

**Resolución Nro. APPB-APPB-2020-0028-R****Puerto Bolivar, 01 de julio de 2020****AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLÍVAR****ING. EVELYN YOLANDA ICAZA DOMÍNGUEZ  
GERENTE GENERAL****CONSIDERANDO**

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, 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, el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce y garantiza a las personas: “El derecho a acceder a bienes y servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”;

Que, el numeral 1 del artículo 85 de la Constitución de la República del Ecuador, 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, el artículo 225 numeral 3) de la Constitución de la República del Ecuador, señala que el sector público comprende: Los Organismos y entidades creados por la Constitución o por la Ley para el ejercicio de la potestad estatal para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado;

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, señala 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 (...);”

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, 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, el segundo inciso del artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador, 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 numeral 14 del artículo 3 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, de 10 de octubre de 2018, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 353, de 23 de octubre de 2018, 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”;

**Resolución Nro. APPB-APPB-2020-0028-R****Puerto Bolívar, 01 de julio de 2020**

Que, mediante Decreto Ley No. 1043 dictado el 28 de diciembre de 1970, publicado en el Registro Oficial 147 del 22 de enero de 1971, con la expedición de la Ley de Régimen Administrativo Portuario Nacional se creó la Autoridad Portuaria como entidad de derecho público, personería jurídica, patrimonio y fondos propios;

Que, el artículo 12 primer inciso de la Ley de Régimen Administrativo Portuario Nacional se establece que el Gerente es el principal ejecutivo y será su representante legal;

Que, el artículo 13 de la ley mencionada indica que son funciones del Gerente, literal a) Dirigir la administración y operación de la Entidad de acuerdo a las Leyes y Reglamentos;

Que, mediante Resolución No. MTOP-SPTM-2019-0083 R del 4 de septiembre de 2019, la Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial, designó a la Ing. Evelyn Yolanda Icaza Domínguez, como Gerente de Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar, quien entró en funciones de dicho cargo el 5 de septiembre de 2019;

Que, el artículo 138 del Reglamento a la Ley Orgánica del Servicio Público, dispone que 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;

Que, con Acuerdo Ministerial Nro.-1573, publicado en el Registro Oficial Nro. 739, de 22 de abril de 2016, se expidió la Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos, cuyo objeto fue establecer lineamientos, directrices y 3 de 13 parámetros de cumplimiento para la prestación de servicios y administración por procesos;

Que, mediante Resolución Administrativa No.-49-2018 del 14 de junio de 2018, se conformó el Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional de Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No.-MDT-2020-0111 del 6 de mayo de 2020, el Abg. Luis Arturo Poveda Velasco, Ministro del Trabajo, expidió la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios; cuyo objeto es establecer lineamientos y procedimientos para la mejora continua e innovación de procesos y servicios en la Entidades del Estado, con la finalidad de:

- a) Asegurar que las entidades provean productos y/o servicios, orientados a garantizar los derechos de los usuarios y satisfacer sus necesidades, requerimientos y expectativas, facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones;
- b) Optimizar la eficiencia de las entidades a través del mejoramiento continuo e innovación de sus procesos y servicios institucionales; y,
- c) Incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos de las entidades.

Que, de acuerdo al artículo 6 de la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios indica que los entes responsables de la mejora continua e innovación de procesos y servicios, son los siguientes:

- a) El Ministerio del Trabajo;
- b) La máxima autoridad o su delegado de las entidades señaladas en el ámbito de la presente norma



**Resolución Nro. APPB-APPB-2020-0028-R****Puerto Bolívar, 01 de julio de 2020**

técnica;

- c) La Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces;
- d) La unidad responsable de administración por procesos, servicios y calidad o quien hiciere sus veces; y,
- e) El Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional.

Que, en los artículos 7, 8, 9 y 10 *Ibíd*em se describen los roles de los entes descritos en el considerando anterior;

Que, de acuerdo al artículo 8 *Ibíd*em, la máxima autoridad o su delegado será la encargada de integrar el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional;

Que, el artículo 11 *Ibíd*em, estipula que las entidades deberán conformar de manera permanente el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, y estará integrado por:

- a) La máxima autoridad o su delegado, quien lo presidirá;
- b) El responsable de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces;
- c) Un responsable por cada uno de los procesos o unidades administrativas; y,
- d) El responsable de la UATH o quien hiciere sus veces.

Que, de acuerdo al inciso tercero del artículo 11 *ibíd*em, el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, deberá reunirse de forma trimestral con el propósito de cumplir con lo establecido en el Acuerdo Ministerial No.-MDT-2020-0111 del 6 de mayo de 2020.

Que, la Ing. Elsy Valarezo Tobar, Responsable del Subproceso de Gestión de Planificación con Memorando Nro. APPB-UCG-2020-0230-M del 24 de junio de 2020, se dirige a esta Gerencia, con el objeto de socializar la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios, remitida por el Ministerio de Trabajo, con Oficio No.-MDT-DSPI-2020-0151-O del 15 de mayo del 2020; emitiendo recomendaciones y conclusiones sobre dicho particular;

En uso de las atribuciones legales que le confiere la Ley de Régimen Administrativo Portuario Nacional en su artículo 13 literal a):

**RESUELVE**

**Artículo 1.-** Conformar el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, de Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar con los siguientes servidores:

1. La Máxima Autoridad, quien lo presidirá o su delegado;
2. El responsable del área de Planificación o quien hiciere sus veces;
3. El responsable de la Unidad Administración de Talento Humano o quien hiciere sus veces;
4. El responsable del área de Servicios Portuarios o quien hiciere sus veces;
5. El responsable del área de Tecnologías de la Información o quien hiciere sus veces;
6. El responsable del área Administrativa quien hiciere sus veces;
7. El responsable del área de Comunicación o quien hiciere sus veces;
8. El responsable del área de Seguridad Integral o quien hiciere sus veces;
9. El responsable del área Financiera o quien hiciere sus veces;

**Resolución Nro. APPB-APPB-2020-0028-R****Puerto Bolívar, 01 de julio de 2020**

10. El responsable del área Técnica o quien hiciere sus veces;
11. El responsable del área de Control de Gestión Delegada o quien hiciere sus veces;
12. El responsable del área Jurídica o quien hiciere sus veces;
13. La Secretaria General de la Entidad, actuara como Secretaria del Comité, en ausencia temporal de la misma, se podrá contar con un Secretario Ad-hoc y en ausencia definitiva se procederá a nombrar Secretario titular, ambas casos los nombrará el Comité.

**Artículo 2.-** Disponer que los temas para la mejora continua e innovación relacionados a los “Procesos Gobernantes, Sustantivos y Adjetivos” sean implementados y desarrollados por la Unidad de Administración de Talento Humano; y, los temas para la mejora continua e innovación relacionados a los “Servicios Institucionales”, sean implementados y desarrollados por la Gestión de Servicios Portuarios, en coordinación con los responsables de los procesos, de conformidad a lo estipulado en Art. 10 de la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios.

**Artículo 3.-** En cuanto el Ministerio de Trabajo, remita a la Entidad, actualizados los instrumentos técnicos necesarios para la implementación de la presente norma se deberá coordinar con éste Organismo, se dicten Talleres de Socialización sobre la Norma Técnica y los Instrumentos Técnicos aplicables dirigido a todos los integrantes del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional.

**Artículo 4.-** La asistencia de los miembros del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional a las reuniones trimestrales será obligatoria, con la finalidad de:

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

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

**ÚNICA.** - Deróguese la Resolución Administrativa No.-49-2018 del 14 de junio de 2018.

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción.

*Documento firmado electrónicamente*

Ing. Evelyn Yolanda Icaza Dominguez  
**GERENTE GENERAL**



**Resolución Nro. APPB-APPB-2020-0028-R**

**Puerto Bolivar, 01 de julio de 2020**

Referencias:

- APPB-UAJPU-2020-0262-M

