

RESOLUCIÓN No. SCPM-DS-052-2016

Pedro Páez Pérez
SUPERINTENDENTE DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO

Considerando:

- Que el artículo 213 de Constitución de la República, establece: *“Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley (...)”*;
- Que el artículo 226 de la Constitución de la República determina: *“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 carta magna establece 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 130 de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), señala: *“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; normas que se fundamentarán en los siguientes parámetros: a) Cumplimiento de los objetivos y metas institucionales alineadas con el Plan Nacional de Desarrollo; b) Evaluación Institucional, que contemple la evaluación de sus usuarios y/o clientes externos; y, c) Cumplimiento de las normas técnicas expedidas por el Ministerio de Relaciones Laborales. Las normas técnicas para obtener la certificación de calidad de servicio, establecerán el período de validez de la certificación, el mismo que no podrá exceder el tiempo de vigencia del Plan Nacional de Desarrollo. La certificación podrá renovarse de conformidad con las disposiciones que para el efecto establezcan tales normas. La certificación de la calidad de servicio 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. La certificación de calidad de servicios en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales, se regulará a través de su propia normativa”*;
- Que el artículo 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), determina 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: *“(...) conjunto de políticas, normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo*

que garantiza 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 283 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Servicio Público, señala que: *“Los resultados del informe de evaluación de calidad de servicio permitirán: a) Establecimiento de la certificación de calidad del servicio; b) Establecer el ranking y premio a la calidad de 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 el incumplimiento de la LOSEP, este Reglamento General y las normas técnicas expedidas por el Ministerio de Relaciones Laborales”*;
- Que la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, fue creada mediante la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 555 de 13 de octubre de 2011, como un organismo técnico de control, con capacidad sancionatoria, de administración desconcentrada, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, presupuestaria y organizativa;
- Que el artículo 1 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, señala como objetivo de la misma: *“(...) evitar, prevenir, corregir, eliminar y sancionar el abuso de operadores económicos con poder de mercado; la prevención, prohibición y sanción de acuerdos colusorios y otras prácticas restrictivas; el control y regulación de las operaciones de concentración económica; y la prevención, prohibición y sanción de las prácticas destaleales, buscando la eficiencia en los mercados, el comercio justo y el bienestar general y de los consumidores y usuarios, para el establecimiento de un sistema económico social, solidario y sostenible”*;
- Que el artículo 44 numerales 6 y 16 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, determina como atribución del Superintendente de Control del Poder de Mercado: *“(...) 6. Elaborar y aprobar la normativa técnica general e instrucciones particulares en el ámbito de esta Ley; (...) 16. Expedir resoluciones de carácter general, guías y normas internas para su correcto funcionamiento (...)”*;
- Que mediante Acuerdo Ministerial No. MRL-2012-0055, de 20 de abril de 2012, publicado en el Registro oficial No. 706 del 18 de mayo de 2012, se emitió la Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio;
- Que la Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio en su artículo 1, establece: *“Esta norma técnica tiene por objeto establecer los estándares para la evaluación y control de la calidad de servicio, y el procedimiento para la emisión de la certificación de calidad de servicio de las instituciones públicas”*;
- Que el artículo 2 la Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio, señala: *“Las disposiciones de esta norma técnica son de aplicación obligatoria para todas las instituciones públicas determinadas en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público (...)”*;
- Que la Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio en su artículo 7, determina: *“En las instituciones públicas se integrarán los comités de conformidad a lo establecido en el artículo 138 del Reglamento a la LOSEP 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 UATH o quien hiciere sus veces (...)”*;



Que el Estatuto por Procesos de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, expedido mediante Resolución No. SCPM-DS-070-2014 el 25 de noviembre de 2014, publicado en el Registro Oficial Suplemento 390 de 05 de diciembre de 2014, en su artículo 3 establece las responsabilidades del Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional y señala: *“De conformidad con el Artículo 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, la Superintendencia de Control del Poder de Mercado mantiene un Comité de Gestión de Calidad del 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 conformado por el Superintendente o su delegado, quien lo presidirá; un responsable de cada uno de los procesos o unidades administrativas y el responsable de la Unidad de Administración del Talento Humano. Además tendrá las responsabilidades puntuales en lo referente a: a) Conocer, participar y proponer ajustes a la Planificación Estratégica Institucional; b) Conocer y participar en la consolidación del Presupuesto Institucional; c) Las demás que el Superintendente le asigne. Este comité se reunirá ordinariamente cada semestre y extraordinariamente cuando el Superintendente así lo requiera”;*

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 constantes en el artículo 44 numeral 16 de la Ley Orgánica Regulación y Control del Poder de Mercado,

RESUELVE:

EXPEDIR EL REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO

TÍTULO I DEFINICIÓN, OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 1.- DEFINICIÓN.- Denomínese Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional (CGCSDI) de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado (SCPM) a la instancia que se incorpora en la gestión de la entidad, a efectos de viabilizar y cumplir la misión, visión y objetivos institucionales. Conformada por un grupo de autoridades y/o servidores públicos de la SPCM, que han sido delegados para desempeñar funciones específicas que faciliten la articulación de procesos internos.

ARTÍCULO 2.- OBJETO.- El presente Reglamento norma la estructuración y funcionamiento del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional (CGCDI) de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, quien tendrá como objetivo establecer espacios permanentes de coordinación y articulación institucional, para la formulación de directrices, políticas, líneas de acción prioritarias y estrategias que garanticen el ejercicio de una adecuada rectoría, regulación, planificación, coordinación, evaluación, control y gestión de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado.

Tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional, conocer, participar y proponer ajustes a la Planificación Estratégica Institucional, y conocer y participar en la consolidación del Presupuesto Institucional.

ARTÍCULO 3.- ÁMBITO DE ACCIÓN.- El ámbito de acción de este Comité será nacional y tendrá sus reuniones de trabajo en la oficina matriz de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado - SCPM, en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha.

Las decisiones adoptadas por este Comité serán de aplicación obligatoria a nivel nacional para todas las unidades administrativas, técnicas, funcionarios y servidores de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado.

TÍTULO II DE LA INTEGRACIÓN Y ESTRUCTURA INTERNA DEL COMITÉ

ARTÍCULO 4.- DE LA INTEGRACIÓN.- El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, estará conformado de la siguiente manera:

- a) El Superintendente o su delegado, quien lo presidirá;
- b) El Coordinador Nacional de Gestión y el Intendente General como responsables de la gestión estratégica;
- c) Los Intendentes Nacionales, Intendentes Zonales y Coordinadores Generales como representantes de los macroprocesos institucionales, o sus delegados; y,
- d) El Director de Administración del Talento Humano o su delegado.

El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional en la primera convocatoria definirá su agenda y conocerá su reglamento interno.

ARTÍCULO 5.- DE LA ESTRUCTURA INTERNA.- El CGCDI, estará estructurado internamente de la siguiente manera: Un Presidente, un Vicepresidente, un Secretario y Vocales, todos con derecho a voz y voto. En caso de empate, el Presidente/a del Comité o su delegado/a tendrá voto dirimente.

De conformidad con el artículo 138 del Reglamento a la LOSEP y artículo 3 del Estatuto por Procesos de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, el CGCDI estará presidido por el Superintendente o su delegado, vicepresidido por el/la Coordinador/a Nacional de Gestión.

Actuará como Secretario el/la Coordinadora General de Planificación; y, actuarán como vocales los demás miembros que conforman el Comité.

En caso de inasistencia de la/el Coordinador de Planificación o su delegado, el Presidente designará un Secretario Ad Hoc de entre los presentes.

TÍTULO III DE LAS FUNCIONES DEL COMITÉ Y DE SUS MIEMBROS

ARTÍCULO 6.- Son funciones del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, a más de las establecidas en el artículo 138 de la LOSEP y Estatuto por Procesos de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, las siguientes:

- a. Cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos, instructivos, estatuto por procesos, políticas, directrices y normas dictadas por la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, para el desarrollo de la gestión institucional;



- b. Conocer y analizar los proyectos de políticas públicas para promover el funcionamiento transparente y eficiente de los mercados, en forma previa a la emisión por parte de la máxima autoridad;
- c. Impulsar, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas públicas, normas, planes, programas, proyectos y más disposiciones impartidas para la mejora y fortalecimiento institucional;
- d. Articular acciones en función de la misión y visión institucionales para el cabal cumplimiento de sus metas y objetivos;
- e. Establecer lineamientos estratégicos para la coordinación, participación e información en las diferentes líneas de acción que se deben desarrollar a través de las unidades administrativas de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, para mejorar su eficacia y eficiencia;
- f. Conocer y analizar el Plan Operativo Anual, el presupuesto de la institución y el Plan Anual Comprometido Institucional;
- g. Supervisar los resultados del control y aseguramiento de la calidad de los procesos institucionales;
- h. Establecer directrices para la priorización de la asignación de recursos para proyectos de mejoramiento de la gestión institucional, presentados por los responsables de los macroprocesos;
- i. Evaluar el estado de la problemática y resultados de los programas de mejoramiento de la gestión institucional y sus proyectos;
- j. Proponer la conformación de los equipos de trabajo necesarios para el logro de los objetivos de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado;
- k. Evaluar el impacto de la gestión institucional;
- l. Las demás atribuciones que determinen las leyes, reglamentos, resoluciones, acuerdos ministeriales y demás normativa expedida para este tema en particular, así como las demás atribuciones que establezcan dentro del CGCDI.

ARTÍCULO 7.- DEBERES Y ATRIBUCIONES DEL/LA PRESIDENTE/A DEL CGCDI.- El Presidente/a del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, o su delegado, tendrá los siguientes deberes y atribuciones:

- a) Convocar, dirigir, suspender y clausurar las sesiones del Comité;
- b) Aprobar el orden del día;
- c) Tener el voto dirimente;
- d) Cumplir y hacer cumplir las decisiones del Comité;
- e) Nombrar comisiones para el tratamiento de temas específicos; y,
- f) Las demás que se deriven de la naturaleza de su cargo.

ARTÍCULO 8.- FUNCIONES DEL VICEPRESIDENTE/A DEL CGCDI.- El Vicepresidente/a del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, tendrá los siguientes deberes y atribuciones:

- a) Reemplazar al Presidente del Comité en caso de ausencia temporal;

- b) Velar por el cumplimiento de los deberes y atribuciones del Comité;
- c) Revisar el orden del día, previo a la aprobación del Presidente;
- d) Controlar que las reuniones del Comité, se desarrollen con sujeción al orden del día;
- e) Dar seguimiento a los acuerdos y resoluciones del Comité y, presentar al Presidente, los informes de actividades y avance de cumplimiento de los mismos;
- f) Las demás que se deriven de la naturaleza de su cargo y, aquellas asignadas por el Presidente.

ARTÍCULO 9.- FUNCIONES DEL SECRETARIO/A DEL CGCDI.- El Secretario/a del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado tendrá los siguientes deberes y atribuciones:

- a) Recabar de los miembros del Comité, propuestas para la formulación y elaboración del orden del día;
- b) Formular el orden del día y presentarlo para revisión del Vicepresidente/a;
- c) Elaborar las convocatorias a sesión del Comité, por disposición del Presidente/a, conteniendo el orden del día, la indicación del lugar, día, fecha y hora, así como la documentación sobre los temas a tratarse;
- d) Constatar el quórum en cada reunión e informar al Presidente del Comité;
- e) Dar lectura del orden del día respectivo;
- f) Dar lectura del acta de la sesión anterior;
- g) Custodiar el archivo del Comité;
- h) Controlar la asistencia a cada reunión, mediante el registro correspondiente;
- i) Levantar las actas de las sesiones del Comité, con las respectivas firmas de aprobación;
- j) Apoyar al Vicepresidente en la preparación de los informes de actividades y avance de cumplimiento de resoluciones; y,
- k) Las demás que se deriven de la naturaleza de su cargo y de aquellas designadas por el Presidente.

ARTÍCULO 10.- FUNCIONES DE LOS VOCALES.- Los Vocales del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, tendrán los siguientes deberes y atribuciones:

- a) Proponer al Secretario, los temas a ser conocidos por el Comité;
- b) Participar activamente en el análisis y discusión de los temas a tratar en las reuniones del Comité y, cumplir las comisiones que le sean encomendadas;
- c) Proponer acciones de planificación, programación, de capacitación y, de cualquier oportunidad para mejorar la gestión institucional;
- d) Socializar con los servidores de su área de trabajo, las decisiones acordadas por el Comité para su ejecución;
- e) Asistir a las sesiones que fueren convocados y suscribir el acta de la reunión; y,
- f) Las demás que determine el Comité.

ARTÍCULO 11.- OBLIGACIONES DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ.- Los miembros del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, 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 Presidente;
- 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, y;
- e) Suscribir las actas de las respectivas sesiones.

TÍTULO IV DE LAS SESIONES

ARTÍCULO 12.- El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado sesionará ordinariamente cada seis meses para realizar la evaluación semestral de la gestión (rendición de cuentas y resultados); y, extraordinariamente por convocatoria del Presidente o su delegado cuando lo considere necesario.

La asistencia de los miembros a las sesiones ordinarias y extraordinarias tendrá carácter obligatorio. En caso de ausencia de cualquiera de los miembros, éstos deberán delegar su participación mediante carta de delegación que será remitida al Secretario del Comité, quien verificará que contenga la debida justificación y la presentará ante el Presidente del Comité.

Los miembros del Comité podrán invitar a participar a sus sesiones a autoridades y/o servidores de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, 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 comisiones técnicas de apoyo, para temas que se consideren necesarios.

ARTÍCULO 13.- DE LAS CONVOCATORIAS.- El/la Secretario/a del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, elaborará las convocatorias a sesiones ordinarias o extraordinarias mediante Memorando, a través del Sistema Integral de Gestión Documental de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado-SIGDO, con el orden del día aprobado y anexará 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 con cuatro (4) días de anticipación, y, las reuniones extraordinarias podrán convocarse por lo menos, con veinte y cuatro (24) horas de anticipación.

ARTÍCULO 14.- DEL PROCEDIMIENTO.- Las reuniones del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, seguirán el siguiente procedimiento:

- a) Constatación del quórum presente por parte del Secretario;
- b) Instalación de la reunión por parte del Presidente;
- c) Lectura del orden del día a cargo del Secretario y aprobación por parte de los miembros del Comité;
- d) Lectura del acta de la reunión anterior a cargo del Secretario;
- 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 propuestos por los miembros del Comité;
- h) Clausura de la sesión con determinación de la hora.

ARTÍCULO 15.- DEL QUÓRUM.- Para instalar las sesiones ordinarias o extraordinarias, se requerirá de la presencia de al menos la mitad más uno de sus miembros, bajo la presencia del/a Presidente/a o su delegado/a. Una vez instalada podrá sesionar con el número de miembros presentes.

ARTÍCULO 16.- DE LAS DECISIONES.- Las decisiones serán tomadas por mayoría simple. Se entiende por mayoría simple la mitad más uno de los asistentes.

Toda decisión y/o disposición emitida por el Comité, será de obligatorio cumplimiento por parte de los funcionarios y servidores de la Institución que tengan relación con la actividad tratada. El Secretario del



Comité difundirá las Resoluciones a través de Secretaría General a través de los medios disponibles establecidos por la Superintendencia de Control del Poder de Mercado.

ARTÍCULO 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 elaborarse y suscribirse hasta los dos días laborables subsiguientes a la Sesión.

DISPOSICIÓN GENERAL

ÚNICA.- De considerarse necesario para el interés institucional, el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado conformará comisiones de entre sus miembros o con servidores de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, quienes deberán asumir con responsabilidad el cumplimiento de los temas asignados y la preparación de los informes para conocimiento, tratamiento y resolución del Comité.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción. Encárguese a la Secretaría General la difusión del contenido de la presente Resolución y a la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación su publicación en la página web institucional.

Dado en la ciudad de Quito D.M., a los 20 días del mes de septiembre de 2016.



Pedro Páez Pérez

SUPERINTENDENTE DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO

