

RESOLUCIÓN No. SB-2021-0440

RUTH ARREGUI SOLANO
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 53 de la Constitución de la República del Ecuador 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 artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe: *"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 314 inciso segundo de la Constitución de la República, dispone: *"El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad (...)"*;

Que, el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo establece que: *"Las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública"*;

Que, el artículo 77 literal e) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, señala que *"las máximas autoridades de las instituciones del Estado son responsables de los actos, contratos o resoluciones emanados de su autoridad y establece para estas, entre otras atribuciones y obligaciones específicas la siguiente: "(...) e) Dictar los correspondientes reglamentos y demás normas secundarias necesarias para el eficiente, efectivo y económico funcionamiento de sus instituciones (...)"*;

Que, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT- 2020 – 0111 de 6 de mayo del 2020, se emitió la NORMA TÉCNICA PARA LA MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS; de acuerdo con el artículo 2 señala, *"las disposiciones de la norma técnica son de cumplimiento obligatorio para las instituciones del Estado determinadas en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Siguintes Servicio Público- LOSEP, en concordancia con el artículo 1 de su Reglamento General"*;



RESOLUCIÓN No. SB-2021-0440
Página 2

Que, los artículos 6 y 11 de la NORMA TÉCNICA PARA LA MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS, indica que es necesaria la creación de un Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional dentro de las instituciones públicas, el mismo que tendrá las funciones: “a) *Proponer la aplicación de políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional; b) Monitorear el cumplimiento de las políticas, normas y prioridades relacionadas con la mejora continua e innovación de procesos y servicios; c) Evaluar los resultados de las políticas, normas, objetivos e indicadores estratégicos que tienen relación con el desempeño de los procesos y servicios; y, d) Disponer las acciones que sean requeridas para el mejoramiento de la eficiencia institucional en función de la evaluación periódica de resultados*”;

Que, de conformidad con el numeral 3) del artículo 69 del Código Orgánico Monetario y Financiero corresponde a la máxima autoridad institucional “*Dirigir, coordinar y supervisar la gestión administrativa de la Superintendencia, para lo cual expedirá los reglamentos internos correspondientes*”; y,

En ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

**EXPEDIR EL REGLAMENTO DE INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

Art. 1.- Definición. - El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional de la Superintendencia de Bancos, 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. 

RESOLUCIÓN No. SB-2021-0440

Página 3

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.

Art. 4.- De la conformación. - El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional, estará conformado de la siguiente manera:

- a) La máxima autoridad o su delegado, quien lo presidirá;
- b) El responsable de la Coordinación General de Planificación y Mejoramiento Continuo;
- c) El responsable de la Coordinación General CGTIC;
- d) El responsable de la Dirección de Administración del Talento Humano; y,
- e) El responsable de cada uno de los procesos o unidades administrativas, según la temática a tratar.
- f) Actuará en calidad de secretario el responsable de la Coordinación General de Planificación y Mejoramiento Continuo.

Art. 5.- El Comité de Gestión de la Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional, tendrá las siguientes funciones:

- a) Proponer la aplicación de políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional;
- b) Monitorear el cumplimiento de las políticas, normas y prioridades relacionadas con la mejora continua e innovación de procesos y servicios;
- c) Evaluar los resultados de las políticas, normas, objetivos e indicadores estratégicos que tienen relación con el desempeño de los procesos y servicios;
- d) Disponer las acciones que sean requeridas para el mejoramiento de la eficiencia institucional en función de la evaluación periódica de resultados; y,
- e) Sesionar de forma trimestral por convocatoria del secretario.

Art. 6.- 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;

RESOLUCIÓN No. SB-2021-0440

Página 4

- 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) Integrar el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional;
- g) Asegurar que se consideren los requerimientos, necesidades y expectativas del usuario en todos los niveles desconcentrados y presencia en territorio de ser el caso;
- h) 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; y,
- i) Suscribir, las actas de las sesiones del Comité.

Art. 7.- De la unidad responsable de la administración por procesos, servicios y calidad. - La unidad responsable de la administración por procesos, servicios y calidad, o quien hiciere sus veces, será encargada de:

- a) Asesorar y realizar la transferencia de conocimiento a los responsables de los procesos, respecto de la aplicación de la norma técnica; así como, de su guía metodológica e instrumentos técnicos expedidos por el Ministerio del Trabajo;
- b) Implementar la norma técnica, así como su guía metodológica e instrumentos técnicos para la mejora continua e innovación de procesos y servicios en coordinación con los responsables de los procesos;
- c) Controlar el cumplimiento de los objetivos relacionados con la mejora continua e innovación de procesos y servicios;
- d) Verificar la aplicación de la norma técnica, así como de su guía metodológica e instrumentos técnicos en coordinación con el responsable del proceso;
- e) Elaborar el informe técnico de priorización de procesos sustantivos a ser mejorados en cada periodo fiscal, así como el correspondiente informe técnico con los resultados alcanzados en la mejora continua e innovación de procesos y servicios, en coordinación con los responsables de los procesos de la entidad; y,
- f) Verificar que la documentación de los procesos y servicios mejorados por la entidad se mantenga actualizada por parte de los responsables de los procesos, garantizando que se hayan definido los controles, lineamientos, políticas y procedimientos requeridos.

21/10

SA

RESOLUCIÓN No. SB-2021-0440

Página 5

Art. 8.- Obligaciones de los miembros del Comité. - El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional deberá reunirse de forma trimestral con la finalidad de:

- a) Proponer la aplicación de políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional;
- b) Monitorear el cumplimiento de las políticas, normas y prioridades relacionadas con la mejora continua e innovación de procesos y servicios;
- c) Evaluar los resultados de las políticas, normas, objetivos e indicadores estratégicos que tienen relación con el desempeño de los procesos y servicios; y,
- d) Disponer las acciones que sean requeridas para el mejoramiento de la eficiencia institucional en función de la evaluación periódica de resultados.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera. - En todo lo que no esté contemplado en este Reglamento, se actuará conforme a lo establecido en la NORMA TÉCNICA PARA LA MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS.

Segunda. - La Coordinación General de Planificación y Mejoramiento Continuo, 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 todos los servidores de la Superintendencia de Bancos.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. - Todas las actuaciones del responsable de la Coordinación de Planificación y Mejoramiento continuo deberán ratificarse para la conformación y cumplimiento de las funciones del Comité.

Segunda. - Los titulares de las unidades sustantivas y el titular de la Dirección de Procesos y Mejoramiento Continuo deberán designar a los responsables de las unidades o procesos internos para la integración del Comité, dependiendo de los procesos a mejorar.

RESOLUCIÓN No. SB-2021-0440

Página 6

Tercera. – El responsable de la Coordinación General de Planificación y Control de Gestión deberá encargarse de realizar la primera convocatoria y sentar un acta de acuerdo con los documentos remitidos por el Ministerio del Trabajo.

COMUNÍQUESE. - Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, a los veinticuatro días del mes de febrero de dos mil veintiuno.



Ruth Arregui Solano
SUPERINTENDENTA DE BANCOS

LO CERTIFICO. - En Quito, Distrito Metropolitano, a los veinticuatro días del mes de febrero de dos mil veintiuno.



Dra. Silvia Jeaneth Castro Medina
SECRETARIA GENERAL