

RESOLUCIÓN N° 043

Ing. Luis Aníbal Medina Altamirano
GERENTE GENERAL
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

CONSIDERANDO:

- Que, de conformidad con lo prescrito en el artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador, el Estado es responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y saneamiento, debiendo garantizar que el suministro responda, entre otros, a los principios de eficiencia, responsabilidad, accesibilidad, regularidad, comunidad y calidad;
- Que, de acuerdo al artículo 1.2.122 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, el objeto principal de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento es el de diseñar, planificar, construir, mantener, operar y, en general, explotar la infraestructura de los sistemas para la captación, conducción, producción, distribución y comercialización de agua potable; la recolección y conducción de aguas lluvias; y, la recolección, conducción y tratamiento de aguas servidas; prestar servicios públicos a través de la infraestructura a su cargo; coordinar el mantenimiento de las fuentes hídricas, de conformidad con el ordenamiento jurídico nacional y metropolitano; aprovechar los recursos hídricos como la utilización de la energía potencial almacenada en los embalses y caídas de agua para generación de electricidad; así como las demás actividades operativas y de prestación de servicios relativas a las competencias que le corresponden al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, de conformidad con el ordenamiento jurídico nacional y metropolitano, en el ámbito de la gestión del agua potable y saneamiento;
- Que, el artículo 32 de Ley Orgánica de Defensa al Consumidor determina que las empresas encargadas de la provisión de servicios públicos están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes, a precios justos;
- Que, mediante Registro Oficial N° 277, de 28 de agosto de 2020, se publicó el Acuerdo N° MDT-2020-0111 del Ministerio del Trabajo, a través del cual se emitió la "*Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios*", misma que de acuerdo al artículo 2, entre otros, es de cumplimiento obligatorio para las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales para la prestación de servicios públicos; instrumento que, además, en su artículo 11 dispone que las entidades deberán conformar de manera permanente el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional;
- Que, con memorando N° GP-2021-147, de 12 de febrero de 2021, la Gerencia de Planificación y Desarrollo, precisa que, "*Con base a lo revisado y lo acordado en la última sesión del Comité que se llevó a cabo el pasado 28 de diciembre de 2020, se solicitó la revisión de la propuesta de Resolución de sustituir el Comité de Satisfacción actual por el "Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional"*"; y,
- Que, mediante correo electrónico de 20 de mayo de 2021, el economista Armando Cifuentes, Gerente Comercial, da su conformidad a la creación del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Empresa.

En ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos: 11, numerales 1, 4 y 18, de la Ley Orgánica de Empresas Públicas; 1.2.88, letras a), b) y l) del Código Municipal para el Distrito

Metropolitano de Quito; 12, letras a), b), d), h) y z) de la Codificación del Reglamento Orgánico Funcional Nivel Jerárquico Superior de la Empresa, aprobado mediante Resolución N° 01-SD-2021, de 27 de enero de 2021.

RESUELVE:

EXPEDIR LA RESOLUCIÓN DE CREACIÓN DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

Art. 1.- DE LA CREACIÓN Y OBJETIVO. - Créase el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, con el objetivo de asegurar el mejoramiento continuo e innovación de los procesos y servicios prestados por la Empresa, en beneficio de los clientes en el DMQ, garantizando sus derechos, requerimientos y expectativas.

Art. 2.- DE LA INTEGRACIÓN. - El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional estará integrado por los siguientes miembros:

- a) Gerente de Planificación y Desarrollo, quien lo presidirá;
- b) Gerente Comercial o su delegado;
- c) Gerente de Tecnología de la Información o su delegado;
- d) Gerente de Operaciones o su delegado; y,
- e) Director de Comunicación Social y Transparencia o su delegado.

Participará en el Comité, el Jefe del Departamento de Procesos y Calidad, haciendo las funciones de Secretario, con voz, pero sin voto.

Art. 3.- DE LAS FUNCIONES DEL COMITÉ. - El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional tendrá las siguientes funciones:

- 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) Conocer y analizar los resultados de los estudios de satisfacción del cliente; y, designar a los miembros de la Comisión de Apoyo para la elaboración del "*Plan de Mejora de Satisfacción del Cliente*", el cual será validado por el Comité;
- f) Analizar la información estadística sobre los reclamos de clientes, relacionados con los productos y servicios que entrega la Empresa;
- g) Disponer la implantación de acciones preventivas o correctivas orientadas a mejorar el cumplimiento de los requerimientos y/o expectativas de los clientes en todos los servicios que ofrece la Empresa; así como también, disponer las acciones para mantener

informado al cliente sobre los daños en las instalaciones internas que provocarían incremento de consumo;

- h) Conocer sobre el seguimiento de las acciones tomadas y disponer los ajustes necesarios a los distintos planes de acción que forman parte del "Plan de Mejora de Satisfacción del Cliente"; y,
- i) Suscribir las Actas del Comité y ponerlas a consideración del Gerente General.

Art. 4.- DE LAS FUNCIONES DEL SECRETARIO DEL COMITÉ. - Son funciones del Secretario del Comité, las siguientes:

- a) Elaborar la convocatoria a las sesiones del Comité y ponerla a consideración del Presidente, misma que contendrá el orden del día y la documentación respectiva;
- b) Remitir la convocatoria a los miembros del Comité con la documentación correspondiente y en los plazos establecidos en el Art. 5 de esta Resolución;
- c) Asistir a las sesiones del Comité, con voz informativa;
- d) Verificar el quórum reglamentario en cada sesión del Comité;
- e) Preparar el acta de la sesión y ponerla a consideración de sus miembros, dentro del término de 3 días hábiles de celebrada la misma;
- f) Suscribir las actas de las sesiones;
- g) Llevar bajo su responsabilidad el archivo de las actas de las sesiones, demás documentos y expedientes del Comité; así como también tramitar las comunicaciones necesarias dispuestas por el Presidente del Comité, de ser el caso;
- h) Verificar el cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Comité, e informar documentadamente en cada sesión los avances logrados; y,
- i) Las demás que le asigne el Comité.

Art. 5.- DE LAS SESIONES.- El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, sesionará obligatoriamente en forma ordinaria cada tres meses, en el día, hora y lugar indicados en la convocatoria que deberá ser entregada con por lo menos 2 días hábiles de anticipación, en la que se detallará el orden del día.

El Gerente de Planificación y Desarrollo, en su calidad de Presidente del Comité, dispondrá al Secretario realice las convocatorias, por escrito o vía correo electrónico, las mismas que serán remitidas a todos los integrantes del Comité.

Podrán celebrarse sesiones extraordinarias en cualquier momento, previa convocatoria entregada con por lo menos 1 día laborable de anticipación; sin embargo, por excepción, será también válida la reunión del Comité cuando hallándose presentes todos sus miembros, éstos acuerden unánimemente celebrar una sesión.

Los integrantes del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, participarán en las sesiones con voz y voto; el quórum se conformará con por lo menos cuatro de los cinco integrantes, pero en ningún caso se instalará una sesión sin la presencia del Presidente. En caso de que no se encuentre presente el Secretario del Comité, se nombrará un Secretario Ad-hoc de entre sus miembros.

Las decisiones se tomarán por mayoría simple y en caso de empate, el voto del Presidente será dirimente.

De cada sesión, el Secretario del Comité levantará un acta, en la que constarán las consideraciones efectuadas, las resoluciones adoptadas y las firmas de todos los asistentes.

Art. 6.- DE LAS SESIONES NO PRESENCIALES.- Cuando no fuere posible la asistencia presencial de los miembros del Comité o de una parte de ellos en el lugar que sea determinado en la Convocatoria, podrá realizarse una sesión no presencial con los mismos requisitos de convocatoria y quórum previstos en la presente Resolución y tomarse decisiones válidas por cualquier medio de comunicación disponible en ese momento, aprovechando el desarrollo e innovación en los medios tecnológicos, siempre y cuando de ello quede prueba, la cual se anexará y hará parte del acta correspondiente.

Art. 7.- DE LAS COMISIONES DE APOYO. - Para la ejecución de sus funciones, el Comité podrá conformar Comisiones de Apoyo con los servidores de las diferentes dependencias de la Empresa que considere necesarios, dentro del ámbito de su competencia.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - Las decisiones y/o resoluciones que tome el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, serán sometidas a consideración y aprobación del Gerente General, y se difundirán a las Gerencias de Área y Direcciones de la Empresa que se encuentren involucradas en su ejecución y cumplimiento.

SEGUNDA. - El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional presentará a la Gerencia General, informes trimestrales sobre su gestión, máximo dentro de los diez días hábiles posteriores a la sesión ordinaria celebrada por el Comité, sin perjuicio de presentar informes adicionales, cuando le sean requeridos por la máxima autoridad de la Empresa.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Deróguense las Resoluciones N° 003 de 5 de enero de 2017 y N° 091 de 27 de agosto de 2019, con las que se creó, reformó, actualizó y codificó el Comité de Satisfacción al Cliente.

SEGUNDA.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción y será publicada en la página web e intranet de la Empresa. Encárguese de su ejecución a la Gerencia de Planificación y Desarrollo.

Dada en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a

26 MAYO 2021

Ing. Luis Aníbal Medina Altamirano
GERENTE GENERAL

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO