



## RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nro. BCE-GG-013-2025

### GERENTE GENERAL

### BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

#### CONSIDERANDO:

**Que,** el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador determina: “*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 226 ibidem prescribe que 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 norma suprema señala que la Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, entre otros;

**Que,** el artículo 303 ut supra establece que el Banco Central del Ecuador es una persona jurídica de derecho público, cuya organización y funcionamiento será establecido por la Ley, y que instrumentará la política monetaria, crediticia, cambiaria y financiera que expida la Función Ejecutiva;

**Que,** el numeral 31 de la Sección I del Capítulo Cuarto de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, establece que: “*La gestión por procesos en la Administración Pública debe tener en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la intervención pública, lo cual requiere adoptar enfoques y diseñar los procesos de prestación del servicio desde la perspectiva del ciudadano, usuario o beneficiario, y no desde la perspectiva de la Administración Pública*”;

**Que,** el artículo 26 del Código Orgánico Monetario y Financiero determina que el Banco Central del Ecuador es una persona jurídica de derecho público, parte de la Función Ejecutiva, de duración indefinida, con autonomía institucional, administrativa, presupuestaria y técnica; y,

QUITO

Dirección: Av. 10 de Agosto N11-409 y Briceño

Código postal: 170409

Casilla postal: 339 / Quito - Ecuador

PBX: (593) 2-393 8600

Banco Central del Ecuador [In](#) [X](#) [S](#) [F](#) [B](#) [C](#)



que en el ejercicio de sus funciones y atribuciones se regirá por la Constitución de la República, el Código Orgánico Monetario y Financiero, su estatuto, las regulaciones expedidas por el órgano de gobierno, los reglamentos internos y las demás leyes aplicables en razón de la materia;

- Que,** el número 10 del artículo 36 ut supra, entre otras, determina como función del Banco Central del Ecuador: “*10. Sin perjuicio de sus objetivos primarios, adquirir oro no monetario proveniente de la extracción de la pequeña minería y minería artesanal en el mercado nacional, de forma directa o por intermedio de agentes económicos públicos y privados, previamente autorizados por el propio Banco Central del Ecuador, así como la compra, venta y negociación de oro previo la autorización expresa de la Junta de Política y Regulación Monetaria*”;
- Que,** los numerales 1 y 2 del artículo 49 ut supra, como funciones del Gerente General del Banco Central del Ecuador, establecen: “*1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial del Banco Central del Ecuador para todos los efectos; 2. Dirigir y coordinar el funcionamiento del Banco Central del Ecuador en sus aspectos, técnico, administrativo, operativo y de personal, para lo cual expedirá los reglamentos internos correspondientes; y, de lo cual responde ante la Junta de Política y Regulación Monetaria (...)*”;
- Que,** el artículo 5 del Código Orgánico Administrativo señala: “*Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos*”;
- Que,** el numeral 1 del artículo 3 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, entre otros principios de los trámites administrativos, establece: “*1. Celeridad. - Los trámites administrativos se gestionarán de la forma más eficiente y en el menor tiempo posible, sin afectar la calidad de su gestión*”;
- Que,** el Ministro de Trabajo, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 111, el 6 de mayo de 2020, expidió la “Norma Técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios”;
- Que,** el artículo 1 ibidem determina: “*La presente norma técnica tiene por objeto establecer lineamientos y procedimientos para la mejora continua e innovación de procesos y servicios en las 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,** el artículo 17 de la referida Norma Técnica dispone: “*Las entidades implementarán el ciclo de mejora continua e innovación de procesos y servicios, con el propósito de brindar productos y/o servicios de calidad para el cumplimiento de las expectativas de sus segmentos de usuarios*”;

**Que,** la Norma internacional ISO 9001:2015 que contiene los “Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos”, en la generalidad 0.1 establece: “*La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.*

*Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma internacional son:*

- a) *la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;*
- b) *facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;*
- c) *abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;*
- d) *la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados (...);*

**Que,** la generalidad 0.3.1 del número 0.3 de la referida Norma, en su parte pertinente, determina: “*La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización (...)*”;

**Que,** la Norma ibidem establece en el número 5.1 Liderazgo y compromiso, 5.1.1: “*La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad: (...) b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización; (...)*”;

**Que,** mediante Resolución Nro. JPRM-2025-006-M, de 16 de julio de 2025, la Junta de Política y Regulación Monetaria resolvió expedir la “Codificación de Resoluciones de Política Monetaria y Operaciones del Banco Central del Ecuador emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria”, en su Título II, Capítulo I, Sección 9 establece: “Comercialización de oro adquirido por el Banco Central del Ecuador a los mineros artesanales y pequeños mineros”;



- Que,** mediante Resolución Nro. JPRM-2025-007-G, de 16 de julio de 2025, la Junta de Política y Regulación Monetaria resolvió expedir la “Codificación de Resoluciones de Gobernanza de la Junta de Política y Regulación Monetaria y del Banco Central del Ecuador”, en su Título II, Capítulo I, Sección 1 establece: “Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Banco Central del Ecuador”;
- Que,** mediante Resolución Administrativa Reservada Nro. BCE-GG-017-2023, de 4 de septiembre de 2023, la Gerencia General emitió el “Reglamento interno para la compra, certificación o venta de oro no monetario del Banco Central del Ecuador”;
- Que,** mediante Informe Técnico Nro. BCE-SPC-2025-046, de 25 de julio de 2025, la Gerencia de Planificación y Gestión Estratégica, emitió su criterio técnico favorable y recomendó la suscripción de la presente resolución;
- Que,** mediante Informe Jurídico Nro. BCE-GJ-0242-2025, de 29 de julio de 2025, el Gerente Jurídico establece la pertinencia de que el señor Gerente General del Banco Central del Ecuador suscriba y expida el acto normativo correspondiente, sin que exista impedimento legal para la emisión del mismo y recomienda que el proyecto de Resolución Administrativa, sea puesto en su conocimiento;
- Que,** mediante Resolución Nro. JPRM-2022-022-A, de 19 de septiembre de 2022, la Junta de Política y Regulación Monetaria designó al magíster Guillermo Enrique Avellán Solines, como Gerente General del Banco Central del Ecuador; y,

En ejercicio de sus funciones y atribuciones resuelve expedir el:

**MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN DEL  
ORO Y SUS PROCESOS DE APOYO**

**CAPÍTULO I  
ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES**

**Artículo 1.- Objeto:** La presente resolución tiene por objeto regular y establecer el modelo marco para la gestión de la calidad en la Gestión de Comercialización del Oro del Banco Central del Ecuador; así como asignar los roles y responsabilidades a los trabajadores y servidores, en el ámbito de sus actividades, con el fin de promover la mejora continua e innovación de procesos y servicios en la Institución.

**Artículo 2.- Ámbito de aplicación:** Las disposiciones de la presente resolución serán de aplicación obligatoria para los trabajadores y servidores de la Gestión de Comercialización del Oro del Banco Central del Ecuador y sus procesos de apoyo. También se aplicarán a los proveedores, los restantes

QUITO

Dirección: Av. 10 de Agosto N11-409 y Briceño

Código postal: 170409

Casilla postal: 339 / Quito - Ecuador

PBX: (593) 2-393 8600

Banco Central del Ecuador



aliados estratégicos y demás partes interesadas con las que la institución mantenga la interacción directa o indirectamente en el marco de esta gestión.

**Artículo 3.- Definiciones:** Para efecto de la presente norma, se aplicarán las siguientes definiciones:

- a) **Agentes económicos para comercialización de oro no monetario:** Personas naturales o jurídicas que cuentan con una autorización expresa emitida por el ministerio sectorial competente y que han cumplido con el proceso de autorización definido por el Banco Central del Ecuador para comercializar oro proveniente de la extracción de pequeña minería y minería artesanal, incluyendo agentes mineros directos y agentes comercializadores indirectos de oro.
- b) **Alta Dirección:** Considerada como Nivel Directivo, para efectos de la implementación, control, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, la Alta Dirección estará conformada por el Gerente General y el Subgerente General del Banco Central del Ecuador.
- c) **Áreas Involucradas:** Las áreas consideradas en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad son las siguientes:
  1. Subgerencia de Comercialización del Oro;
  2. Subgerencia Administrativa;
  3. Subgerencia de Administración del Talento Humano;
  4. Subgerencia de Aseguramiento de la Calidad;
  5. Subgerencia de Cumplimiento;
  6. Subgerencia de Educación Monetaria y Atención a la Ciudadanía;
  7. Subgerencia de Gestión y Servicios Informáticos;
  8. Subgerencia de Infraestructura y Operaciones de TIC;
  9. Subgerencia de Operaciones de Seguridad y Transporte de Valores;
  10. Subgerencia de Planificación y Proyectos;
  11. Subgerencia de Procesos y Calidad;
  12. Subgerencia de Riesgo de Operaciones;
  13. Subgerencia de Riesgos Financieros;
  14. Subgerencia de Seguridad de la Información;
  15. Subgerencia Financiera;
  16. Subgerencia de Comunicación Estratégica; y,
  17. Secretaría General.
- d) **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.



- e) **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- f) **Cliente:** Persona, unidad administrativa o Institución que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona, unidad administrativa o Institución o requerido por ella.
- g) **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- h) **Compromiso:** Participación activa en, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos.
- i) **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito de la Norma ISO 9001.
- j) **Desempeño:** Resultado medible de un proceso.
- k) **Eficacia:** Grado en el cual se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- l) **Mejora:** Actividad para mejorar el desempeño de un proceso.
- m) **Gestión de la Calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar la Institución con respecto a la calidad.
- n) **Personal:** Gerentes, subgerentes, directores, servidores o trabajadores de la Institución.
- o) **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que transforma los elementos de entrada en elementos de salida.
- p) **Producto:** Salida de la Institución que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la Institución y el cliente.
- q) **Proveedor:** Persona natural o jurídica que proporciona un producto o un servicio.
- r) **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- s) **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre en los objetivos.
- t) **Salida:** Resultado de un proceso.



- u) **Servicio:** Salida de la Institución con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la Institución y el cliente.
- v) **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos en el ámbito de la calidad para lograr los objetivos del mismo.

## CAPÍTULO II DECLARACIÓN DEL ESTÁNDAR DE LA CALIDAD

**Artículo 4.- Marco General de la Declaración del Estándar de la Calidad:** El Banco Central del Ecuador está facultado para comercializar el oro no monetario proveniente de la extracción de la pequeña minería y minería artesanal, con el objetivo de fortalecer las Reservas Internacionales y promover el desarrollo y la formalización del sector minero del país. Esta facultad se ejercerá en alineación con la normativa nacional vigente y la aplicación del estándar de calidad ISO 9001, bajo un compromiso de mejora continua y en cumplimiento de los requisitos aplicables.

**Artículo 5.- Obligaciones generales del personal:** En cumplimiento del objeto de la presente resolución y en concordancia con los requisitos de la Norma ISO 9001, los servidores de nivel jerárquico superior, así como trabajadores y servidores de la Gestión de Comercialización del Oro del Banco Central del Ecuador y en sus procesos de apoyo, deberán:

- a) Demostrar compromiso institucional mediante el cumplimiento del estándar de calidad y de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad aplicables a la comercialización del oro y sus procesos de apoyo, y;
- b) Conocer y asumir las competencias asignadas, comprendiendo su importancia y el impacto que estas tienen en el Sistema de Gestión de la Calidad en la comercialización del oro.

## CAPÍTULO III

### ROLES Y RESPONSABILIDADES PARA ASEGURAR LA IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN DEL ORO Y SUS PROCESOS DE APOYO

**Artículo 6.- De la Alta Dirección:** Para la adecuada implementación y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), la Alta Dirección cumplirá las siguientes responsabilidades:

- a) Determinar el alcance del SGC y su aplicabilidad;
- b) Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC del Banco Central del Ecuador a través de las unidades administrativas responsables de estos procesos;

QUITO

Dirección: Av. 10 de Agosto N11-409 y Briceño

Código postal: 170409

Casilla postal: 339 / Quito - Ecuador

PBX: (593) 2-393 8600

Banco Central del Ecuador



- c) Asegurar en coordinación con las unidades administrativas responsables el establecimiento, implementación y mantenimiento del estándar de la calidad, así como el cumplimiento de los objetivos de la calidad para el SGC, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica del Banco Central del Ecuador;
- d) Promover a través de la Gerencia de Planificación y Gestión Estratégica y la Gerencia de Riesgos el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, a través de acciones de socialización y concientización con todo el personal del Banco y partes interesadas;
- e) Asegurar que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad estén disponibles;
- f) Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad;
- g) Asegurar, en coordinación con la Gerencia de Planificación y Gestión Estratégica y la Gerencia de Inversiones y Servicios Internacionales que el Sistema de Gestión de la Calidad logre los resultados previstos, así como disponer la ejecución de las acciones requeridas para su correcto funcionamiento, y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad;
- h) Promover la mejora continua en el Sistema de Gestión de la Calidad en el Banco Central del Ecuador, en coordinación con todas las unidades administrativas involucradas;
- i) Verificar el aumento de la medición de satisfacción al cliente (usuario externo), y coordinar las acciones pertinentes para su mejora continua;
- j) Asignar roles y responsabilidades a las autoridades y servidores pertinentes de la institución, los cuales deben ser comunicados y entendidos por toda la organización, y;
- k) Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

**Artículo 7.- De la Gerencia de Planificación y Gestión Estratégica:** Para la adecuada implementación y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la Gerencia de Planificación y Gestión Estratégica cumplirá las siguientes responsabilidades:

- a) Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y la dirección estratégica de la institución y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad;
- b) Determinar las partes interesadas que son pertinente al Sistema de Gestión de la Calidad; y, los requisitos pertinentes de esas partes interesadas para el SGC;
- c) Evaluar los procesos, en coordinación con las áreas involucradas, para asegurar que éstos logren los resultados previstos; y,
- d) Articular la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de negocio del Banco Central del Ecuador.



**Artículo 8.- De la Subgerencia de Procesos y Calidad:** Para la adecuada implementación y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la Subgerencia de Procesos y Calidad cumplirá las siguientes responsabilidades:

- a) Implementar las acciones necesarias para que el SGC del Banco Central del Ecuador esté conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001;
- b) Asegurar la integridad y administrar el Sistema de Gestión de la Calidad del Banco Central del Ecuador; así como planificar e implementar cambios que se requieran para su mejora y mantenimiento en función de la información que se genera del Sistema de Gestión de la Calidad;
- c) Mantener y conservar información documentada sobre los objetivos de la calidad y su forma de cumplimiento;
- d) Determinar la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad del Banco Central del Ecuador,
- e) Establecer, implementar, mantener y realizar acciones de mejora continua del SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones;
- f) Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad;
- g) Coordinar y ejecutar las auditorías internas a intervalos planificados y participar en las auditorías externas del Sistema de Gestión de la Calidad, coordinar la elaboración e implementación de los planes de acción necesarios por parte de las unidades involucradas y verificar su eficacia;
- h) Promover y socializar todo lo pertinente al Sistema de Gestión de la Calidad a los servidores en la institución y las partes interesadas a fin de concientizar sobre el estándar de la calidad, los objetivos de la calidad, su contribución a la eficacia del mismo, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC;
- i) Gestionar las no conformidades identificadas mediante acciones correctivas oportunas, evaluando sus causas y determinando, cuando corresponda, las medidas necesarias para prevenir su recurrencia o su aparición en otras áreas del sistema;
- j) Determinar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, en coordinación con la Gerencia de Planificación y Gestión Estratégica, Gerencia Administrativa Financiera, Gerencia de Riesgos y la Subgerencia de Comercialización del Oro;
- k) Informar a la Alta Dirección, en coordinación con la Gerencia de Planificación y Gestión Estratégica, sobre los avances del Sistema de Gestión de la Calidad, los hallazgos identificados y las acciones correctivas realizadas, y;
- l) Determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad del Banco Central del Ecuador, que incluye, qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica, en coordinación con la Subgerencia de Comunicación Estratégica.



**Artículo 9.- De la Subgerencia de Comercialización del Oro:** Para la adecuada implementación y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la Subgerencia de Comercialización del Oro cumplirá las siguientes responsabilidades:

- a) Asegurar la capacidad de cumplir con los requisitos para los productos de comercialización del oro que se va a ofrecer a los clientes, conforme la normativa legal vigente, así como otros especificados por el Banco Central del Ecuador y la Norma internacional ISO 9001;
- b) Asegurar y establecer controles a fin de que los procesos, productos y servicios de la gestión de la comercialización del oro suministrados externamente sean conforme a los requisitos establecidos;
- c) Implementar la prestación del servicio bajo condiciones controladas;
- d) Identificar y controlar las salidas con respectos a los requisitos, conservando la información documentada, necesaria para permitir la trazabilidad en el ámbito de sus funciones y atribuciones;
- e) Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la información personal o protegida de los clientes o los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios en el ámbito de sus funciones y atribuciones;
- f) Preservar la información y entregables requeridos durante la producción y prestación del servicio;
- g) Establecer un protocolo post venta para asegurar una retroalimentación y alcanzar un servicio de calidad en próximas atenciones;
- h) Asegurar que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican, se controlan, sean tratadas y documentadas; y,
- i) Determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.

**Artículo 10.- De la Subgerencia de Riesgos Financieros:** Para la adecuada implementación y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la Subgerencia de Riesgos Financieros cumplirán las siguientes responsabilidades:

- a) Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los actores mineros, basándose en su capacidad para proporcionar el producto de acuerdo con los requisitos;
- b) Identificar y controlar los entregables con respecto a los requisitos, conservando la información documentada, necesaria para permitir la trazabilidad en el ámbito de sus funciones y atribuciones;
- c) Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la información personal y protegida de los actores mineros suministrada para su utilización en el ámbito de sus funciones y atribuciones, y;



- d) Asegurar que los entregables generados durante el proceso sean conformes con sus requisitos, se encuentren identificados y controlados, y que las inconformidades sean tratadas y documentadas, en el ámbito de sus funciones y atribuciones.

**Artículo 11.- De la Gerencia de Riesgos:** Para la adecuada implementación y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la Gerencia de Riesgos cumplirá las siguientes responsabilidades:

- a) Establecer la metodología para identificar y evaluar los riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de la Calidad que puedan afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- b) Realizar seguimiento a las acciones planificadas para evitar la materialización de los riesgos y cumplir con las oportunidades determinadas en los procesos del SGC, y;
- c) Verificar la eficacia de las acciones ejecutadas para evitar la materialización de los riesgos y oportunidades determinados en los procesos del SGC.

**Artículo 12.- De las Áreas Involucradas:** A las áreas involucradas consideradas en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, se les asigna las siguientes responsabilidades para ayudar al funcionamiento y mejora continua del SGC:

- a) Asegurar que sus procesos generen y proporcionen los entregables previstos en los manuales vigentes;
- b) Asegurar, dentro de su ámbito de competencia, que se promueva el enfoque al cliente en toda la Institución;
- c) Medir y evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en coordinación con la Gerencia de Planificación y Gestión Estratégica;
- d) Planificar, implementar y controlar los procesos necesarios, en el ámbito de sus competencias, para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios;
- e) Participar en las capacitaciones relacionadas al Sistema de Gestión de la Calidad;
- f) Participar en auditorías internas y externas del SGC con intervalos planificados;
- g) Implementar acciones preventivas y correctivas por hallazgos detectados;
- h) Evaluar los procesos, en el ámbito de sus competencias, e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
- i) Asegurar la vigencia de la información documentada para el correcto funcionamiento del SGC, así como garantizar su disponibilidad, protección e idoneidad para su uso;
- j) Establecer, implementar, mantener y realizar acciones de mejora continua del SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones;
- k) Implementar las acciones necesarias para la atención a no conformidades, revisar su eficacia, y, si es necesario, coordinar junto con la Gerencia de Riesgos la actualización de los riesgos y oportunidades identificadas durante la planificación, así como realizar los cambios pertinentes en el Sistema de Gestión de la Calidad;
- l) Tomar conciencia del estándar de la calidad que se encuentra alineado a la Norma ISO 9001, de los objetivos de la calidad establecidos por la institución, su contribución a la eficacia del



Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC;

- m) Determinar y evaluar las competencias necesarias de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, y realizar una retroalimentación al respecto, en coordinación con la Subgerencia de Administración del Talento Humano;
- n) Efectuar acciones a través del diseño del plan de capacitación que permita el desarrollo de competencias y evaluar su eficacia;
- o) Planificar, determinar y considerar los riesgos y oportunidades en el Sistema de Gestión de la Calidad que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, con base en la metodología establecida por la Gerencia de Riesgos;
- p) Asegurar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades de mejora, y;
- q) Las demás que determine la normativa de gestión de la calidad vigente.

**DISPOSICIÓN FINAL.** – La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Encárguese a la Secretaría General la publicación de la presente Resolución, en el Registro Oficial y en la página web institucional del Banco Central del Ecuador.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.** - Dada la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a 07 de agosto de 2025.

Mgs. Guillermo Avellán Solines  
**GERENTE GENERAL**  
**BANCO CENTRAL DEL ECUADOR**