RESOLUCIÓN No. SNGRE-315-2026

MGS. CAROLINA ALEJANDRA LOZANO HARO
SECRETARIA NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 52, establece: *"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, la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 85, numeral 1, dispone: *"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, la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 154, numeral 1, determina: *"A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión (…);*

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 226, establece: *"Las instituciones del Estado, sus organismos y dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal, tendrán el deber de coordinar las acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce de los derechos reconocidos en la Constitución";*

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 227, establece: *"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, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 314, segundo inciso determina: "*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 23 de la Ley Orgánica para la Gestión Integral del Riesgo de Desastres; en relación a la rectoría de la política de gestión integral del riesgo de desastres y del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión Integral del Riesgo de Desastres, señala: *"La rectoría de la política y del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión Integral del Riesgo de Desastres es competencia de la Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos, como entidad técnica de derecho público, con rango de ministerio, adscrita a la Función Ejecutiva. La máxima autoridad será ejercida por una secretaria o secretario con rango de ministro, que será nombrado por el presidente de la República y no podrá asumir la rectoría en una materia distinta. (…) Disposición General Primera, se dispone que la actual Secretaría de Gestión de Riesgos se convertirá en Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos para lo cual deberá adaptar todas sus normativas institucionales";*

Que, la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, artículo 3, numeral 14, 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 a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, artículo 11,

Dirección: CIS Samborondón Km 0.5 Av. Samborondón
Código postal: 0923021 / Guayaquil-Ecuador
Teléfono: 04 259-3500 ext: 2511
www.gestiónderiesgos.gob.ec

literales a) y f), establecen como atribuciones del ente rector del trabajo: *"a. Establecer la metodología para la gestión institucional y herramientas de gestión por procesos y prestación de servicios públicos de la Administración Pública"; y, "f. Emitir normativas, metodologías, herramientas, lineamientos y evaluar la gestión en materia de calidad y excelencia de servicio público de las entidades y organismos de la Administración Pública";*

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, artículo 138, señala: *"(...) 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 Decreto Ejecutivo Nro. 5, de 24 de mayo de 2017, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 16, de 16 de junio de 2017, artículo 2, numeral 4, literales a) y b) determinan que el Ministerio del Trabajo se encargará: *"a. Establecer la metodología para la gestión institucional y herramientas de gestión por procesos y prestación de servicios públicos de la Administración Pública Central, Institucional y que dependan de la Función Ejecutiva"; y, "b. 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 entidades de la Administración Pública Central, Institucional y que dependan de la Función Ejecutiva";*

Que, el Decreto Ejecutivo Nro. 372, publicado en el Primer Suplemento del Registro Oficial Nro. 234, de 04 de mayo de 2018, artículo 1, dispone: *"Se declara como política de Estado la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites afín de asegurar una adecuada gestión gubernamental, mejorar la calidad de vida da la población, fomentar la competitividad y el emprendimiento, propender a la eficiencia en la economía y garantizar la seguridad jurídica";*

Que, el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, artículo 17 determina: *"Los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales (...) ";*

Que, el Decreto Ejecutivo Nro. 1046-A de 26 de abril del 2008, publicado en Registro Oficial Nro. 345 de 26 de mayo del 2008 reorganiza la Dirección Nacional de Defensa Civil, mediante la figura de la Secretaría Técnica de Gestión de Riesgos adscrita al Ministerio de Coordinación de Seguridad Interna y Externa, adquiriendo por este mandato todas las competencias, atribuciones, funciones, representaciones y delegaciones constantes en leyes, reglamentos y demás instrumentos normativos que hasta ese momento le correspondían a la Dirección Nacional de Defensa Civil y a la Secretaría General del COSENA, en materia de Defensa Civil;

Que, el Decreto Ejecutivo Nro. 42 de 10 de septiembre de 2009, publicado en Registro Oficial Nro. 31 de 22 de septiembre del 2009, establece el cambio de denominación de la Secretaría Técnica de Gestión de Riesgos a Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos y ejercerá sus competencias y funciones de manera independiente, descentralizada y desconcentrada;

Que, el Decreto Ejecutivo Nro. 103 de 20 de octubre de 2009, publicado en el Registro Oficial Nro. 58 de 30 de octubre del 2009, reforma el Decreto Ejecutivo Nro. 42 y se le da el rango de Ministro de Estado al Secretario/a Nacional de Gestión de Riesgos;

Dirección: CIS Samborondón Km 0.5 Av. Samborondón
Código postal: 0923021 / Guayaquil-Ecuador
Teléfono: 04 259-3500 ext: 2511
www.gestiónderiesgos.gob.ec

Que, el Decreto Ejecutivo Nro. 62 de 05 de agosto de 2013, reforma el Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva y la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos pasa a denominarse Secretaría de Gestión de Riesgos;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 534 de 03 de octubre de 2018, la Secretaría de Gestión de Riesgos se transforma en el Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, como entidad de derecho público, con personalidad jurídica, dotada de autonomía administrativa, operativa y financiera, encargada de la gestión, seguimiento y control de las políticas, regulaciones y planes aprobados por su órgano gobernante;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 641 de 06 de enero de 2023, se dispuso la transformación del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias a Secretaría de Gestión de Riesgos, dirigida por el/la Secretario/a, con rango de Ministro de Estado; encargada de la rectoría, regulación, planificación, gestión, evaluación, coordinación y control del Sistema Nacional Descentralizados de Gestión de Riesgos;

Que, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Secretaría de Gestión de Riesgos de 03 de junio de 2014, publicado en Registro Oficial Nro. 163 de 09 de septiembre de 2014, en su artículo 4 establece: *"(…) De acuerdo a lo previsto en el artículo 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, la Secretaría de Gestión de Riesgos, cuenta con un Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, (…)"*;

Que, mediate Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-250, de 14 de octubre de 2021, publicado en Registro Oficial Nro. 569 de 29 de octubre de 2021, el Ministerio de Trabajo expidió la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público, la cual tiene por objeto establecer los lineamientos, políticas, normas y procedimientos de carácter técnico y operativo para evaluación, certificación y mejora de la calidad de los servicios públicos en las entidades del Estado.

Que, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2025-163, publicado el 06 de noviembre de 2025 en el Registro Oficial Nro. 158 y de aplicación obligatoria a partir del 01 de enero de 2026, el Ministerio del Trabajo expidió la Norma Técnica para la Gestión de la Mejora Continua e Innovación en el Sector Público, cuyo objeto es establecer los lineamientos para la gestión por procesos, la mejora continua, la innovación y los procesos de transformación en las entidades del Estado, con la finalidad de asegurar la provisión de productos y servicios accesibles y eficientes que garanticen los derechos de la ciudadanía, incrementen su satisfacción y fomenten soluciones creativas a problemas complejos disponiendo para ello la implementación de estructuras de gobernanza institucional, así como la definición de responsabilidades para las máximas autoridades, orientadas a liderar, promover, asignar recursos y garantizar la sostenibilidad de las iniciativas de mejora continua e innovación con enfoque en la ciudadanía;

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 223 de 18 de noviembre de 2025, se designó a la Mgs. Carolina Alejandra Lozano Haro como Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos;

Que, es necesario implementar en la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos el Comité de Gestión de Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional, como mecanismo de gobernanza institucional encargado de liderar, coordinar, promover y dar seguimiento a las acciones relacionadas con la gestión por procesos, la mejora continua, la innovación y la calidad del servicio público, garantizando el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Norma Técnica para la Gestión de la Mejora Continua e Innovación en el Sector Público y en la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público, en beneficio del fortalecimiento institucional y la generación de valor público.

Dirección: CIS Samborondón Km 0.5 Av. Samborondón
Código postal: 0923021 / Guayaquil-Ecuador
Teléfono: 04 259-3500 ext: 2511
www.gestiónderiesgos.gob.ec

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República; el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva; el artículo 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público;

RESUELVE:

EXPEDIR EL REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA NACIONAL DE GESTION DE RIESGOS

CAPÍTULO I
DEFINICIÓN, OBJETO, ÁMBITO Y CONFORMACIÓN DEL COMITÉ

Art 1.- Del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional. - El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional constituye la instancia estratégica de gobernanza institucional responsable de liderar, coordinar, promover, monitorear y evaluar las acciones relacionadas con la gestión por procesos, la mejora continua, la innovación, la transformación institucional y la calidad del servicio público en la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos.

El Comité orientará la toma de decisiones para la implementación de las disposiciones establecidas en la normativa vigente en materia de mejora continua, innovación, evaluación y certificación de la calidad del servicio público; promoverá la adopción de políticas, planes, programas e iniciativas de fortalecimiento institucional; y efectuará el seguimiento al cumplimiento de objetivos, indicadores, resultados y planes de mejora, con el fin de contribuir a una gestión pública eficaz, eficiente, transparente y orientada a la generación de valor público y satisfacción de la ciudadanía.

Art. 2.- Objeto. - El presente Reglamento tiene por objeto regular la conformación, organización, funcionamiento, responsabilidades, atribuciones y mecanismos de actuación del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, con la finalidad de garantizar la implementación, seguimiento y evaluación de las acciones relacionadas con la gestión por procesos, la mejora continua, la innovación y la calidad del servicio público.

Art. 3.- Ámbito de Aplicación. - Las disposiciones del presente Reglamento son de cumplimiento obligatorio para los miembros del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, así como para las y los servidores de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos que, en el ámbito de sus competencias, participen o intervengan en la implementación, ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones relacionadas con la gestión por procesos, la mejora continua, la innovación y la calidad del servicio público.

Art. 4.- Conformación. - El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, estará integrado de manera permanente por los siguientes miembros, quienes actuarán con derecho a voz y voto:

- La Máxima Autoridad o su delegado, quien lo presidirá;
- El/la Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica, quien actuará además en calidad de Secretario/a del Comité;
- El/la Subsecretario/a General, en representación de las Unidades Desconcentradas;
- El/la Subsecretario/a de Gestión de la Información y Análisis de Riesgos;
- El/la Subsecretario/a de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos;

Dirección: CIS Samborondón Km 0.5 Av. Samborondón
Código postal: 0923021 / Guayaquil-Ecuador
Teléfono: 04 259-3500 ext: 2511
www.gestiónderiesgos.gob.ec

- El/la Subsecretario/a de Reducción de Riesgos;
- El/la Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a;
- El/a Coordinador/a General de Asesoría Jurídica;
- El/la Director/a de Monitoreo de Eventos Adversos;
- El/la Director/a de Estrategias Internacionales para la Reducción de Riesgos;
- El/la Director/a de la Administración de Recursos Humanos.
- El/la Director/a de Comunicación Social.

Los miembros permanentes titulares podrán delegar su participación mediante designación formal y por escrito a un servidor/as de su unidad que cuente con conocimiento técnico y capacidad de decisión respecto de los temas a tratar.

De acuerdo con la naturaleza y alcance de los temas a tratar, el/la Presidente/a del Comité podrá convocar a los/las responsables de las unidades organizacionales de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, quienes participarán con voz en las sesiones del Comité.

Cuando las circunstancias lo requieran, el Comité podrá invitar a servidores públicos, especialistas o representantes de otras instituciones públicas que, por sus competencias o conocimientos, puedan contribuir al tratamiento de los asuntos sometidos a consideración del Comité.

CAPÍTULO II
ATRIBUCIONES DEL COMITÉ Y SUS MIEMBROS

Art. 5.- Atribuciones del Comité. - Son atribuciones del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional las establecidas en el presente Reglamento y aquellas previstas en la normativa vigente aplicable en materia de gestión por procesos, mejora continua, innovación, calidad del servicio público y desarrollo institucional.

Norma Técnica para la Gestión de la Mejora Continua e Innovación en el Sector Público

a) Proponer la aplicación de políticas, normas y prioridades relativas a la gestión de la mejora continua e innovación y la gestión del cambio de los procesos de transformación en la entidad, así como las acciones consideradas pertinentes en relación con la evaluación periódica de resultados, a fin de garantizar una gestión pública eficaz y eficiente;
b) 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; y,
c) Evaluar los resultados de las políticas, normas, objetivos e indicadores que tienen relación con el desempeño de los procesos y servicios, la gestión de la mejora continua e innovación y la gestión del cambio de los procesos de transformación

Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público

a) Promover el desarrollo del proceso de evaluación de la calidad del servicio público: autoevaluación, evaluación externa y plan para la mejora de la gestión, de acuerdo a lo establecido en la presente Norma Técnica y en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia;
b) Difundir los logros alcanzados de la evaluación externa;
c) Verificar los avances del plan para la mejora de la gestión de manera trimestral y realizar los ajustes necesarios;

Dirección: CIS Samborondón Km 0.5 Av. Samborondón
Código postal: 0923021 / Guayaquil-Ecuador
Teléfono: 04 259-3500 ext: 2511
www.gestiónderiesgos.gob.ec

d) Coordinar con los órganos rectores en el ámbito de su competencia la implementación del plan para la mejora a la gestión; y,
e) Validar el plan para la mejora de la gestión y remitirlo a la máxima autoridad para su aprobación.

Art. 6.- De las Atribuciones de la Máxima Autoridad o su delegado/a. - La Presidencia del Comité, ejercida por el/la delegado/a de la Máxima Autoridad, tendrá las siguientes atribuciones:

Norma Técnica para la Gestión de la Mejora Continua e Innovación en el Sector Público

a) Aprobar políticas para la gestión de la mejora continua e innovación de los procesos de transformación en la entidad a su cargo;
b) Gestionar la disponibilidad de recursos y capacidades para la gestión de la mejora continua e innovación de los procesos de transformación en la entidad;
c) Reconocer a los servidores públicos que han participado activamente en procesos creativos para la gestión de la mejora continua e innovación de los procesos de transformación, mediante incentivos no monetarios que estimulen su creatividad; y,
d) Remitir al ente rector del trabajo el informe técnico para la publicación de los acuerdos de niveles de servicio en la Carta institucional de servicios y el plan de implementación de acciones correctivas y de mejora y su cumplimiento.

Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público

a) Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia de conformidad a lo establecido en esta Norma Técnica;
b) Aprobar y remitir el informe de resultados de autoevaluación al ente rector del trabajo;
c) Conocer el informe de resultados de la evaluación externa y aprobar el plan para la mejora de la gestión;
d) Aprobar el Plan para la Mejora de la Gestión previa validación del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional; y,
e) Realizar las postulaciones del nivel de madurez o premio ecuatoriano de calidad y excelencia al ente rector del trabajo.

Gestión administrativa en el Comité

a) Convocar y/o suspender las sesiones del Comité;
b) Conducir y presidir las sesiones del Comité;
c) Aprobar el orden del día propuesto por el/la Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica;
d) Cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por el Comité;
e) Suscribir, conjuntamente con los miembros del Comité, las actas de las sesiones;
f) Velar por el cumplimiento de las funciones del Comité.
g) Representar oficialmente al Comité; y,
h) Disponer la implementación de mecanismos de coordinación, corresponsabilidad y diálogo permanente;
i) Solicitar a las unidades organizacionales la información requerida para la adecuada gestión del Comité;
j) Informar a la Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos, sobre asuntos relacionados con calidad y desarrollo institucional;
k) Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones o le sean conferidas legalmente.

Dirección: CIS Samborondón Km 0.5 Av. Samborondón
Código postal: 0923021 / Guayaquil-Ecuador
Teléfono: 04 259-3500 ext: 2511
www.gestiónderiesgos.gob.ec

Art. 7.- De las Atribuciones del Responsable de la Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces. – El/La Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica será responsable de:

Norma Técnica para la Gestión de la Mejora Continua e Innovación en el Sector Público

a) Promover la gestión de servicios, la gestión por procesos, la gestión del cambio de los procesos de transformación, la gestión de riesgos y la gestión del conocimiento como componentes fundamentales del sistema de mejora continua e innovación;
b) Garantizar la vinculación operativa del sistema de mejora continua e innovación con la planificación estratégica;
c) Aprobar los proyectos de mejora continua e innovación y el plan de acción de gestión del cambio del proceso de transformación relacionado;
d) Controlar el cumplimiento de las políticas, objetivos e indicadores para la gestión de la mejora continua, innovación, gestión del cambio de los procesos de transformación y estándares de calidad de la entidad, considerando también los niveles desconcentrados y/o presencia en territorio e informar periódicamente a la máxima autoridad o su delegado sobre los resultados de su cumplimiento;
e) Controlar el cumplimiento de la presente norma técnica y demás lineamientos establecidos por el ente rector del trabajo en todos los niveles de gestión;
f) Aprobar el informe técnico para la publicación de los acuerdos de niveles de servicio en la Carta institucional de servicios, el plan de implementación de acciones correctivas y de mejora y su cumplimiento; y,
g) Asegurar la consideración de la expectativa y percepción de los segmentos de usuarios y requerimientos de las partes interesadas en el proceso de planificación y gestión estratégica.

Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público

a) Elaborar el plan de la autoevaluación y poner en conocimiento de la máxima autoridad o su delegado previo a la remisión al ente rector del trabajo;
b) Liderar y coordinar el proceso de evaluación de la calidad del servicio público para cumplimiento de esta norma técnica y de acuerdo a los lineamientos que se establezcan para el efecto;
c) Elaborar el informe de autoevaluación y comunicar los resultados a la máxima autoridad o su delegado y a los integrantes del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional;
d) Presentar a la máxima autoridad o su delegado y al Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional el informe de resultados de la autoevaluación, a fin de que se remita al ente rector del trabajo para la correspondiente postulación del nivel de madurez;
e) Priorizar las áreas de mejora a partir de los resultados de la autoevaluación institucional y evaluación externa para la elaboración del plan para la mejora de la gestión y remitirlo al Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional para su validación;
f) Presentar informes trimestrales al Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional sobre los avances de la ejecución del plan para la mejora de la gestión; y,
g) Remitir trimestralmente al ente rector del trabajo los avances de la ejecución del plan para la mejora de la gestión adjuntando la respectiva documentación que evidencie su cumplimiento.

Gestión administrativa en el Comité

a) Preparar las sesiones del Comité, verificar el quórum, levantar, registrar y custodiar las actas correspondientes, así como la documentación de las reuniones, resoluciones y acuerdos adoptados;
b) Recibir propuestas de los miembros del Comité para la elaboración del orden del día;
c) Coordinar con el/la Presidente/a del Comité la aprobación del orden del día;

Dirección: CIS Samborondón Km 0.5 Av. Samborondón
Código postal: 0923021 / Guayaquil-Ecuador
Teléfono: 04 259-3500 ext: 2511
www.gestiónderiesgos.gob.ec

d) Elaborar las convocatorias a las sesiones del Comité, por disposición del/la Presidente/a, las cuales contendrán fecha, hora, lugar, orden del día y la documentación de los temas a tratarse;
e) Dar lectura al orden del día y al acta de la sesión anterior;
f) Elaborar las actas de las sesiones, dando fe de su contenido y veracidad, las cuales serán suscritas con el visto bueno del/la Presidente/a y de los miembros del Comité;
g) Custodiar y mantener el archivo documental del Comité, que incluirá actas debidamente codificadas, convocatorias, registros de asistencia, órdenes del día, informes y demás documentación relacionada con su gestión;
h) Emitir copias certificadas de la documentación que repose en los expedientes del Comité, cuando le sean solicitadas;
i) Presentar los resultados del seguimiento y control de los compromisos asumidos por los miembros del Comité en sesiones anteriores;
j) Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones o le sean asignadas por el/la Presidente/a del Comité.

Art. 8.- De las Atribuciones del Responsable de la Unidad o Proceso Interno. - Los/Las Responsables de las unidades organizacionales de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos serán responsables de:

Norma Técnica para la Gestión de la Mejora Continua e Innovación en el Sector Público

a) Establecer lineamientos, directrices, controles, procedimientos e indicadores para la ejecución de sus procesos y servicios;
b) Aprobar la documentación requerida para la gestión de la mejora continua e innovación de sus procesos y la gestión del cambio de los procesos de transformación;
c) Mantener actualizada la información y documentación de sus procesos y servicios;
d) Gestionar el desempeño de sus procesos, servicios y recursos asignados, a fin de garantizar su eficaz y eficiente ejecución;
e) Implementar proyectos de mejora continua e innovación, así como acciones preventivas, correctivas y de mejora, gestionando el cambio de estos procesos de transformación;
f) Implementar acuerdos de niveles de operación y servicio;
g) Proporcionar al responsable de la administración por procesos, servicios, calidad y gestión del cambio o quien hiciere sus veces, la información necesaria para la gestión de la mejora continua e innovación y la gestión del cambio de los procesos de transformación, así como la información respecto del desempeño de sus procesos y servicios; y,
h) Autoevaluar los procesos a su cargo, al inicio de cada período fiscal y cuando se determine pertinente.

Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público

a) Proporcionar las evidencias requeridas al equipo responsable de la mejora continua y a los evaluadores externos, durante los procesos de evaluación de la calidad del servicio público;
b) Identificar los puntos fuertes y las oportunidades de mejora de su unidad o proceso, en el marco de la implementación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia;
c) Mantener y custodiar los registros físicos y digitales que sustenten los procesos de autoevaluación y evaluación externa;
d) Implementar los planes de mejora de la gestión derivados de las oportunidades de mejora priorizadas y aprobadas, identificadas en el proceso de autoevaluación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia.

Dirección: CIS Samborondón Km 0.5 Av. Samborondón
Código postal: 0923021 / Guayaquil-Ecuador
Teléfono: 04 259-3500 ext: 2511
www.gestiónderiesgos.gob.ec

Gestión administrativa en el Comité

a) Proporcionar al Comité, a través de la Secretaría, la información, insumos, evidencias y documentación necesaria para la toma de decisiones, seguimiento y evaluación de la gestión institucional;
b) Participar en las sesiones del Comité cuando sean convocados, aportando información técnica relacionada con el desempeño, resultados y gestión de los procesos a su cargo;
c) Implementar las decisiones, acuerdos y disposiciones emitidas por el Comité, dentro de los plazos establecidos, asegurando su aplicación efectiva en los procesos bajo su responsabilidad;
d) Proponer al Comité iniciativas de mejora continua, innovación, optimización de procesos y fortalecimiento de la calidad del servicio público;
e) Mantener actualizada, organizada y disponible la información, registros y documentación de los procesos y servicios a su cargo, en formatos físicos y digitales, para fines de seguimiento, autoevaluación y evaluación externa;
f) Garantizar el cumplimiento de las normas, guías y lineamientos del ente rector en materia de mejora e innovación de procesos y servicios y de autoevaluación institucional, mediante la ejecución de las acciones correspondientes con los equipos de trabajo.

CAPÍTULO III
DE LAS SESIONES

Art. 9.- De las Convocatorias. - Las convocatorias para las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité se dirigirán a sus miembros permanentes por medios físicos o electrónicos, tales como el sistema de gestión documental oficial o correo electrónico institucional, de conformidad con los plazos y procedimientos establecidos en el presente Reglamento.

Art. 10.- Del Quórum e Instalación. - El quórum requerido para la instalación del Pleno del Comité, tanto en sesiones ordinarias como extraordinarias, se constituirá con la presencia de la mitad más uno de sus miembros permanentes con derecho a voto.

Las sesiones podrán desarrollarse de manera presencial en la matriz de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, o de forma virtual mediante el uso de plataformas telemáticas oficiales que garanticen la conectividad simultánea, deliberación y votación de los participantes.

Art. 11.- De las Sesiones Ordinarias. - El Pleno del Comité se reunirá de manera ordinaria con una periodicidad trimestral. En caso de no efectuarse la sesión dentro del período previsto, las atribuciones y responsabilidades establecidas en la normativa aplicable serán asumidas de manera inmediata por el/la Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica o quien haga sus veces.

Las sesiones ordinarias serán convocadas por la Presidencia del Comité con al menos tres (3) días hábiles de anticipación a la fecha prevista para su realización. Los miembros o sus delegados deberán acusar recibo de la convocatoria y confirmar su participación a el/la Secretario/a del Comité.

Las sesiones se instalarán en la fecha y hora señaladas en la convocatoria. Si el tiempo previsto resultare insuficiente para agotar el orden del día, el/la Presidente/a podrá suspender la sesión y señalar fecha y hora para su continuación.

Cuando, por circunstancias relacionadas con la gestión institucional, no sea posible instalar o concluir una sesión,

Dirección: CIS Samborondón Km 0.5 Av. Samborondón
Código postal: 0923021 / Guayaquil-Ecuador
Teléfono: 04 259-3500 ext: 2511
www.gestiónderiesgos.gob.ec

esta será realizada o reanudada, previa convocatoria de la Presidencia del Comité, efectuada con una anticipación mínima de dos (2) días hábiles.

Art. 12.- De las Sesiones Extraordinarias. - El Pleno del Comité podrá reunirse de manera extraordinaria por convocatoria de la Presidencia del Comité o a petición escrita de, al menos, dos (2) de sus miembros, dirigida a la Presidencia o a su delegado.

Cuando la sesión extraordinaria sea solicitada por los miembros del Comité, la petición deberá contener los temas específicos a tratar, así como la documentación e información de respaldo necesaria para su análisis y consideración. La convocatoria a sesión extraordinaria deberá efectuarse con una anticipación mínima de un (1) día hábil a la fecha prevista para su realización.

Excepcionalmente, el Comité podrá sesionar sin convocatoria previa cuando se encuentren presentes la totalidad de sus miembros y exista acuerdo unánime para la instalación de la sesión. En este caso, el orden del día será aprobado al inicio de la reunión.

Art. 13.- De las Sesiones del Comité. - Las sesiones ordinarias y extraordinarias podrán realizarse de manera presencial o virtual. Cuando sean presenciales, se llevarán a cabo en la matriz de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos. No obstante, por razones de eficiencia administrativa, optimización de recursos, disponibilidad de los participantes o priorización del uso de medios telemáticos, podrán efectuarse mediante videoconferencia u otros mecanismos tecnológicos que permitan la participación simultánea de sus miembros, o en un lugar distinto al previsto inicialmente. Para lo cual se considerarán las siguientes acciones:

a. Constatación del quórum por parte de el/la Secretario/a;
b. Instalación de la sesión por parte de el/la Presidente/a;
c. Lectura del orden del día por parte de el/la Secretario/a, previamente aprobado por el/la Presidente/a;
d. Lectura del acta de la sesión anterior por parte de el/la Secretario/a;
e. Tratamiento, análisis y resolución de los temas constantes en el orden del día, con la participación de los miembros del Comité;
f. Conocimiento y tratamiento de asuntos varios propuestos por los miembros, únicamente en las sesiones ordinarias; y,
g. Clausura de la sesión y determinación de la hora de finalización.

Art. 14.- De las Actas de las Sesiones. – De cada sesión se levantará un acta debidamente codificada, en la que se registrará, al menos: lugar, fecha, hora de instalación, listado de asistentes, orden del día, temas tratados, resolución por cada punto, así como las firmas de los miembros asistentes.

Art. 15.- De los Invitados a las Sesiones. - El Comité podrá invitar a las sesiones a los/las servidores/as públicos/as de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, así como a otros actores que se considere pertinente, en función de los temas previstos en el orden del día. La participación de los invitados requerirá la aprobación previa de el/la Presidente/a del Comité.

Art. 16.- Ausencias. - En caso de impedimento para asistir a una sesión, los miembros del Comité deberán justificar su inasistencia mediante comunicación escrita dirigida al/a la Presidente/a del Comité o su delegado/a, con copia al/a la Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica, previo a la realización de la sesión o, de ser el caso, tan pronto como las circunstancias lo permitan.

Dirección: CIS Samborondón Km 0.5 Av. Samborondón
Código postal: 0923021 / Guayaquil-Ecuador
Teléfono: 04 259-3500 ext: 2511
www.gestiónderiesgos.gob.ec

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - En todo lo no previsto en el presente Reglamento, el Comité se sujetará a las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica del Servicio Público, su Reglamento General, la Norma Técnica para la Gestión de la Mejora Continua e Innovación en el Sector Público, la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público y demás normativa aplicable emitida por la autoridad competente.

SEGUNDA. – Encárguese a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica la implementación, seguimiento y control del presente instrumento. En caso de identificarse incumplimientos, se gestionará la aplicación del régimen disciplinario correspondiente, conforme la normativa vigente.

DISPOSICIÓN DEREGATORIA

ÚNICA. – Deróguese expresamente la Resolución Nro. SNGRE-015-2021, de 15 de marzo de 2021, mediante la cual se expidió el Reglamento de Funcionamiento del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, así como cualquier otra disposición que se contraponga a lo establecido en el presente instrumento.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento, entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en la página web institucional.

Dado y firmado en el cantón Samborondón, a los 24 días del mes de octubre de 2026.

Difúndase, cúmplase y publíquese. -

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
CAROLINA ALEJANDRA LOZANO HARO

MGS. CAROLINA ALEJANDRA LOZANO HARO
SECRETARIA NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS
SECRETARÍA NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS

Abg. Ursula Avellán Vargas Coordinadora General de Asesoría Jurídica **ELABORADO**	Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: URSULA SABRINA AVELLAN VARGAS
Mgs. Darío Clavijo Ponce Asesor 2 **REVISADO**	Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: DARIO VIDAL CLAVIJO PONCE

Dirección: CIS Samborondón Km 0.5 Av. Samborondón
Código postal: 0923021 / Guayaquil-Ecuador
Teléfono: 04 259-3500 ext: 2511
www.gestiónderiesgos.gob.ec