



RESOLUCIÓN No. **A** 0019

**AUGUSTO BARRERA GUARDERAS**  
**ALCALDE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

**CONSIDERANDO:**

- Que,** el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador (en adelante 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. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”;*
- Que,** el artículo 53 de la Constitución, señala que: *“Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deben incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación (...)”;*
- Que,** el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución, reconoce *“El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad con eficiencia, eficacia y buen trato, así como recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.”;*
- Que,** de conformidad con los artículos 253 y 254 de la Constitución, en concordancia con el artículo 10 de la Ley Orgánica de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito (en adelante LORDMQ), el Alcalde Metropolitano es la máxima autoridad administrativa del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito;
- Que,** el artículo 116 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (en adelante COOTAD), determina las facultades de rectoría, planificación, capacidad, regulación, control y gestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados; *For.*



RESOLUCIÓN No. **A** 0019

- Que,** el artículo 54 literal f) del COOTAD, al referirse a las funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal, determina: "... f) *Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad.*";
- Que,** el artículo 60 literal i) del COOTAD, en concordancia con el artículo 90 literal i), establece que es atribución del Alcalde resolver administrativamente todos los asuntos correspondientes a su cargo;
- Que,** el artículo 130 de la Ley Orgánica de Servicio Público, determina que la certificación de la calidad de servicios en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales, se regulará a través de su propia normativa;
- Que,** el artículo 4 de la LORDMQ, establece que la representación legal del Municipio de Distrito Metropolitano de Quito la ejerce el Alcalde Metropolitano, quien podrá delegarla con arreglo a esta Ley;
- Que,** la Ordenanza Metropolitana No. 170, que aprueba el Plan Metropolitano de Desarrollo del Distrito Metropolitano de Quito, sancionada el 30 de diciembre de 2011, en su Anexo Único, entre los principios de la planificación metropolitana del desarrollo y del ordenamiento territorial enunciados en el numeral 3.2 señala los siguientes principios de gestión: integralidad, territorialidad, gobernabilidad, coordinación, corresponsabilidad, subsidiariedad y complementariedad; y,
- Que,** corresponde al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, contar con una administración pública que constituya un servicio a la colectividad, regida por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, desconcentración, coordinación, transparencia y evaluación.



RESOLUCIÓN No. **A** 0019

En ejercicio de las atribuciones conferidas en los artículos 60 y 90 literal i) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización; y, 10 de la Ley Orgánica de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito.

**RESUELVE:**

**CREAR EL COMITÉ DE CALIDAD DE GESTIÓN PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD A LOS HABITANTES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

**Artículo 1.- Objeto.-** La presente resolución tiene como objeto constituir y regular el funcionamiento del Comité de Calidad de Gestión (en adelante "el Comité"), como órgano asesor de la Alcaldía Metropolitana y de las demás dependencias con competencias en la materia, que se encargará del análisis, priorización, evaluación y seguimiento de procesos y proyectos institucionales orientados a mejorar la calidad de los servicios prestados por todos los órganos, organismos y dependencias que conforman el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

**Artículo 2.- Integración del Comité.-**

Serán miembros permanentes con voz y voto las siguientes autoridades:

- a) Alcalde o Alcaldesa del Distrito Metropolitano de Quito, quien lo presidirá.
- b) Administrador/a General.
- c) Procurador/a Metropolitano.
- d) Secretario/a de Planificación.
- e) Secretario/a General de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana.
- f) Secretario/a de Territorio, Hábitat y Vivienda.
- g) Presidente/a de la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción Quito Honesto.

Ejercerá la Secretaría del Comité, un delegado de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos.



RESOLUCIÓN No. **A** 0019

El Comité a través de la Secretaría, podrá solicitar la participación de los representantes de otros órganos, dependencias metropolitanas o personas que requiera para el cumplimiento de sus funciones, quienes participarán con voz y sin voto.

**Artículo 3.- Funciones del Comité de Calidad de Gestión.-** Son funciones del Comité las siguientes:

- a) Informar y asesorar al Alcalde o Alcaldesa sobre los avances y resultados de los procesos de mejoramiento de calidad de los servicios.
- b) Aprobar y dar seguimiento al plan de mejoramiento de la calidad de servicio y al manual de calidad institucional.
- c) Promover en la Municipalidad el desarrollo de una nueva cultura de calidad de gestión.
- d) Plantear y priorizar programas de mejoramiento de gestión.
- e) Aprobar el plan de verificación de gestión interna de calidad y de círculos de calidad.
- f) Conocer y aprobar los informes de verificación interna de gestión de calidad.
- g) Asegurar que se viabilice la simplificación, estandarización de trámites, procesos y requisitos para todos los servicios que brinda el Municipio a la ciudadanía.
- h) Revisar y evaluar periódicamente los resultados de los indicadores de calidad de servicios para definir acciones preventivas, correctivas y de mejora necesarias.
- i) Evaluar, proponer y recomendar el desarrollo de proyectos que aporten al mejoramiento de la gestión del Municipio y sus entidades metropolitanas.
- j) Aprobar las actas que se generaren de las sesiones que lleva a cabo el Comité.
- k) Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos para los que fue creado.

Las resoluciones que tome el Comité serán de cumplimiento obligatorio para sus miembros y para todas las entidades metropolitanas, en los distintos niveles de gobierno, que este dispusiere.

**Artículo 4.- Atribuciones del Presidente/a del Comité.-** Son atribuciones del Presidente/a del Comité:



RESOLUCIÓN No. **A 0019**

- a) Aprobar el orden del día, previo a las convocatorias de las sesiones del Comité.
- b) Suscribir, conjuntamente con el Secretario/a del Comité, las actas de las sesiones.
- c) Tomar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los Programas de Mejoramiento de la Calidad.

**Artículo 5.- Atribuciones del Secretario/a del Comité.-** El Secretario/a del Comité tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Proponer al Presidente/a el orden del día, el mismo que consolidará toda la información que hubiere recabado de las distintas entidades metropolitanas.
- b) Convocar las sesiones del Comité, con al menos 48 horas de anticipación, con toda la documentación que respalde dicha convocatoria.
- c) Elaborar las actas de las sesiones del Comité.
- d) Llevar y mantener en orden el archivo de documentos y expedientes de los asuntos tratados por el Comité.
- e) Notificar las resoluciones del Comité y realizar el seguimiento del cumplimiento de las mismas.

**Artículo 6.- Responsabilidades de los miembros del Comité.-** Serán responsabilidades de los miembros del Comité las siguientes:

- a) Asistir puntualmente a las sesiones del Comité.
- b) Cumplir y hacer cumplir, en el ámbito de su competencia, las resoluciones adoptadas por el Comité.
- c) Participar y liderar los procesos de mejoramiento en la calidad de servicios planteados en el Comité.
- d) Evaluar los resultados obtenidos y proponer mejoras sobre los temas a tratar.

**Artículo 7.- Quórum.-** Las sesiones se instalarán con la mitad más uno de los miembros permanentes con voz y voto.

**Artículo 8.- Delegación.-** Los miembros permanentes con voz y voto podrán delegar su asistencia a las sesiones, en casos debidamente justificados. *J. M.*



RESOLUCIÓN No.

**A**

**0019**

**Artículo 9.- Informes semestrales.-** Semestralmente, en los meses de marzo y septiembre de cada año, la Secretaría del Comité, presentará al Comité un informe que contenga la aplicación y resultados de su gestión, tareas pendientes y hoja de ruta para su resolución.

**Disposición Transitoria Única.-** Encárguese a la Administración General, a través de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos y la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos, la instrumentación de esta resolución.

**Disposición Final.-** Esta resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

**ALCALDÍA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.-** Distrito Metropolitano de Quito,

**10 DIC 2012**

**EJECÚTESE:**

**Dr. Augusto Barrera Guarderas**  
**ALCALDE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

**RAZÓN.-** Siento por tal, que la resolución que antecede fue emitida y suscrita por el doctor Augusto Barrera Guarderas, Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito el-

**10 DIC 2012**

**LO CERTIFICO.-** Distrito Metropolitano de Quito,

**11 DIC 2012**

**Abg. Patricia Andrade Baroja**

**SECRETARIA GENERAL DEL CONCEJO METROPOLITANO DE QUITO**