

Resolución Nro. SIS-SIS-2025-0041-R

Quito, 29 de agosto de 2025

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD

Mgs. Juan Carlos Paladines Salcedo
DIRECTOR GENERAL

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, (“la Constitución”) establece que: *“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 53 de la Constitución determina 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 número 25 del artículo 66 de la norma suprema dispone que: *“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 número 1 del artículo 85 de la carta magna dispone que: *“Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad”*;

Que, el artículo 226 de la Constitución dispone que: *“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 Constitución dispone 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 314 de de la norma ut supra, en su inciso segundo señala: *“(...) 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. El Estado dispondrá que los precios y*

Resolución Nro. SIS-SIS-2025-0041-R

Quito, 29 de agosto de 2025

tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.”;

Que, el artículo 3 del Código Orgánico Administrativo (“COA”) respecto al principio de eficacia establece: *“Las actuaciones administrativas se realizan en función del cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, en el ámbito de sus competencias.”;*

Que, el artículo 5 de la norma ibídem respecto al principio de calidad establece: *“Principio de calidad. Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos”;*

Que, el artículo 53 del COA respecto a los órganos colegiados establece: *“Régimen Jurídico. - Los colegiados se sujetan a lo dispuesto en su regulación específica y este Código.”;*

Que, el artículo 54 del COA respecto a los órganos colegiados establece: *“Integración. - Los órganos colegiados se integran en número impar y con un mínimo de tres personas naturales o jurídicas. Pueden ser permanentes o temporales. Ejercen únicamente las competencias que se les atribuya en el acto de creación.”;*

Que, el artículo 55 del COA respecto a los cuerpos colegiados señala: *“Competencias de los órganos colegiados. - Para la atribución de competencias a los órganos colegiados se tomará en cuenta al menos: 1. Las políticas públicas a cargo de las administraciones públicas, 2. Reglamentación interna., 3. Aprobación de los planes estratégicos y presupuestos, 4. Supervisión de la ejecución a cargo de los órganos administrativos bajo su dirección, 5. Nombramiento y remoción de quien deba ejercer la representación de la administración de los órganos bajo su dirección.”;*

Los órganos colegiados adoptarán sus decisiones sobre la base de los informes técnicos, económicos y jurídicos provistos bajo responsabilidad de los órganos a cargo de las actividades de ejecución y asesoría en la administración. En ningún caso serán competentes para conocer y resolver recursos de impugnación, en vía administrativa.”;

Que, el artículo 130 del COA dispone: *“Competencia normativa de carácter administrativo. 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. La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley”;*

Que, el artículo 130 de la Ley Orgánica del Servicio Público determina: *“El Ministerio de del Trabajo 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*

Resolución Nro. SIS-SIS-2025-0041-R

Quito, 29 de agosto de 2025

Institucional, que contemple la evaluación de sus usuarios y/o clientes externos; y, c) Cumplimiento de las normas técnicas expedidas por el Ministerio del Trabajo (...);

Que, el número 14 del artículo de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos establece: *“Las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar procesos de mejoramiento continuo de la gestión de trámites administrativos a su cargo, que impliquen al menos un análisis del desempeño real de la gestión del trámite y oportunidades de mejora continua.”;*

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público en su artículo 138 dispone: *“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. El Comité 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 hiciere sus veces. En las unidades o procesos desconcentrados se contará con comités locales los cuales serán permanentes y deberán coordinar sus actividades con el comité nacional.”;*

Que, el artículo 280 de la norma ibídem dispone: *“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. Se exceptúan a los gobiernos autónomos descentralizados, sus entidades y regímenes especiales, quienes emitirán su normativa en virtud de los principios que establezca el Ministerio de Relaciones Laborales. Estos podrán acogerse al sistema de control y certificación de calidad de servicio mediante resolución u ordenanza.”;*

Que, el artículo 281 del mismo reglamento, indica: *“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 número 4 del artículo 2 en las letras b) y d) del Decreto Ejecutivo No. 5 de 24 de mayo de 2017, establece que el Ministerio del Trabajo se encargará 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 de las instituciones que pertenecen a la Administración Pública Central, Institucional y dependen de la Función Ejecutiva;”* y, *“Evaluar la gestión en materia de calidad y excelencia de las entidades de la Función Ejecutiva”;*

Resolución Nro. SIS-SIS-2025-0041-R

Quito, 29 de agosto de 2025

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 988 de 29 de diciembre de 2011 se dispone: "*Artículo I. Objeto. - El presente Decreto Ejecutivo tiene por objeto regular la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, como herramienta integradora de los servicios de emergencia que prestan los Cuerpos de Bomberos, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Salud*";

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 031 de 24 de junio de 2013 se establece: "*DISPOSICIÓN GENERAL. - Concédase al Servicio Integrado de Seguridad ECU- 911 la calidad de "Servicio" en los términos de la letra h) del Artículo 10.1 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva y, por tanto, personalidad jurídica como organismo público con autonomía administrativa, operativa y financiera, y jurisdicción nacional, con sede principal en la ciudad de Quito, conformado por centros operativos a nivel nacional*";

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 988 de 29 de diciembre de 2011 se dispone: "*Artículo I. Objeto. - El presente Decreto Ejecutivo tiene por objeto regular la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, como herramienta integradora de los servicios de emergencia que prestan los Cuerpos de Bomberos, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Salud*";

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-0111 de 06 de mayo de 2020, publicado en el Registro Oficial No. 277 de 28 de agosto de 2020, a través del cual el Ministerio de Trabajo, se expide la "Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicio";

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2021-250 de 29 de octubre de 2021, Oficial No. 569 de 29 octubre mayo de 2021, suscrito por el Arq. Patricio Donoso Chiriboga Ministro de Trabajo de la época, se expide la Norma Técnica para la Evaluación de la Calidad del Servicio Público;

Que, mediante Resolución No. SIS-ECU-DIR-2025-005 de 19 de febrero de 2025, emitida por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, se designa al Mgs. Juan Carlos Paladines Salcedo, en calidad de Director General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, mediante Acción de Personal No. NJS-PC-NJS-0008 de 19 de febrero de 2025;

En uso de las facultades y atribuciones que confiere el artículo 77 numeral 1 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; y, el artículo 13.1 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911,

RESUELVE:

Expedir el "Reglamento Interno de Funcionamiento del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911"

Resolución Nro. SIS-SIS-2025-0041-R

Quito, 29 de agosto de 2025

CAPÍTULO I DEFINICIÓN, OBJETO, ÁMBITO Y CONFORMACIÓN.

Artículo 1.- Definición.- El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (en adelante Comité de Calidad), es la instancia institucional que se encarga de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional.

Artículo 2.- Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto regular la conformación, funciones y desarrollo de las actividades del Comité de Calidad.

Artículo 3.- Ámbito.- Este Reglamento Interno de funcionamiento del Comité de Calidad será de aplicación obligatoria a nivel institucional y tendrá alcance nacional.

Artículo 4.- Conformación.- El Comité de Calidad estará integrado por los siguientes miembros.

a) A nivel Nacional:

1. El Director General, o su delegado, quién presidirá el Comité, tendrá voz y voto dirimente;
2. El Subdirector General, Subdirectores Técnicos y Coordinadores Generales como responsables de los macro procesos institucionales o sus delegados, quienes tendrán voz y voto;
3. Los Coordinadores Zonales o sus delegados, quienes tendrán voz y voto;
4. El Director de Administración de Recursos Humanos, quien tendrá voz y voto;
5. El Director de cada uno de los procesos o unidades administrativas, quienes tendrán voz y voto; y,
6. Los Jefes de Centros Operativos Locales de cada jurisdicción, quienes tendrán voz y voto;

Actuará como Secretario del Comité de Calidad el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica.

CAPÍTULO II FUNCIONES DEL COMITÉ, PRESIDENTE, SECRETARIO Y MIEMBROS

Artículo 5.- Del Comité de Calidad Nacional.- Son funciones del Comité de Calidad Nacional, sin perjuicio de lo establecido en la normativa legal vigente, las siguientes:

a) A nivel Nacional:

Resolución Nro. SIS-SIS-2025-0041-R

Quito, 29 de agosto de 2025

1. Proponer la aplicación de políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional;
2. Monitorear el cumplimiento de las políticas, normas y prioridades relacionadas con la mejora continua e innovación de procesos, servicios y calidad;
3. Evaluar en forma periódica los resultados de las políticas, normas, objetivos e indicadores estratégicos que tienen relación con el desempeño de los procesos, servicios y calidad, establecidos por el Comité de Calidad Nacional;
4. Disponer las acciones que sean requeridas para el mejoramiento de la eficiencia institucional en función de la evaluación periódica de resultados;
5. Nombrar comisiones para el tratamiento de temas específicos del Comité de Calidad Nacional;
6. Coordinar cualquier acción relacionada con la temática de procesos, servicios y calidad con el Comité de Calidad Nacional;
7. Implementar las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional establecidas por el Comité de Calidad Nacional;
8. Las establecidas por el Comité de Calidad Nacional; y,
9. Las demás establecidas por los entes rectores.

Artículo 6.- Del Presidente del Comité de Calidad.- Son funciones del Presidente del Comité de Calidad Nacional, sin perjuicio de lo establecido en la normativa legal vigente, las siguientes:

1. Aprobar el orden del día;
2. Actuar con voto dirimente cuando el proceso de votación así lo requiera;
3. Cumplir y hacer cumplir las decisiones aprobadas por el Comité de Calidad y requerir de los responsables avances de cumplimiento;
4. Monitorear el cumplimiento de los acuerdos, compromisos y responsabilidades de las decisiones aprobadas por el Comité de Calidad;
5. Suscribir con el secretario las actas de las sesiones del Comité de Calidad;
6. De manera excepcional, autorizar prórrogas de plazo solicitadas por las unidades, respecto al cumplimiento de las decisiones adoptadas en el Comité de Calidad; y,
7. Las demás que determine el Comité de Calidad Nacional.

Artículo 7.- Del Secretario del Comité de Calidad.- Son funciones del Secretario del Comité de Calidad Nacional, sin perjuicio de lo establecido en la normativa legal vigente, las siguientes:

1. Recibir las propuestas de los miembros del Comité de Calidad para la elaboración del orden del día para poner en consideración del Presidente del Comité;
2. Convocar a las sesiones del Comité de Calidad, previa autorización del Presidente del Comité de Calidad;
3. Consolidar la información remitida por los miembros del Comité de Calidad para ser presentada en las sesiones;
4. Constatar el quórum en cada sesión e informar al Presidente del Comité de Calidad si se cuenta con el quórum reglamentario;

Resolución Nro. SIS-SIS-2025-0041-R

Quito, 29 de agosto de 2025

5. Dar lectura al orden del día;
6. Elaborar las actas de las sesiones dando fe de su veracidad y contenido;
7. Firmar y recolectar la firma del Presidente del Comité de Calidad en las actas de las sesiones;
8. Mantener el archivo físico, digital y/o electrónico y custodiar los expedientes del Comité de Calidad en los términos de la normativa de gestión documental vigente, que contendrá las actas de sesiones debidamente codificadas, convocatorias, listado de asistencias, órdenes del día, informes y otros documentos relacionados a la gestión del Comité de Calidad, que serán entregados mediante acta entrega recepción cuando el Secretario culmine su designación;
9. Conceder copias certificadas de la documentación que reposa en los expedientes, cuando le sean requeridas previa aprobación del Presidente del Comité de Calidad; y,
10. Todas las demás que se deriven de la naturaleza de su designación.

Artículo 8.- De los Miembros del Comité de Calidad.- Son funciones de los miembros del Comité de Calidad Nacional, sin perjuicio de lo establecido en la normativa legal vigente, las siguientes:

1. Proponer al Presidente los temas a ser conocidos por el Comité de Calidad;
2. Participar activamente en el análisis y discusión de los temas tratados en las sesiones del Comité de Calidad de forma oportuna con los acuerdos generados o que les sean encomendados por el Presidente y/o por el Comité de Calidad.
3. Proponer acciones de planificación, programación, capacitación y de cualquier otra índole que permita mejorar la satisfacción del usuario, la gestión por procesos, calidad y servicios;
4. Difundir y ejecutar en el marco de sus atribuciones y responsabilidades, las decisiones acordadas en el Comité de Calidad;
5. Cumplir con lo regulado por la normativa legal vigente relacionada con el Comité de Calidad;
6. Presentar en el seno del Comité de Calidad los documentos necesarios que justifiquen el cumplimiento de las decisiones tomadas en el Comité de Calidad de acuerdo con el ámbito de su competencia; y,
7. Todas las demás que se deriven de la naturaleza de sus atribuciones y responsabilidades.

CAPÍTULO III CONVOCATORIAS, SESIONES Y QUÓRUM

Artículo 9.- Convocatorias.- El Secretario del Comité de Calidad Nacional convocará a las sesiones ordinarias o extraordinarias previa autorización del Presidente del Comité, mediante memorando, señalando el orden del día, fecha, hora y lugar donde se efectuará la sesión, adjuntando la documentación de los asuntos a tratarse, de ser el caso.

Artículo 10.- Sesiones.- El Comité de Calidad Nacional se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias según las necesidades institucionales:

Resolución Nro. SIS-SIS-2025-0041-R

Quito, 29 de agosto de 2025

1. **Sesiones Ordinarias.-** El Comité de Calidad Nacional sesionará ordinariamente por lo menos una (1) vez cada tres (3) meses, en dichas sesiones se abordarán los temas determinados en la convocatoria. Las sesiones ordinarias serán convocadas al menos con tres (3) días hábiles de anticipación.
2. **Sesiones Extraordinarias.-** El Comité de Calidad Nacional podrá sesionar extraordinariamente por disposición del Presidente del Comité, o por pedido de por lo menos la mitad más uno de sus miembros que tengan voz y voto, para tratar asuntos puntuales, considerados emergentes o impostergables. Las sesiones extraordinarias serán convocadas con al menos un (1) día hábil de anticipación.

Todas las sesiones del Comité de Calidad Nacional iniciarán a la hora determinada en la convocatoria, si no existiera el quórum necesario el Presidente del Comité podrá suspender la sesión y convocar a una nueva sesión para su continuación.

Los miembros del Comité de Calidad Nacional podrán realizar su voto de forma presencial o telemática.

Las sesiones del Comité de Calidad Nacional se llevarán a cabo según el siguiente orden:

1. Constatación del quórum por parte del Secretario;
2. Instalación de la sesión por parte del Presidente;
3. Lectura del orden del día a cargo del Secretario;
4. Verificación del cumplimiento de compromisos de las actas anteriores, a cargo del Secretario;
5. Presentación del reporte trimestral de la gestión de servicios, procesos y calidad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
6. Tratamiento, análisis y resolución de los temas constantes en el orden del día, con la participación y propuestas de los miembros del Comité de Calidad; y,
7. Toda sesión concluirá con el resumen ejecutivo de las resoluciones tomadas por el Comité de Calidad, a cargo del Secretario, mismas que se trasladarán a la correspondiente Acta de Sesión.

Artículo 11.- Quórum.- Para la instalación de las sesiones ordinarias, se requerirá de la presencia de al menos el 70% de los miembros y en el caso de las sesiones extraordinarias, se requerirá la presencia de al menos la mitad más uno de sus miembros.

Artículo 12.- Voto Salvado.- De existir discrepancia por parte de alguno de los miembros respecto de una resolución a ser adoptada por el Comité de Calidad Nacional, podrá ser expresado como voto salvado con el razonamiento correspondiente y se lo registrará en el acta.

Artículo 13.- Voto Dirimente.- Sirve para decidir un asunto cuya votación ha terminado igualada; con el fin de terminar el impasse, el Presidente del Comité de Calidad Nacional tiene un voto adicional o bien un voto de mayor valor que rompe el punto muerto y resuelve el asunto.

Resolución Nro. SIS-SIS-2025-0041-R

Quito, 29 de agosto de 2025

Artículo 14.- Actas de las Sesiones.- Las actas de las sesiones deberán ser suscritas por el Presidente y Secretario del Comité de Calidad, y contendrán: lugar, fecha y hora de instalación; orden del día; temas tratados; resolución por cada punto; hora de conclusión; y, se adjuntará el “Listado de asistencia” debidamente suscrito.

El Secretario remitirá las actas de las sesiones a los miembros del Comité de Calidad Nacional dentro de un término de tres (3) días.

Artículo 15.- Ausencias.- En caso de impedimento para asistir física o telemáticamente a la sesión, previamente y si el caso lo amerita, los miembros del Comité de Calidad Nacional, justificarán su ausencia, mediante memorando dirigido al Presidente del Comité, con copia al Secretario del Comité de Calidad Nacional.

Artículo 16.- Invitados a las Sesiones.- Podrán ser invitados al Comité de Calidad Nacional, previa aprobación del Presidente del Comité, con voz, pero sin voto, el personal del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y de las instituciones articuladas, así como del sector público o privado, de acuerdo con los temas a tratar en la agenda.

Artículo 17.- Resoluciones.- Las resoluciones se aprobarán mediante mayoría absoluta de los miembros del Comité de Calidad.

Artículo 18.- Mayoría Absoluta.- Se considera mayoría absoluta a la mitad más uno de los votos de los miembros del Comité de Calidad.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Encárguese de la difusión en los medios institucionales de la presente resolución a la Dirección Nacional de Comunicación Social del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

SEGUNDA.- Encárguese de la publicación, custodio y registro debidamente en el Registro Oficial de la presente resolución a la Dirección de Gestión Documental y Archivo conforme la letra e) del artículo 14 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

TERCERA.- La socialización de la presente Resolución estará a cargo de la Dirección de Gestión Documental y Archivo del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Resolución Nro. SIS-SIS-2025-0041-R

Quito, 29 de agosto de 2025

ÚNICA.- Deróguese la Resolución Nro. SIS-DG-2025-0021 de 06 de mayo de 2025 y, cualquier otra disposición interna que se contraponga a lo dispuesto en la presente Resolución.

Dado a los 22 días del mes de agosto del año 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.-

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Juan Carlos Paladines Salcedo
DIRECTOR GENERAL

Copia:

Señora Magíster
Macarena del Rocio Oquendo Aguirre
Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica

Señorita Abogada
Maria del Cisne Ochoa Olmedo
Directora de Gestión Documental y Archivo

Señorita Magíster
Katy Adela Coque Veloz
Directora de Asesoría Jurídica

av/kc/mb