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social (...)*”;
- Que,** el artículo 53 de la Carta Magna, establece que: “*Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación*”;
- Que,** el numeral 25 del artículo 66 ibídem, reconoce y garantiza a las personas: “*El derecho a acceder a bienes y servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características*”;
- Que,** el artículo 225 de la Norma Suprema determina: “*El sector público comprende: (...) 3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado (...)*”;
- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República, preceptúa: “*Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. 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 la Carta Magna, indica: “*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 368 de norma ibídem, manifiesta: “*El sistema de seguridad social comprenderá las entidades públicas, normas, políticas, recursos, servicios y prestaciones de seguridad social, y funcionará con base en criterios de sostenibilidad, eficiencia, celeridad y transparencia*”;



- Que,** el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), dispone: “*son de aplicación obligatoria, en materia de recursos humanos y remuneraciones, en toda la administración pública, que comprende: (...) 3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado; (...) Todos los organismos previstos en el artículo 225 de la Constitución de la República y este artículo se sujetarán obligatoriamente a lo establecido por el Ministerio de Relaciones Laborales en lo atinente a remuneraciones e ingresos complementarios (...)*”;
- Que,** el artículo 130 de norma mencionada, manda: “*El Ministerio de Relaciones Laborales emitirá las normas técnicas para la certificación de calidad de servicio, para los organismos, instituciones y entidades que se encuentran dentro del ámbito de la presente Ley.*”;
- Que,** el artículo 1 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público dispone: “*Las disposiciones del presente Reglamento General son de aplicación obligatoria en todas las instituciones, entidades y organismos establecidos en el artículo 3 de la LOSEP en lo atinente al talento humano, remuneraciones e ingresos complementarios*”.
- Que,** el artículo 138 del citado Reglamento General establece: “*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. (...) tendrá la calidad de permanente, y estará integrado 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 UATH o quien hiere sus veces*”;
- Que,** el artículo 280 ibídem, dice: “*El sistema de control y certificación de calidad de servicio es 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 establecidas en el artículo 3 de la LOSEP, a sus usuarios externos, de acuerdo con estándares de calidad establecidos en la normativa técnica que emita para el efecto el Ministerio de Relaciones Laborales*”;
- Que,** el artículo 281 del señalado Reglamento determina: “*El Ministerio de Relaciones Laborales, sobre la base del cumplimiento de la certificación de calidad de servicio, realizará un reconocimiento público a la o las instituciones que mantengan estándares de excelencia en la prestación de productos y servicios a la ciudadanía*”;
- Que,** el artículo 282 del cuerpo legal citado señala: “*(...) El Ministerio del Trabajo actuará en calidad de organismo competente para regular y evaluar el cumplimiento de los estándares de obtención del certificado de calidad (...)*”;



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

No. IESS-DG-AL-2019-010-RFDQ

- Que,** el artículo 283 del Reglamento General a la LOSEP, dictamina: “*Los resultados del informe de evaluación de calidad de servicio permitirán: a) Establecimiento de la certificación de calidad de servicio; b) Establecer el ranking y premio a la calidad de servicio público; c) Establecimiento de la 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 el incumplimiento de la LOSEP, este Reglamento General y las normas técnicas expedidas por el Ministerio de Relaciones Laborales*”;
- Que,** el artículo 284 ibidem, establece: “*El Ministerio de Relaciones Laborales realizará un reconocimiento público a la o las instituciones que se ajusten a las directrices del modelo de evaluación y certificación de la calidad, a través del establecimiento del ranking de acuerdo a sus resultados. Las instituciones con certificación serán promocionadas como modelos de gestión, que, además, permitirán generar mecanismos de aprendizaje y mejoramiento continuo*”;
- Que,** el artículo 16 de la Ley de Seguridad Social, determina: “*El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política de la República (...)*”;
- Que,** el artículo 18 ibidem, manda: “*El IESS estará sujeto a las normas del derecho público, y regirá su organización y funcionamiento por los principios de autonomía, división de negocios, desconcentración geográfica, descentralización operativa, control interno descentralizado y jerárquico, rendición de cuentas por los actos y hechos de sus autoridades, y garantía de buen gobierno, de conformidad con esta Ley y su Reglamento General*”;
- Que,** el artículo 31 del cuerpo legal invocado, manda: “*La Dirección General es el órgano responsable de la organización, dirección y supervisión de (...) de la gestión ejecutiva del Instituto, y de la entrega de información oportuna y veraz al Consejo Directivo*”;
- Que,** el artículo 32 de la Ley de Seguridad Social, indica: “*El Director General es funcionario de libre nombramiento, designado por el Consejo Directivo para un periodo de cuatro (4) años, y podrá ser reelegido por una sola vez, con los siguientes deberes y atribuciones:*
- a. Representar judicial y extrajudicialmente al Instituto;*
  - (...) c. Ejecutar y hacer cumplir las resoluciones del Consejo Directivo;*
  - (...) j. Los demás que señale esta Ley y su Reglamento General (...)*”;
- Que,** el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida, publicado en la Edición Especial del Registro Oficial No. 234, de 19 de enero de 2018 en el Objetivo 7: Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía, del Eje 3: Más sociedad, mejor Estado, incluye la política 7.5 que manda “*Consolidar una gestión estatal eficiente y democrática, que impulse las capacidades ciudadanas e integre las acciones sociales en la administración pública*”, a fin de



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

No. IESS-DG-AL-2019-010-RFDQ

alcanzar la meta de "Aumentar del 6,6 a 8 el índice de percepción de calidad de los servicios públicos";

- Que,** el artículo 2, numeral 4 del Decreto Ejecutivo No. 5, de 24 de mayo de 2017, en los literales b) y d) establece que el Ministerio del Trabajo asume las atribuciones de: *"Promover e impulsar proyectos de excelencia y mejora de la gestión institucional, innovación para la gestión pública, estandarización en procesos de calidad y excelencia, y prestación de servicios públicos (...); y, evaluar la gestión en materia de calidad y excelencia (...)"*;
- Que,** mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0081, publicado en el Registro Oficial No. 1005, de 21 de mayo de 2018, el Ministerio del Trabajo expidió la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público;
- Que,** el artículo 2 de la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público, dispone que: *"Las disposiciones de esta Norma Técnica son de cumplimiento obligatorio para las instituciones del Estado determinadas en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, en concordancia con el artículo 1 de su Reglamento General"*;
- Que,** el Capítulo II de la Norma Técnica mencionada, designa entre los responsables de la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público, en los artículos 6 y 8 respectivamente, a "la máxima autoridad institucional o su delegado" y al "Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces";
- Que,** el mismo Capítulo de la Norma Técnica, en el artículo 7, determina que el "Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.- Actuará de manera permanente y estará integrado de conformidad a lo establecido en el artículo 138 del Reglamento General a la LOSEP. Estará presidido por la máxima autoridad institucional o su delegado. Actuará en calidad de Secretario Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces";
- Que,** el numeral 1.2 del Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, expedido mediante Resolución C.D. 535, atribuye a la Dirección General del IESS la misión de: *"Dirigir, gestionar y ejecutar políticas, normas, estrategias y otros instrumentos que viabilicen la gestión del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a fin de establecer una mejora permanente y modernización de la institución"*;
- Que,** el mismo acápite del Reglamento Orgánico Funcional citado, contempla entre las Atribuciones y Responsabilidades de la Dirección General: *"d) Organizar y conducir los proyectos que coadyuvan al desarrollo institucional; y, designar las dependencias y/o responsables que administrarán y supervisarán su ejecución; e) Revisar y presentar al Consejo Directivo proyectos de políticas para la administración de la institución; f) Emitir las normas, procedimientos e instrumentos técnicos de carácter secundario de todos los órganos y dependencias del Instituto, de acuerdo a las políticas y necesidades institucionales determinadas por el Consejo Directivo;"*;



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

No. IESS-DG-AL-2019-010-RFDQ

- Que,** el numeral 5.6 del Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, contempla como la misión de la Dirección Nacional de Planificación: *“Dirigir y gestionar los procesos de planificación institucional y proyectos de conformidad con las políticas emitidas por las autoridades competentes a fin de contribuir a los objetivos institucionales”*.
- Que,** el párrafo invocado del mismo Reglamento Orgánico, contempla entre las Atribuciones y Responsabilidades de la Dirección Nacional de Planificación: *“c) Controlar que la planificación estratégica y operativa del IESS responda a los lineamientos de los entes rectores y las directrices de las máximas autoridades; g) Dirigir y coordinar la evaluación de los proyectos institucionales y la planificación del instituto, que permita a las autoridades tomar medidas correctivas o preventivas; a) Coordinar y evaluar el establecimiento de indicadores de gestión institucional”*;
- Que,** mediante Memorando No. IESS-DG-2018-1966-M de fecha 12 de septiembre de 2018, la Dirección General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social procedió *“(...) a la designación al cargo de Director Nacional de Planificación como Líder del Equipo de Proceso de Mejora Continua, para que dirija y ejecute todas las acciones que fueren necesarias para lograr el reconocimiento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social dentro del Programa Nacional de Excelencia PROEXCE (...)”*;
- Que,** mediante Oficio Nro. IESS-DNPL-2019-0004-OF, de fecha 14 de marzo de 2019, el Director Nacional de Planificación del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social realizó la consulta, a la autoridad competente del Ministerio del Trabajo, a fin de absolver inquietudes sobre la factibilidad de la aplicación de la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público en el IESS, por una parte, en cuanto a las atribuciones vigentes de la Dirección Nacional de Planificación, y por otra, sobre 28 requisitos específicos establecidos en la matriz de evaluación Nivel 1 del Programa Nacional de Excelencia PROEXCE;
- Que,** mediante Oficio Nro. MDT-SCSP-2019-0086-OF, de fecha 29 de marzo de 2019, el Subsecretario de Calidad en el Servicio Público del Ministerio del Trabajo dio respuesta favorable a las dos inquietudes planteadas, en los siguientes términos: *“El Líder del Equipo de Proceso de Mejora Continua debe ser el Director Nacional de Planificación, de acuerdo a lo que establecido en la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público”* y *“Los requisitos planteados de manera general, se encuentran establecidos en la matriz adjunta al presente”*;
- Que,** mediante Memorando Nro. IESS-DNPL-2019-0642-M, de fecha 15 de mayo de 2019, el Director Nacional de Planificación remite *“el borrador de la Resolución Administrativa para la conformación del Comité de Calidad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, requerimiento fundamental para lograr la implementación del Programa Nacional de Excelencia”*;
- Que,** mediante Memorando Nro. IESS-PG-2019-0507-M, de fecha 27 de mayo de 2019, el Procurador General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social devuelve el requerimiento *“con el fin de que se realicen los ajustes pertinentes”*, en cuanto a los



# INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

No. IESS-DG-AL-2019-010-RFDQ

puntos que *“el proyecto deberá contemplar esencialmente”*, además de ir acompañado de un informe técnico cuyo contenido también se detalla;

- Que,** mediante Memorando Nro. IESS-DNPL-2019-0704-M, de fecha 11 de junio de 2019, el Director Nacional de Planificación somete nuevamente a evaluación del Procurador General *“el proyecto de Resolución para la conformación del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”*;
- Que,** mediante Memorando Nro. IESS-PG-2019-0659-M de fecha 13 de junio de 2019, el Procurador General emite el informe jurídico favorable sobre *“el proyecto de Resolución para la conformación del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”*;
- Que,** en sesión de fecha 07 de junio de 2019, el Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), resolvió designar como Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, al doctor Miguel Ángel Loja Llanos y se efectuó su posesión de conformidad al Acta No. C.D.096; y,

En ejercicio de sus funciones y atribuciones, y de conformidad con lo establecido en los artículos 30, 31 y 32 de la Ley de Seguridad Social, y demás ordenamiento jurídico invocado:

## RESUELVE:

**ARTÍCULO ÚNICO.-** Expedir y aprobar el *“Reglamento para la conformación y funcionamiento del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional”*, el cual se anexa y forma parte de la presente resolución.

## CAPÍTULO I ALCANCE

**Art. 1.- Responsabilidades.-** Los miembros que conforman el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional, de aquí en adelante, *“El Comité”*; tienen la responsabilidad de aplicar y cumplir lo establecido en el presente Reglamento, las normas conexas y complementarias que se definan para su funcionamiento.

## CAPÍTULO II OBJETIVOS, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y FINALIDAD

**Art. 2.- Objetivos.-** Se consideran como objetivos del presente reglamento los siguientes:

- a) Implementar, acreditar y mantener en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, los estándares del Programa Nacional de Excelencia, en adelante *“PROEXCE”*, cumpliendo los lineamientos del Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0081, que contiene la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público.





- b) Establecer directrices y lineamientos técnicos para el cumplimiento de los parámetros y requisitos establecidos en la Matriz de Evaluación Nivel 1, la Guía Metodológica de aplicación del Modelo Ecuatoriano de Excelencia (MECE) y normas conexas, en todas las dependencias del IESS que, de acuerdo a sus atribuciones y responsabilidades determinadas en el Reglamento Orgánico Funcional, les corresponde administrar y gestionar.

**Art. 3.- Ámbito de aplicación.-** El presente Reglamento será de cumplimiento obligatorio para las/los funcionarios/as que participen en el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional, sus delegados e invitados.

**Art. 4.- Finalidad.-** El Comité, tiene como finalidad la de actuar como dinamizador institucional, cumpliendo las responsabilidades que le corresponden, determinadas en el artículo 7 de la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público, así como las demás que le fueren asignadas por las autoridades competentes, orientadas a la implementación, acreditación y mantenimiento eficaz y oportuno de PROEXCE en el IESS.

## CAPÍTULO III CONFORMACIÓN DEL COMITÉ

**Art. 5.- Conformación.-** El Comité estará conformado en calidad de miembros y/o sus delegados/as permanentes por las siguientes instancias:

1. Dirección Nacional de Planificación:
  - a) Subdirección Nacional de Seguimiento y Evaluación,
  - b) Subdirección Nacional de Programación y Proyectos,
2. Dirección Nacional de Servicios Corporativos
  - a) Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano,
  - b) Subdirección Nacional de Infraestructura y Equipamiento,
3. Dirección Nacional de Procesos,
4. Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano,
5. Dirección Nacional de Tecnologías de la Información,
6. Dirección Nacional de Riesgos Institucionales, y
7. Procuraduría General

Los miembros firmarán un acta de conformación de un cuerpo legal que garantice entre otras el accionar de los asuntos pertinentes.

**Art. 6.- Obligaciones de los miembros del Comité.-** Los miembros, se obligan y comprometen a lo siguiente:

- a) Asistir a las sesiones ordinarias y extraordinarias convocadas por el Presidente.



# INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

No. IESS-DG-AL-2019-010-RFDQ

- b) Participar de forma activa en la implementación, acreditación y mantenimiento eficaz y oportuno de PROEXCE en el IESS.
- c) No divulgar la información de los temas tratados en el Comité, que asegure la confidencialidad y la no existencia de conflicto de intereses.

**Art. 7.- De la presidencia del Comité.-** Por delegación permanente del Director General, el Presidente del Comité será el Director/a Nacional de Planificación.

**Art. 8.- Delegaciones.-** Los miembros que requieran asignar un delegado/a temporal, deberán justificar por escrito en caso de inasistencia con 24 horas de antelación a la reunión del Comité, en el que se debe informar los nombres y apellidos de su delegado y el cargo correspondiente.

El delegado/a temporal debe informar de manera oficial a la autoridad competente, todas las acciones desarrolladas en la reunión, establecidas en el acta correspondiente.

**Art. 9.- Invitados.-** Se podrá convocar especialistas en calidad de invitados dependiendo del requerimiento, para brindar asesoría técnica, que participará con voz y sin voto.

## CAPÍTULO IV FUNCIONES DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ O DE SUS DELEGADOS

**Art. 10.- Del Presidente.-** Son atribuciones y deberes del presidente del Comité las siguientes:

- a) Convocar, presidir y levantar las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité;
- b) Hacer cumplir el orden del día, el Reglamento del Comité y los acuerdos de las sesiones;
- c) Decidir en caso de dimitir los miembros, el cumplimiento o no del formulario de evaluación;
- d) Suscribir las decisiones que se adopten en el pleno del Comité;
- e) Remitir el Acta de la Reunión del Comité, los Informes de los formularios validados y adjuntará la documentación de respaldo correspondiente;
- f) Elaborar la planificación de la autoevaluación y poner a conocimiento para su revisión y aprobación por parte del Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional y la máxima autoridad o quien hiciera sus veces respectivamente;
- g) Estructurar y dirigir el equipo de proceso de mejora continua, de acuerdo al alcance definido por el Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional;
- h) Ejecutar el proceso de autoevaluación previamente validado por el Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional y aprobado por la máxima autoridad o su delegado;
- i) Elaborar el informe de resultados de la autoevaluación;
- j) Presentar a la máxima autoridad y al Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional el informe de resultados de la autoevaluación, a fin de que se remita al Ministerio del Trabajo para la correspondiente postulación del nivel de madurez;
- k) Coordinar el proceso de evaluación externa ejecutado por el Ministerio del Trabajo a través de su red de evaluadores;





## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

No. IESS-DG-AL-2019-010-RFDQ

- l) Coordinar el proceso de diseño a partir del informe de autoevaluación e implementación del plan para la mejora de la gestión sobre la base del informe de evaluación externa; y,
- m) Presentar informes mensuales a la máxima autoridad o su delegado sobre los avances de la ejecución del plan para la mejora de la gestión y remitir al Ministerio del Trabajo junto con sus respectivas evidencias para seguimiento del mismo.

**Art. 11.- De la Secretaria/o del Comité.-** El Secretario/a del Comité será el Subdirector/a Nacional de Seguimiento y Evaluación o su delegado. Son responsabilidades del Secretario/a las siguientes:

- a) Mantener permanentemente coordinación e intercambio con la Presidencia y miembros y/o delegados del Comité;
- b) Coordinar gestiones de logística para la programación, desarrollo, seguimiento y monitoreo de las acciones y sesiones del Comité;
- c) Elaborar las convocatorias oficiales:  
**Ordinarias:** con cinco días hábiles de anticipación a los miembros del Comité para sumilla de la Autoridad.  
**Extraordinarias:** Según la necesidad institucional;
- d) Informar cambios o notificaciones relacionadas al orden del día así como, variación de fechas, horarios y agendas;
- e) Confirmar la asistencia de los miembros y/o delegados;
- f) Registrar y gestionar las actividades administrativas del Comité;
- g) Constatar y registrar la asistencia, justificaciones de inasistencias y delegaciones de participación de los miembros y/o sus delegados;
- h) Dar lectura del acta anterior y orden del día para consideración y aprobación de los miembros.
- i) Recolectar las firmas que completen el acta de la reunión;
- j) Distribuir una copia del acta con las resoluciones acordadas;
- k) Llevar un sistema documental y archivístico con registro digital y físico de todas las sesiones del Comité;
- l) Realizar la revisión técnica de las actas levantadas en cada reunión, previa suscripción de los miembros del Comité; e,
- m) Informar al Comité sobre el estado situacional de las solicitudes recibidas y remitidas.

**Art. 12.- De los integrantes del Comité.-** Son responsabilidades de los/as Integrantes del Comité las siguientes:

- a) Aprobar y remitir a la máxima autoridad institucional o su delegado la planificación de las autoevaluaciones elaborada por la unidad de planificación y gestión estratégica o quien hiciere sus veces;
- b) Promover el desarrollo de las autoevaluaciones de la institución, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia;
- c) Definir el alcance de la autoevaluación;
- d) Aprobar la conformación del equipo de proceso de mejora continua que incluirá a los autoevaluadores;
- e) Conocer y analizar los resultados de las autoevaluaciones y difundirlos en el nivel territorial correspondiente;



# INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

No. IESS-DG-AL-2019-010-RFDQ

- f) Conocer y analizar el informe de evaluación externa enviado por el Ministerio del Trabajo;
- g) Garantizar el avance de la implementación del plan para la mejora de la gestión;
- h) Coordinar con los órganos rectores en el ámbito de su competencia la implementación del plan para la mejora a la gestión;
  
- i) Velar por que se dé cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0081, que contiene la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público;
- j) Los miembros del Comité y/o sus delegados oficiales tendrán voz y voto;
- k) De considerarlo pertinente el Comité Multidisciplinario podrá conformar Comisiones Técnicas, para la evaluación de temas puntuales según sus competencias, y elevar al Comité el informe correspondiente.

## CAPÍTULO V DE LAS SESIONES DEL COMITÉ

**Art. 13.- De las convocatorias.-** Todas las convocatorias a reuniones del Comité, serán realizadas por el Presidente/a del Comité.

La convocatoria será remitida acorde al literal "c", del artículo 11 del presente Reglamento.

**Art. 14.- Instalación de las sesiones del Comité.-** Se dará un tiempo máximo de 10 minutos para dar inicio a la sesión acorde a la hora establecida en la convocatoria, para lo cual, se constatará que exista el quórum reglamentario que corresponde a la presencia de la mitad más uno de los Miembros. Siempre deberá estar presente el Presidente del Comité.

En caso de no existir el quórum, se cierra la sesión especificando el/los motivo(s), se registrará a los asistentes y se establecerá una nueva fecha de convocatoria.

**Art. 15.- Sesiones ordinarias.-** Las sesiones ordinarias en virtud de celeridad y optimización de tiempo para la implementación y acreditación de PROEXCE en el IESS, se realizarán para: a) Aprobación del plan de autoevaluación; b) Conformación del equipo de mejora continua y autoevaluación; c) Aprobación del plan de mejora; d) Validación de la documentación de soporte presentada en los reportes parciales primero, segundo y tercero de avance del Plan de Mejora; e) Aprobación del informe de resultados de la autoevaluación y mejora; según las fechas establecidas en el cronograma aprobado.

**Art. 16.- Sesiones extraordinarias.-** Las sesiones extraordinarias se realizarán únicamente a pedido del Presidente del Comité.

## CAPÍTULO VII DE LOS INFORMES Y COMPROMISOS

**Art. 19.- Formulación de informes y compromisos.-** Todos los informes y compromisos que adopte el Comité, serán puestos en conocimiento del Director General del IESS.



# INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

No. IESS-DG-AL-2019-010-RFDQ

Los informes y compromisos del Comité se registrarán dentro del cuórum reglamentario por el sistema de mayoría simple mediante acta.

**Art. 20.- Remisión de informes y compromiso.-** El Presidente del Comité a través de la Secretaría Administrativa, remitirá los informes y compromisos al Director General del IESS.

**Art. 21.- Grado de involucramiento.-** La prioridad con la que se realicen las reuniones y la asistencia de los Miembros del Comité, permitirá evaluar el grado de compromiso que han adquirido los participantes en el desarrollo de las actividades del Comité, a fin de dar cumplimiento al objeto de este Reglamento.

## CAPÍTULO VIII DEL COMPORTAMIENTO DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ

**Art. 22.- Del comportamiento.-** Las sesiones de Comité serán un espacio de formulación de informes basados en criterios técnicos sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público y normas conexas. Cada Miembro del Comité deberá actuar bajo los principios de ética, eficiencia, calidad, celeridad y transparencia en las diferentes actividades, que aseguren la confidencialidad, la no divulgación de información y la no existencia de conflicto de intereses.

## CAPÍTULO IX TERMINACIÓN DE LA DELEGACIÓN

**Art. 23.- Terminación de la delegación.-** En caso de que se revoque la delegación o se nombre un nuevo delegado se deberá oficiar al Secretario/a del Comité, quien a su vez comunicará a la Presidencia del Comité.

**Art. 24. Sanciones.-** Para los Miembros del Comité se podrán aplicar sanciones acorde a la gravedad de la falta en coherencia con las normas institucionales y conexas pertinentes.

## DISPOSICIÓN TRANSITORIA

**PRIMERA.-** La Dirección Nacional de Planificación efectuará la difusión del Reglamento a los servidores de la Institución en el ámbito de sus competencias.

## DISPOSICIONES DEROGATORIAS

**PRIMERA.-** Deróguese toda disposición de igual o menor jerarquía emanada por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que se contraponga a la presente Resolución.



# INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

No. IESS-DG-AL-2019-010-RFDQ

## DISPOSICIONES FINALES

**PRIMERA.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

**SEGUNDA.-** La implementación del Reglamento para la conformación y funcionamiento del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional es de carácter obligatorio para los servidores de la Institución en el ámbito de sus competencias; y estará a cargo de la Dirección Nacional de Planificación.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.-** Quito, Distrito Metropolitano 18 JUN 2019

  
Dr. Ángel Loja Llanos  
**DIRECTOR GENERAL**  
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL