

Resolución Nro. SIS-SIS-2026-0015-R

Quito, 13 de abril de 2026

**SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911**

**RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD**

Mgs. Juan Carlos Paladines Salcedo  
**DIRECTOR GENERAL**

**CONSIDERANDOS:**

**Que**, el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador (CRE), 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 CRE, 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 CRE, 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 CRE, 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 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 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”*;

**Resolución Nro. SIS-SIS-2026-0015-R**

**Quito, 13 de abril de 2026**

**Que**, el artículo 5 de la norma ibidem 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 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*

## Resolución Nro. SIS-SIS-2026-0015-R

Quito, 13 de abril de 2026

*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: *“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 Nro. 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”;*

**Que**, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 988 de 29 de diciembre de 2011, publicado en el Registro Oficial Nro. 618 de 13 de enero de 2012, se creó el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, cuyo objeto es: *“(...) regular la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, como herramienta tecnológica 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 Nro. 31 de 24 de junio de 2013, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 044 de 25 de julio de 2013, se concedió al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 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 Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-250 de 29 de octubre de 2021, Oficial Nro. 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**, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, Daniel Noboa Azín, en el ámbito de sus atribuciones constitucionales con fecha 28 de marzo de 2024, mediante el Decreto Ejecutivo Nro. 214 reformó parcialmente el Decreto Ejecutivo Nro. 988 de 29 de diciembre de 2011, que se refiere a la creación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;

**Que**, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 214 de 28 de marzo de 2024, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 529 de 01 de abril de 2024, se reformó el Decreto Ejecutivo Nro. 988 de 29 de diciembre de 2011, al señalar que: *“El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 es el organismo público encargado de regular, coordinar, controlar y prestar el servicio de emergencias,*

**Resolución Nro. SIS-SIS-2026-0015-R**

**Quito, 13 de abril de 2026**

*video vigilancia y otras actividades, de acuerdo con políticas, normativa y procesos establecidos. Para esto, podrá contar con la colaboración e información proporcionada por entidades públicas, personas naturales y jurídicas, con el fin de brindar respuestas eficaces y eficientes a las solicitudes de la ciudadanía. El servicio incluye la recepción de llamadas, visualización por video vigilancia, monitoreo de alarmas y alertas; así como, la coordinación de la disposición de recursos para respuesta en atención de emergencias, en materias de salud, seguridad ciudadana, orden público, gestión de tránsito y movilidad, gestión sanitaria, gestión de riesgos, gestión de servicios municipales y otros que fueran necesarios. Este organismo ejerce las facultades de administración y cuenta con personalidad jurídica propia, se encuentra dotado de autonomía administrativa, operativa y financiera (...)*”;

**Que**, el artículo 2 del Decreto Ejecutivo Nro. 214, dispone: “*Agréguese en el Decreto Ejecutivo No. 988 de 29 de diciembre de 2011, un artículo innumerado a continuación del Artículo 2 con el siguiente texto: “Artículo (...). Competencias.- El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 ejercerá las siguientes competencias: (...) e Regular la interoperabilidad de los sistemas y plataformas tecnológicas públicas nacionales y locales; así como los sistemas y plataformas privadas que requieran interoperar con el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911”*”;

**Que**, mediante Resolución Nro. 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 Nro. NJS-PC-NJS-0008 de 19 de febrero de 2025;

**Que**, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2025-0163 de 24 de mayo de 2025, publicado en el Registro Oficial Nro. 158 de 06 de noviembre de 2025, a través del cual el Ministerio de Trabajo, se expide la “Norma para Gestión de Mejora Continua e Innovación en Sector Público”.

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”**

**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), en sus respectivos niveles nacional y zonal, es la instancia institucional encargada de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades orientadas al mejoramiento de la eficiencia institucional, en el marco de la mejora continua, innovación y gestión del cambio de los procesos de transformación.

**Artículo 2.- Objeto.-** El presente Reglamento tiene por objeto regular la conformación, organización, funcionamiento y atribuciones del Comité de Calidad, en sus respectivos niveles nacional y zonal.

**Resolución Nro. SIS-SIS-2026-0015-R**

**Quito, 13 de abril de 2026**

**Artículo 3.- Ámbito.-** El presente Reglamento Interno regula el funcionamiento del Comité de Calidad y será de cumplimiento obligatorio para todas las dependencias del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel institucional y con alcance nacional. En el ámbito desconcentrado se establecerán Comités de Calidad Zonales de carácter permanente, que coordinarán sus actuaciones con el Comité de Calidad Nacional.

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

**1. A nivel Nacional:**

1. El Director General, o su delegado, quien presidirá el Comité de Calidad, 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. El Director de Administración de Recursos Humanos, quien tendrá voz y voto;
4. El Director de cada uno de los procesos o unidades administrativas, quienes tendrán voz y voto; y,
5. Los Coordinadores Zonales o sus delegados, quienes tendrán voz pero no voto.

Actuará como Secretario del Comité de Calidad el Director de Servicios, Procesos y Calidad.

**2. A nivel Zonal:**

1. El Coordinador Zonal, quien presidirá el Comité de Calidad Zonal, tendrá voz y voto dirimente;
2. Los Jefes de Centros Operativos Locales de cada jurisdicción, quienes tendrán voz y voto;
3. Los Directores o Responsables Zonales de: Operaciones; Estadística; Tecnología y Soporte; Planificación y Gestión Estratégica; Administrativo, Financiero y Recursos Humanos; Asesoría Jurídica; y, Comunicación Social, quienes tendrán voz y voto.

Actuará como Secretario del Comité de Calidad Zonal el responsable de Planificación y Gestión Estratégica.

En el caso de la Coordinación Zonal 2-9, para completar la conformación del Comité de Calidad Zonal se designará un delegado por cada una de las siguientes unidades: Subdirección Técnica de Doctrina, Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, Coordinación General Administrativa Financiera, Dirección de Administración de Recursos Humanos, Dirección de Asesoría Jurídica; y, Dirección de Comunicación Social.

**CAPÍTULO II  
FUNCIONES DEL COMITÉ, PRESIDENTE, SECRETARIO Y MIEMBROS**

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

**1. A nivel Nacional:**

1. Proponer políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional, en el marco de la gestión de la mejora continua, innovación y gestión del cambio de los procesos de transformación;

**Resolución Nro. SIS-SIS-2026-0015-R**

**Quito, 13 de abril de 2026**

2. Monitorear el cumplimiento de las políticas, normas y prioridades relacionadas con la gestión de la mejora continua e innovación y la gestión del cambio de los procesos de transformación;
3. Evaluar de forma periódica los resultados de las políticas, normas, objetivos e indicadores relacionados con el desempeño de los procesos y servicios, gestión de la mejora continua e innovación y gestión del cambio de los procesos de transformación;
4. Coordinar acciones relacionadas con procesos, servicios, calidad, mejora continua e innovación con los Comités de Calidad Zonales;
5. Disponer directrices para la implementación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional; y,
6. Las demás que se deriven de su ámbito de competencia y de las disposiciones emitidas por los entes rectores.

**2. A nivel Zonal:**

1. Aplicar políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional, en el marco de la gestión de la mejora continua, innovación y gestión del cambio de los procesos de transformación, emitidas por el Comité de Calidad Nacional;
2. Monitorear el cumplimiento de las políticas, normas y prioridades relacionadas con la gestión de la mejora continua e innovación y la gestión del cambio de los procesos de transformación, emitidas por el Comité de Calidad Nacional;
3. Presentar resultados de cumplimiento de las políticas, normas, objetivos e indicadores relacionados con el desempeño de los procesos y servicios, gestión de la mejora continua e innovación y gestión del cambio de los procesos de transformación al Comité de Calidad Nacional;
4. Coordinar acciones relacionadas con procesos, servicios, calidad, mejora continua e innovación con el Comité de Calidad Nacional;
5. Remitir periódicamente al Comité de Calidad Nacional reportes sobre los hallazgos, no conformidades identificadas en su zona, incluyendo la información relacionada con los compromisos asumidos, acciones adoptadas, resultados obtenidos y mejoras implementadas; y,
6. Las demás que se deriven de su ámbito de competencia y de las disposiciones emitidas por el Comité de Calidad Nacional.

**Artículo 6.- Del Presidente del Comité de Calidad.-** Son funciones del Presidente del Comité de Calidad Nacional y Zonal, 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 avances de cumplimiento a los responsables;
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, en sus respectivos niveles.

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

**Resolución Nro. SIS-SIS-2026-0015-R**

**Quito, 13 de abril de 2026**

1. Recibir las propuestas de los miembros del Comité de Calidad para elaborar el orden del día y poner en consideración del Presidente del Comité de Calidad;
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;
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 y Zonal, 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, así como en el cumplimiento oportuno de los acuerdos adoptados;
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 ante el 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.

**Artículo 9.- Del responsable de la unidad o proceso interno.-** El responsable de la unidad o proceso interno asumirá la responsabilidad total y transversal de los procesos a su cargo, con el propósito de brindar productos y servicios de calidad a los segmentos de usuarios. En este marco, actuará como agente del cambio en los procesos de transformación, dirigiendo al equipo técnico, transmitiendo conocimientos y ejecutando las acciones necesarias para la mejora continua, innovación y gestión del cambio, en coordinación con el Comité de Calidad.

Será responsable de:

1. Establecer lineamientos, directrices, controles, procedimientos e indicadores para la ejecución de sus procesos y servicios;
2. Aprobar la documentación requerida para la gestión de la mejora continua e innovación de sus procesos, así como para la gestión del cambio de los procesos de transformación;
3. Mantener actualizada la información y documentación de sus procesos y servicios;
4. Gestionar el desempeño de sus procesos, servicios y recursos asignados, garantizando su ejecución

**Resolución Nro. SIS-SIS-2026-0015-R**

**Quito, 13 de abril de 2026**

- eficaz y eficiente;
5. Implementar proyectos de mejora continua e innovación, así como acciones preventivas, correctivas y de mejora, en el marco de la gestión del cambio de los procesos de transformación;
  6. Implementar acuerdos de niveles de operación y servicio;
  7. Proporcionar al responsable de la administración por procesos, servicios, calidad y gestión del cambio, o quien hiciera sus veces, así como al Comité de Calidad cuando corresponda, la información necesaria para la gestión de la mejora continua e innovación, incluyendo el desempeño de sus procesos y servicios; y,
  8. Autoevaluar los procesos a su cargo al inicio de cada período fiscal y cuando se determine pertinente, y reportar sus resultados.

**CAPÍTULO III  
CONVOCATORIAS, SESIONES Y QUÓRUM**

**Artículo 10.- Convocatorias.-** El Secretario del Comité de Calidad, convocará a las sesiones ordinarias o extraordinarias, previa autorización del Presidente del Comité de Calidad, mediante memorando, en el que se señalará el orden del día, fecha, hora y lugar de la sesión; adjuntando la documentación de los asuntos a tratar, de ser el caso.

**Artículo 11.- Sesiones.-** El Comité de Calidad, se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias, de acuerdo con las necesidades institucionales:

1. **Sesiones Ordinarias.-** El Comité de Calidad sesionará de manera ordinaria una (1) vez cada tres (3) meses, en estas sesiones se tratarán los temas determinados en la convocatoria, la cual deberá realizarse con al menos tres (3) días hábiles de anticipación.
2. **Sesiones Extraordinarias.-** El Comité de Calidad podrá sesionar de manera extraordinaria por disposición del Presidente del Comité de Calidad o a solicitud de por lo menos la mitad más uno de sus miembros con voz y voto, para tratar asuntos puntuales de carácter emergente o impostergable. Estas sesiones serán convocadas con al menos un (1) día hábil de anticipación.

Las sesiones se instalarán a la hora señalada en la convocatoria. En caso de no existir el quórum necesario, el Presidente del Comité de Calidad podrá suspender la sesión y disponer una nueva convocatoria para su continuación.

Los miembros podrán participar y ejercer su voto de manera presencial o telemática (en casos debidamente justificados).

Las sesiones se desarrollarán conforme al 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, calidad y gestión del cambio del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911:
  - \***Comité Nacional**, presentación del reporte trimestral a nivel nacional; y cada presidente del Comité Zonal deberá presentar reportes trimestrales ante el Comité Nacional.
  - \***Comité Zonal**, presentación del reporte trimestral de cada Centro Zonal; y cada Jefatura Operativa Local deberá presentar reportes trimestrales ante el Comité Zonal.
6. Tratamiento, análisis y resolución de los temas del orden del día, con la participación y propuestas

**Resolución Nro. SIS-SIS-2026-0015-R**

**Quito, 13 de abril de 2026**

de los miembros del Comité de Calidad; y,

7. La sesión concluirá con el resumen ejecutivo de las resoluciones adoptadas por el Comité de Calidad, a cargo del Secretario, las cuales se incorporarán en el acta correspondiente.

**Artículo 12.- Quórum.-** Para la instalación de las sesiones de los Comités de Calidad, en sus respectivos niveles, se requerirá la presencia de sus miembros con voz y voto, conforme a las siguientes reglas:

1. En las sesiones ordinarias, será necesaria la concurrencia de al menos el setenta por ciento (70%) de sus miembros; y,
2. En las sesiones extraordinarias, se requerirá la presencia de al menos la mitad más uno de sus miembros.

**Artículo 13.- Voto Salvado.-** En caso de discrepancia de alguno de los miembros con voz y voto respecto de las resoluciones adoptadas por el Comité de Calidad, este podrá dejar constancia de su voto salvado, debidamente motivado, el cual se incorporará íntegramente en el acta de la sesión correspondiente.

**Artículo 14.- Voto Dirimente.-** En caso de empate en la votación de una resolución, el Presidente del Comité de Calidad ejercerá el voto dirimente, con el cual se adoptará la decisión correspondiente.

**Artículo 15.- Actas de las Sesiones.-** De cada sesión se levantará un acta, la cual será suscrita por el Presidente y el Secretario del Comité de Calidad, y contendrá al menos: lugar, fecha y hora de instalación; orden del día; temas tratados; resoluciones adoptadas por cada punto; hora de clausura; y el listado de asistencia suscrito.

\***Comité Nacional**, el Secretario remitirá el acta suscrita a los miembros del Comité de Calidad Nacional dentro del término de tres (3) días contados a partir del día siguiente a la celebración de la sesión.

\***Comité Zonal**, el Secretario remitirá el acta suscrita a los miembros del Comité de Calidad Zonal y al secretario del Comité de Calidad Nacional dentro del término de tres (3) días contados a partir del día siguiente a la celebración de la sesión.

**Artículo 16.- Ausencias.-** En caso de imposibilidad de asistir, de manera presencial o telemática, a las sesiones del Comité de Calidad, los miembros deberán justificar su ausencia de forma previa, mediante correo electrónico dirigido al Presidente del Comité, con copia al Secretario.

**Artículo 17.- Invitados a las Sesiones.-** El Presidente del Comité de Calidad podrá autorizar la participación de invitados, quienes intervendrán con voz pero sin voto. Podrán ser invitados servidores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, de las instituciones articuladas, así como representantes del sector público o privado, en función de los temas a tratar.

**Artículo 18.- Resoluciones.-** Las resoluciones del Comité de Calidad se adoptarán por mayoría absoluta de los miembros presentes con voz y voto.

**Artículo 19.- Mayoría Absoluta.-** Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por mayoría absoluta el voto favorable de la mitad más uno de los miembros presentes con voz y voto.

**DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.-** Encárguese a la Dirección de Comunicación Social del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 la difusión de la presente Resolución a través de los medios institucionales.

**Resolución Nro. SIS-SIS-2026-0015-R**

**Quito, 13 de abril de 2026**

**SEGUNDA.-** Encárguese a la Dirección de Gestión Documental y Archivo del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 la publicación, custodia, promulgación en el Registro Oficial y la socialización a nivel institucional de la presente Resolución, de conformidad con lo establecido en el literal e) del artículo 14 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

**PRIMERA.-** Deróguese la Resolución Nro. SIS-SIS-2025-0041-R de 29 de agosto de 2025, así como toda disposición interna de igual o inferior jerarquía que se oponga a lo establecido en la presente Resolución.

**DISPOSICIÓN FINAL**

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

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.-**

*Documento firmado electrónicamente*

Mgs. Juan Carlos Paladines Salcedo  
**DIRECTOR GENERAL**

Copia:

Señor Magíster  
Fausto Efraín Cando Tapia  
**Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica**

Señor  
Alfredo Omar Gallardo Guzmán  
**Director de Servicios Procesos y Calidad**

Señorita Magíster  
Katy Adela Coque Veloz  
**Directora de Asesoría Jurídica**

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

av/kc/mb