



Resolución Nro. APPB-APPB-2024-0061-R

Puerto Bolívar, 24 de septiembre de 2024

AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLÍVAR

MGS DAVID STEVENS ROJAS ARROYO

GERENTE GENERAL

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, en su numeral 25 reconoce y garantiza a las personas 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 artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador determina: “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 Carta Magna establece 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, mediante Decreto Ley Nro. 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 13 literal a) de la Ley de Régimen Administrativo Portuario Nacional, expedida mediante Decreto Supremo Nro.290, publicada en el Registro Oficial Nro. 67 de fecha 15 de abril de 1976, indica que el Gerente de la entidad, dirige la administración y operación de la entidad de acuerdo a las leyes y reglamentos;

Que, con Acuerdo Ministerial Nro. MTOP-SPTM-2015-0076, publicado en el Registro Oficial Nro. 572 del 25 de agosto de 2015, la Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial, aprueba el **Código de Ética de Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar**; cuyas normas son aplicables con el carácter obligatorio para los servidores/as y trabajadores (as) de APPB;



Resolución Nro. APPB-APPB-2024-0061-R

Puerto Bolívar, 24 de septiembre de 2024

Que, el artículo 138 de Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público establece: *“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, el artículo 11 del Código Orgánico Administrativo establece: *“...Las actuaciones administrativas se llevan a cabo sobre la base de la definición de objetivos, ordenación de recursos, determinación de métodos y mecanismos de organización”;*

Que, el artículo 14 del Código ibídem señala sobre el principio de juridicidad: *“...La actuación administrativa se somete a la Constitución, a los instrumentos internacionales, a la ley, a los principios, a la jurisprudencia aplicable y al presente Código. La potestad discrecional se utilizará conforme a Derecho...”;*

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 796 del 27 de junio de 2023 se designó al Abg. David Rojas Arroyo, como Gerente de Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar;

Que, la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios expedida mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-0111 del 6 de mayo del 2020, por el Ministerio de Trabajo, publicado en Registro Oficial Nro. 277 del 28 de agosto de 2020; establece lineamientos y procedimientos para la mejora continua e innovación de procesos y servicios en las entidades del Estado con la finalidad de que éstos alcancen niveles de calidad, eficacia, eficiencia y excelencia para beneficio de los usuarios en general;

Que, la Guía Metodológica actualizada para la aplicación de la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios fue remitida por Ministerio de Trabajo mediante Circular Nro. MDT-SCSP-2023-0001-C del 3 de febrero de 2023;

Que, con Resolución Nro. APPB-APPB-2020-0028-M del 1 de julio de 2020 se conformó el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de APPB; y, se designó las unidades administrativas responsables de la implementación y desarrollo de la Norma Técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios;

Que, con Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-250 del 14 de octubre del 2021 se emite la NORMA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO que tiene como 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;



Resolución Nro. APPB-APPB-2024-0061-R

Puerto Bolívar, 24 de septiembre de 2024

Que, a través del memorando Nro. APPB-UCG-2024-0085-M del 8 de mayo de 2024, la Ing. Elsy Valarezo Tobar, Responsable de Gestión de Planificación convocó al Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional con el objeto de revisar y aprobar la “*Política*” relativa al mejoramiento de la eficiencia institucional de Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar y el “*Reglamento de conformación y funcionamiento del Comité de Gestión de Calidad y Desarrollo Institucional de Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar*”;

Que, según Acta CGCSDI No. 1-2024 del 13 de mayo de 2024 del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de APPB suscrita por la Ing. Elsy Valarezo Tobar y Lic. Elaine Ramón Montenegro, presidenta y secretaria en su orden, una vez que se han realizado las diferentes modificaciones a los proyectos presentados, el Comité aprueba unánimemente, la **POLÍTICA e INSTRUCTIVO PARA FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLÍVAR** y se dispone a la Ing. Elsy Valarezo Tobar, Responsable de Gestión de Planificación, que remita el mencionado documento a la Unidad de Asesoría Jurídica para la revisión final para posteriormente remitirlo a la Gerencia General para que se emita la Resolución Administrativa correspondiente;

Que, mediante correo institucional de fecha 25 de julio de 2024, el Abg. Darwin Álvarez Silva Responsable de la Unidad de Asesoría Jurídica remitió el Acta CGCSDI No.1/2024, debidamente revisada para que se continúe con el trámite;

Que, mediante memorando Nro. APPB-GDP-2024-0140-M del 19 de septiembre de 2024, la Ing. Elsy Valarezo Tobar, Responsable de Gestión de Planificación presenta a la Gerencia para la debida aprobación, la “*Política relativa al mejoramiento de la eficiencia institucional de Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar*” e “*Instructivo de conformación y funcionamiento del Comité de Gestión de Calidad y Desarrollo Institucional de Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar, aprobados por el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar*”;

- En uso de las atribuciones legales que le confiere el Art. 13 literal a) de la Ley de Régimen Administrativo Portuario Nacional:

RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la “**POLÍTICA RELATIVA AL MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA INSTITUCIONAL DE AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLÍVAR**”, que dice:



Resolución Nro. APPB-APPB-2024-0061-R

Puerto Bolívar, 24 de septiembre de 2024

Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar reconoce la importancia de establecer lineamientos y procedimientos para la mejora continua e innovación de procesos y servicios, a fin de asegurar que los productos y servicios que provee se orienten a garantizar los derechos de los usuarios y satisfacer sus necesidades, requerimientos y expectativas, facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones; optimizar la eficiencia a través del mejoramiento continuo e innovación de sus procesos y servicios institucionales; e incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos.

Artículo 2.- Expedir el siguiente “INSTRUCTIVO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLÍVAR – APPB”

**CAPÍTULO I
OBJETO, ÁMBITO Y CONFORMACIÓN**

Art. 1. El Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional. - Es el órgano que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional.

Art. 2. Objeto. - El presente instructivo define el funcionamiento del Comité, y determina sus atribuciones, responsabilidades y facultades del mismo.

Art. 3. Ámbito de aplicación. - Las disposiciones del presente instructivo son de aplicación obligatoria para el propio Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de APPB y sus integrantes.

Art. 4. Conformación del Comité. - El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de APPB, estará conformado por integrantes permanentes y/o participantes delegados, con voz y voto:

- a) La máxima autoridad o su delegado, quien lo presidirá;
- b) El o la responsable, o quien haga sus veces de las siguientes áreas:
 - 1. Gestión de Planificación, quien será secretario/a del comité
 - 2. Departamento Administrativo
 - 3. Departamento de Finanzas
 - 4. Departamento Técnico
 - 5. Unidad de Asesoría Jurídica.
 - 6. Unidad de Administración de Talento Humano



Resolución Nro. APPB-APPB-2024-0061-R

Puerto Bolívar, 24 de septiembre de 2024

7. Unidad de Tecnología de la Información
8. Gestión de Comunicación
9. Gestión de Delegación de Servicios Portuarios
10. Gestión de Servicios Portuarios

CAPÍTULO II ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

Art. 5. De los Entes responsables. - Los Entes responsables de la mejora continua e innovación de procesos y servicios, son los siguientes:

- a) La máxima autoridad o su delegado;
- b) El Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional;
- c) El responsable de Gestión de Planificación;
- d) El responsable de la Unidad de Administración de Talento Humano;
- e) El responsable de Gestión de Servicios Portuarios.
- f) Responsable del Proceso.

Art. 6. De la máxima autoridad o su delegado. - Son sus atribuciones y responsabilidades:

- a) Integrar el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional;
- b) Establecer el compromiso de la entidad para implementar la mejora continua e innovación de procesos y servicios con enfoque en el ciudadano;
- c) Asumir el rol patrocinador institucional para difundir en la entidad la mejora continua e innovación de procesos y servicios como una práctica prioritaria para su gestión; destinando para el efecto todos los esfuerzos y recursos necesarios para su aplicación;
- d) Patrocinar los proyectos para la mejora continua e innovación de procesos y servicios;
- y
- e) Remitir el Informe Técnico de priorización de procesos sustantivos a ser mejorados en cada periodo fiscal, así como el correspondiente informe técnico con los resultados alcanzados en la mejora continua e innovación de procesos y servicios al Ministerio de Trabajo a través del Sistema de Gestión Documental, dentro de los plazos establecidos;
- f) Presidir, instalar, levantar, suspender y reanudar, las sesiones del Comité;
- g) Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias a través del secretario del Comité;
- h) Suscribir de manera conjunta con el secretario, las actas de las sesiones;
- i) Legalizar el orden del día propuesto, incluido en la convocatoria;
- j) Tener el voto dirimente; y,
- k) Las demás que determine la normativa vigente.

Art. 7. Del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de



Resolución Nro. APPB-APPB-2024-0061-R

Puerto Bolívar, 24 de septiembre de 2024

APPB. - Son sus atribuciones y responsabilidades:

- 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;
 - d) Disponer las acciones que sean requeridas para el mejoramiento de la eficiencia institucional en función de la evaluación periódica de resultados;
 - e) 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 Norma Técnica para la evaluación y certificación de la calidad del Servicio Público, emitida con Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-250 y en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia;
 - f) Difundir los logros alcanzados de la evaluación externa;
- Verificar los avances del plan para la mejora de la gestión de manera trimestral y realizar los ajustes necesarios;
- g) Coordinar con los órganos rectores en el ámbito de su competencia la implementación del plan para la mejora a la gestión;
 - h) Validar el plan para la mejora de la gestión y remitirlo a la máxima autoridad para su aprobación; y,
 - i) Nombrar comisiones para el tratamiento de temas específicos.

Art. 8. De los demás miembros del Comité: Son sus atribuciones y responsabilidades:

- a) Proponer puntos del orden del día de las sesiones del Comité para aprobación del Presidente;
- b) Participar activamente en el análisis y discusión de los puntos a tratar en las sesiones y participar en las comisiones que les sean encomendados;
- c) Analizar, debatir y votar sobre los temas materia del orden del día de las sesiones del comité;
- d) Aportar con insumos para respaldar documentada y motivadamente las decisiones del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de APPB enfocadas en acciones que permitan mejorar la administración y gestión de procesos y servicios; en el ámbito de competencia y/o representación;
- e) Velar por el cumplimiento de las decisiones del comité;
- f) Asistir a las sesiones que fueron convocadas;
- g) Las demás que asigne el presidente del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de APPB, que se deriven de la naturaleza de su cargo o conferidas legalmente.

Art. 9. Del Secretaria/o del Comité. - Son sus atribuciones y responsabilidades.



Resolución Nro. APPB-APPB-2024-0061-R

Puerto Bolivar, 24 de septiembre de 2024

- a) Recabar del presidente y demás miembros del comité, propuestas para la formulación y elaboración del orden del día.
- b) Elaborar y notificar las convocatorias de las sesiones del comité previamente requeridas por el presidente, las que se realizarán por escrito y deberán contener el orden del día con la documentación de los temas a tratarse, la indicación del lugar, hora y fecha;
- c) Controlar la asistencia en cada sesión, mediante un registro escrito o electrónico;
- d) Constatar el quórum en cada sesión e informar al presidente del Comité.
- e) Dar lectura del orden del día respectivo;
- f) Elaborar, custodiar y conservar el archivo del comité con las actas de las sesiones enumeradas y firmadas, en un expediente junto con los respectivos insumos conocidos y tratados en las mismas;
- g) Recibir toda la documentación, relacionados con la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional;
- h) Remitir vía correo institucional el acta de la sesión realizada debidamente firmada, para conocimiento de los integrantes del Comité.
- i) Las demás funciones que se deriven de la naturaleza de su cargo y de aquellas asignadas por el presidente del Comité o conferidas legalmente.

**CAPÍTULO III
DE LAS CONVOCATORIAS, SESIONES, CUÓRUM, PROCEDIMIENTO Y
OBLIGACIONES**

Art. 10. De las Convocatorias. - Previo al cumplimiento de las formalidades establecidas en éste instructivo y por disposición del presidente, el secretario/a preparará la convocatoria a sesiones ordinarias o extraordinarias, presenciales o virtuales. Las convocatorias se deberán realizar por escrito a través del sistema documental o por correo electrónico, al menos una vez en cada trimestre, señalando el orden del día aprobado, la documentación de los asuntos a tratarse, la fecha, hora y lugar, donde se efectuará la sesión.

Art. 11. De las Sesiones. - El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de APPB, se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias.

- a) Sesiones ordinarias: Se cumplirán de forma trimestral y serán convocadas en un término no menor a (3) tres días laborables de anticipación.
- b) Sesiones extraordinarias: Podrá reunirse extraordinariamente por disposición del Presidente y tratarán hasta dos puntos, considerados emergentes o imposterables. No se incluirá en el orden del día un punto “varios”. Por su carácter no requerirán de convocatoria, bastando una simple comunicación por cualquier medio, pero si del quorum



Resolución Nro. APPB-APPB-2024-0061-R

Puerto Bolivar, 24 de septiembre de 2024

respectivo para su instalación y decisión.

En el caso de las sesiones ordinarias, el orden del día aprobado podrá ser modificado al inicio de la sesión por solicitud de cualquiera de los miembros del comité y con el voto favorable de la mayoría de los presentes.

La asistencia de los miembros del comité a las sesiones ordinarias y extraordinarias tendrán el carácter de obligatorias. No obstante, en caso de no ser posible su asistencia presencial o telemática se observará lo dispuesto en el artículo Nro. 17. de este instructivo

Art. 12. Quórum. - Para la instalación de cada sesión se requerirá de la presencia de al menos la mitad más uno de sus miembros o delegados.

Art. 13. Resoluciones. - Las resoluciones serán tomadas por mayoría simple, que corresponderá a la mitad más uno de los miembros presentes con voto. En caso de empate el/la presidente (a) o su delegado tendrá voto dirimente.

Art. 14. Del procedimiento de las sesiones. - Las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité, se sustanciarán con base al siguiente procedimiento:

- a) Constatación del quórum por parte del secretario;
- b) Instalación de la sesión por parte del presidente, o su delegado;
- c) Lectura del orden del día aprobada a cargo del secretario;
- d) Conocimiento de las acciones derivadas de las resoluciones emitidas en las reuniones anteriores;
- e) Discusión, análisis y resoluciones sobre los temas constantes en el orden del día.
- f) Votación por cada uno de los temas tratados para la decisión del caso. En el acta debe figurar, a solicitud de los miembros, el sentido favorable o contrario de la decisión adoptada, o en su defecto la abstención respectiva, indicando adicionalmente los motivos de su decisión.
- g) Los miembros del Comité formularán propuestas o mociones, las cuales serán puestas a consideración del pleno para su debate y previa autorización del presidente, el secretario tomará votación por cada uno de los temas tratados
- h) Clausura de la sesión con señalamiento de la hora.
- i) Firma del acta de la sesión realizada, por parte del presidente y del secretario del Comité.

De no concluir con el análisis de los puntos establecidos en el orden del día, el Presidente, podrá suspender la sesión y convocarla para una nueva fecha, a fin de continuarla, dentro de los 10 días hábiles posteriores.

Únicamente, cuando la sesión este siendo presidida por el Gerente General, podrá facultar



Resolución Nro. APPB-APPB-2024-0061-R

Puerto Bolívar, 24 de septiembre de 2024

a otro integrante del Comité, para que continúe la sesión convocada en caso de que deba ausentarse.

Art. 15. De las actas de las sesiones. - Los resultados de cada sesión se registrarán en la denominada “Acta de sesión”, debidamente numerada de forma secuencial, que contendrá:

- a) Número
- b) Lugar de la sesión
- c) Fecha y hora de instalación
- d) Modalidad de realización de la reunión
- e) Carácter ordinario o extraordinario
- f) Nómina de asistentes
- g) Orden del día
- h) Los temas tratados
- i) Resumen de las intervenciones, exposiciones, debates, deliberaciones y votaciones; especificando principalmente los análisis técnicos realizados por los integrantes del Comité en relación a los temas objeto de la convocatoria.
- j) Resoluciones, por cada tema tratado
- k) Hora de finalización de la sesión; y,
- l) Firma del acta de sesión por parte del presidente y del secretario del Comité.

En caso que la sesión fuere suspendida, se hará constar este particular en el acta, indicando la hora de la suspensión de la sesión, la fecha y hora de reinstalación y los nombres de los miembros presentes, conservando el mismo número de acta hasta su finalización o clausura.

Art. 16. Participación de invitados. - En los casos que el tema propuesto lo amerite, previa autorización del presidente, se requerirá la participación de otros servidores de Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar (APPB) con conocimiento del tema a tratarse, en calidad de invitados, a las sesiones del Comité, para que asesoren y recomienden las estrategias que coadyuven a mejorar la gestión institucional; cuya participación será con voz sin derecho a voto.

Art. 17. Ausencia y suplencia de miembros. - En caso de imposibilidad de asistir a la reunión de Comité convocada, se deberá justificar con 24 horas de anticipación mediante memorando dirigido al/la presidente(a) del Comité; con copia al secretario y, deberá nombrar un delegado(a) mismo(a) que tendrá la toma de decisión del caso con voz y voto, según corresponda, en esa ocasión.

DISPOSICIONES GENERALES



Resolución Nro. APPB-APPB-2024-0061-R

Puerto Bolivar, 24 de septiembre de 2024

PRIMERA: La ejecución de la política, y la emisión de planes, proyectos, normas y prioridades que estén relacionadas con la mejora continua e innovación de procesos y servicios, se desarrollarán de conformidad a lo establecido en la Norma Técnica de Mejora Continua, guía metodología y anexos de aplicación, así como Ley de Simplificación de Trámites, reglamento, lineamientos específicos e instrumentos técnicos emitidos por organismos rectores, de conformidad a su ámbito de acción.

SEGUNDA: De conformidad a lo estipulado en el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-250 del 14 de octubre del 2021, Art. 6, segundo inciso, el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, "...Estará presidido por la máxima autoridad institucional o su delegado. Actuará en calidad de Secretario el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces".

TERCERA: En todo lo no previsto en el presente instructivo se aplicará lo dispuesto en la Ley Orgánica del Servicio Público, su Reglamento General; Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios y demás disposiciones conexas emitidas por la autoridad competente.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Deróguese la Resolución Nro. APPB-APPB-2020-0028-M del 1 de julio de 2020

DISPOSICIÓN FINAL:

El instructivo entrará en vigencia a partir de su suscripción.

Documento firmado electrónicamente

Mgs. David Stevens Rojas Arroyo
GERENTE GENERAL

Referencias:

- APPB-GDP-2024-0140-M

Anexos:

- Acta CGCSDI No.1 2024-signed-signed
- Instructivo de Conformacion y Funcionamiento CGCSDI APPB
- Instructivo de Conformacion y Funcionamiento CGCSDI APPB



REPÚBLICA
DEL ECUADOR

Resolución Nro. APPB-APPB-2024-0061-R

Puerto Bolívar, 24 de septiembre de 2024

Dá

Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar

Dirección: Av. Bolívar Madero Vargas 3102

Código postal: 1070103 / Machala-Ecuador. Teléfono: +593-7-2929999

www.puertobolivar.gob.ec

EL NUEVO
ECUADOR