

# NORMA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

Acuerdo Ministerial 81  
Registro Oficial 245 de 21-may.-2018  
Estado: Vigente

No. MDT-2018-0081

Ab. Raúl Clemente Ledesma Huerta  
MINISTRO DEL TRABAJO

Considerando:

Que, el artículo 53 de la Constitución de la República del Ecuador establece que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán 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 ibídem, 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, la carta magna en su artículo 227 determina 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, el artículo 130 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, faculta al Ministerio del Trabajo emitir las normas técnicas para la certificación de la calidad del servicio, para los organismos, instituciones y entidades que se encuentran dentro del ámbito de la presente Ley, a través de los parámetros de: cumplimiento de objetivos y metas institucionales alineadas con el Plan Nacional de Desarrollo; evaluación institucional que contempla la evaluación de usuarios y/o clientes externos; y, cumplimiento de normas técnicas expedidas por el Ministerio del Trabajo;

Que, el Reglamento General LOSEP en su artículo 138 establece la conformación y funcionalidad de los Comités de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional que tendrán la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional, los cuales tendrán la calidad de permanentes y se conformarán de acuerdo a lo determinado en el presente Reglamento;

Que, el artículo 219 del citado Reglamento General dispone que los resultados esperados del desempeño institucional, se evaluarán a través del conjunto de las siguientes perspectivas o variables de medición, en forma integral y complementaria: a) Perspectiva institucional; b) Perspectiva del usuario externo; c) Perspectiva de los procesos internos; y, d) Perspectiva del talento humano;

Que, el artículo 280 del mismo Reglamento General establece el sistema de control y certificación de la calidad del servicio, como el conjunto de políticas, normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo a fin de garantizar la efectividad y productividad en la prestación de productos y servicios por parte de las instituciones previstas en el artículo 3 de la LOSEP, a sus usuarios externos, de acuerdo con estándares de calidad establecidos en la Norma Técnica que emita para este efecto el Ministerio del Trabajo;

Que, el artículo 282 de este Reglamento General, prescribe que el Ministerio de Trabajo actuará en calidad de organismo competente para regular y evaluar el cumplimiento de los estándares de obtención del certificado de calidad, en concordancia con las políticas y metodologías que establezca el Secretario General de la Presidencia en materia de calidad y excelencia;

Que, el artículo 2, numeral 4, en los literales b) y d) del Decreto Ejecutivo No. 5, de 24 de mayo de 2017, establece que el Ministerio del Trabajo se encargará de promover e impulsar proyectos de excelencia y mejora de la gestión institucional, innovación para la gestión pública, estandarización en procesos de calidad y excelencia, y prestación de servicios públicos de las instituciones que pertenecen a la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva; y, evaluar la gestión en materia de calidad y excelencia de las entidades de la Función Ejecutiva;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0065, publicado en el Registro Oficial No. 1005, de 16 de mayo de 2017, el Ministerio del Trabajo expidió la Norma Técnica de Certificación de Calidad de Servicio para las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva;

Que, el Plan Nacional de Desarrollo "Toda Una Vida" 2017 - 2021, publicado en la Edición Especial del Registro Oficial No. 234, de 19 de enero de 2018 dentro de su contenido establece en el Eje 3 "Más Sociedad, mejor Estado" el Objetivo 7 "Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía" que incluye la política 7.5 "Consolidar una gestión estatal eficiente y democrática, que impulse las capacidades ciudadanas e integre las acciones sociales en la administración pública", cuya meta es "Aumentar del 6,6 a 8 el índice de percepción de calidad de los servicios públicos";

Que, es necesario redefinir los procedimientos de carácter técnico y operativo que garanticen la evaluación y certificación de la calidad del servicio público a través de la planificación y gestión de las estrategias institucionales en función de la demanda de los usuarios y/o clientes externos; adecuada definición de los procesos y uso de los recursos; y, una acertada gestión del personal lo que conduce finalmente a la eficiencia y eficacia de los resultados;

En uso de las facultades y atribuciones que les confiere el artículo 130 de la LOSEP y 280 de su Reglamento General.

Acuerda:

## EXPEDIR LA NORMA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

### CAPÍTULO I DEL OBJETO, ÁMBITO Y ADMINISTRACIÓN

**Art. 1.-** Del objeto.- La presente Norma Técnica 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 instituciones del Estado.

**Art. 2.-** Del ámbito de aplicación.- Las disposiciones de esta Norma Técnica son de cumplimiento obligatorio para las instituciones del Estado determinadas en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, en concordancia con el artículo 1 de su Reglamento General.

**Art. 3.-** De los instrumentos de aplicación.- Todas las fases de la aplicación del proceso de evaluación y certificación de la calidad del servicio público de las instituciones del Estado dentro del ámbito de la presente Norma Técnica, deberán ejecutarse a través de los instrumentos técnicos y aplicativos informáticos que para este efecto diseñe e implemente el Ministerio del Trabajo.

### CAPÍTULO II

## DE LOS RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

**Art. 4.-** Del Secretario General de la Presidencia.- De conformidad con lo señalado en el artículo 282 del Reglamento General a la LOSEP, al Secretario General de la Presidencia le corresponde establecer la política y metodología en materia de calidad y excelencia.

**Art. 5.-** Del Ministerio del Trabajo.- Le corresponde:

- a) Definir y emitir los procedimientos e instrumentos técnicos de autoevaluación y de evaluación institucional de la gestión de la calidad del servicio público, conforme el Programa Nacional de Excelencia;
- b) Crear y administrar la red de evaluadores externos y expedir su código de ética;
- c) Coordinar y planificar las evaluaciones externas in situ por parte de la red de evaluadores;
- d) Realizar el proceso de evaluación a través de la red de evaluadores, con sustento en los informes de autoevaluación de las instituciones que hayan postulado al reconocimiento del nivel de madurez;
- e) Notificar a las instituciones públicas los resultados de la evaluación a los cuales hayan postulado y alcanzado, otorgando el reconocimiento y certificación correspondiente;
- f) Certificar la calidad del servicio público de acuerdo al nivel de madurez obtenido por las instituciones del Estado, a partir del tercer nivel de madurez, denominado "Desarrollado";
- g) Definir y emitir los lineamientos generales de elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes para la mejora de la gestión;
- h) Asesorar y brindar el acompañamiento técnico a las instituciones públicas, sobre la aplicación de esta Norma Técnica y demás instrumentos creados para el efecto; y,
- i) Coordinar y gestionar el Premio Ecuatoriano de la Calidad y Excelencia según los lineamientos establecidos en su reglamento.

**Art. 6.-** De la máxima autoridad institucional o su delegado.- Actuará como el patrocinador general para la mejora de la gestión y calidad de los servicios, y será responsable de:

- a) Conformar el Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional;
- b) Aprobar la planificación de las autoevaluaciones, remitido por el Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional;
- c) Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia de conformidad a lo establecido en esta Norma Técnica;
- d) Aprobar y remitir el informe de resultados de autoevaluación al Ministerio del Trabajo; y,
- e) Conocer el informe de resultados de la evaluación externa y aprobar el plan para la mejora de la gestión.

**Art. 7.-** Del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.- Actuará de manera permanente y estará integrado de conformidad a lo establecido en el artículo 138 del Reglamento General a la LOSEP. 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.

El Comité actuará como el dinamizador en la institución, para la implementación de esta normativa y del Programa Nacional de Excelencia - PROEXCE.

Al Comité le corresponde:

- a) Aprobar y remitir a la máxima autoridad institucional o su delegado la planificación de las autoevaluaciones elaborada por la unidad de planificación y gestión estratégica o quien hiciera sus veces;
- b) Promover el desarrollo de las autoevaluaciones de la institución, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia;

- c) Definir el alcance de la autoevaluación;
- d) Aprobar la conformación del equipo de proceso de mejora continua que incluirá a los autoevaluadores;
- e) Conocer y analizar los resultados de las autoevaluaciones y difundirlos en el nivel territorial correspondiente;
- f) Conocer y analizar el informe de evaluación externa enviado por el Ministerio del Trabajo;
- g) Garantizar el avance de la implementación del plan para la mejora de la gestión; y,
- h) Coordinar con los órganos rectores en el ámbito de su competencia la implementación del plan para la mejora a la gestión.

El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional, se reunirá de forma trimestral. En caso de no reunirse en los plazos previstos se considerará que las áreas de mejora identificadas han sido priorizadas inmediatamente por el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien haga sus veces, recayendo la responsabilidad de sus consecuencias operativas, administrativas y técnicas en el mismo Comité. En tal caso, el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien haga sus veces, deberá coordinar las actividades dispuestas en esta Norma en articulación con las instituciones rectoras de acuerdo a sus competencias.

**Art. 8.-** Del Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces- Le corresponde:

- a) Elaborar la planificación de la autoevaluación y poner a conocimiento para su revisión y aprobación por parte del Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional y la máxima autoridad o quien hiciere sus veces respectivamente;
- b) Estructurar y dirigir el equipo de proceso de mejora continua de acuerdo al alcance definido por el Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional;
- c) Ejecutar el proceso de autoevaluación previamente validado por el Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional y aprobado por la máxima autoridad o su delegado;
- d) Elaborar el informe de resultados de la autoevaluación;
- e) Presentar a la máxima autoridad o su delegado y al Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional el informe de resultados de la autoevaluación, a fin de que se remita al Ministerio del Trabajo para la correspondiente postulación del nivel de madurez;
- f) Coordinar el proceso de evaluación externa ejecutado por el Ministerio del Trabajo a través de su red de evaluadores;
- g) Coordinar el proceso de diseño a partir del informe de autoevaluación e implementación del plan para la mejora de la gestión sobre la base del informe de evaluación externa; y,
- h) Presentar informes mensuales a la máxima autoridad o su delegado sobre los avances de la ejecución del plan para la mejora de la gestión y remitir al Ministerio del Trabajo junto con sus respectivas evidencias para seguimiento del mismo.

**Art. 9.-** De los responsables de las unidades o procesos internos.- Al responsable de la unidad o proceso interno le corresponde proporcionar las evidencias necesarias al equipo de proceso de mejora continua y evaluación externa, e identificar los puntos fuertes y áreas de mejora de su unidad o proceso interno; igualmente le corresponde mantener los registros físicos y digitales que respalden el proceso de autoevaluación y evaluación externa; y, la implementación de los planes para la mejora de la gestión, como resultado de las áreas de mejora priorizadas y aprobadas.

### CAPITULO III DEL PROGRAMA NACIONAL DE EXCELENCIA - PROEXCE

**Art. 10.-** Del Programa Nacional de Excelencia (PROEXCE).- Es un elemento de articulación estratégica de las iniciativas institucionales a fin de alcanzar la excelencia en la administración pública.

El Programa Nacional de Excelencia - PROEXCE pretende transmitir el compromiso que tienen las instituciones públicas con la ciudadanía en general. Este compromiso se traduce en hacer efectivo

un contrato social por el que las entidades buscan activamente su adaptación a las necesidades y expectativas de las y los usuarios/ciudadanos externos, que son su razón de ser y que como ciudadanos quieren ver cumplidos sus derechos.

**Art. 11.-** De la estrategia.- Se define como estrategia del PROEXCE al diseño del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE) como un articulador de buenas prácticas, estructurado como un marco de referencia que guíe y articule la operación eficiente de parámetros y criterios de gestión de calidad y metodologías para establecer estándares de desempeño y niveles de madurez de las instituciones del Estado en la generación de productos y servicios e incremento del índice de percepción de calidad en el servicio público.

**Art. 12.-** Del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia - MECE.- El Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia es una herramienta que describe el desempeño óptimo de las instituciones, identificando posibles debilidades y definiendo acciones de mejora en la gestión institucional.

El modelo tiene una estructura de nueve criterios, considerados como los elementos críticos del funcionamiento de las organizaciones, que permitirá establecer una autoevaluación, evaluación y aplicación de buenas prácticas.

A continuación se alinean los parámetros de calidad establecidos en el artículo 130 de la LOSEP con las perspectivas de desempeño institucional determinadas en el artículo 219 de su Reglamento General y los criterios para la evaluación de la calidad del servicio, así:

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial 245 de 21 de Mayo de 2018, página 15.

A través de los nueve criterios, se pretende facilitar la evaluación de los parámetros y perspectivas relevantes de la gestión de las instituciones para que, teniendo en cuenta sus interconexiones, se pueda llegar a un diagnóstico global de las mismas.

Los criterios se estructuran en dos grupos:

- a) Primero grupo.- Denominado "Agentes Facilitadores", que incluye los criterios relativos a la gestión, esto es, lo que la institución hace para la implementación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia y qué acciones ha tomado al respecto.
- b) Segundo grupo.- Denominado "Resultados", se refiere a los logros cualitativos y cuantitativos que está alcanzando la institución. A continuación se describe la representación gráfica:

Nota: Para leer Grafico, ver Registro Oficial 245 de 21 de Mayo de 2018, página 16.

Los criterios establecidos en el grupo de "Agentes Facilitadores" se relacionan directamente con los criterios del grupo de "Resultados", ya que los resultados responderán a las actuaciones desarrolladas por los agentes facilitadores. En otras palabras, los resultados siempre tendrán correlación con la gestión.

**Art. 13.-** De la estructuración de los criterios del modelo ecuatoriano de calidad y excelencia.- Los criterios definidos en el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia señalado en el artículo anterior, a su vez se desglosarán en subcriterios y estos en una serie de aspectos a considerar o referencias técnicas, para proporcionar una comprensión cabal y un análisis minucioso del contenido de cada uno de los mismos. Esta estructuración se establecerá con más detalle en la Guía Metodológica de Aplicación y Excelencia.

#### CAPÍTULO IV DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

**Art. 14.-** Del proceso de evaluación de la calidad del servicio.- Estará integrada por las siguientes fases:

- a) Autoevaluación institucional;
- b) Evaluación externa; y,
- c) Planes para la mejora de la gestión.

#### Sección Ia.

##### De la autoevaluación institucional

**Art. 15.-** De las autoevaluaciones.- Cada institución del Estado realizará un proceso de autoevaluación de la gestión institucional, lo cual permitirá establecer el nivel de desempeño alcanzado sobre la base de los criterios establecidos en el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia, cuyo resultado será el informe de autoevaluación que sustentará la postulación del nivel de madurez ante el Ministerio del Trabajo.

**Art. 16.-** Del equipo de proceso de mejora continua.- El equipo de proceso de mejora continua será el encargado de realizar la autoevaluación institucional según los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia de acuerdo al alcance definido por el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.

Los equipos de proceso de mejora continua se integrarán con personal de los diferentes niveles institucionales y con distinta experiencia, considerando principalmente a las y los servidores de las unidades internas agregadoras de valor - sustantivas y dependerán, en lo referente a la autoevaluación institucional, de la unidad de planificación y gestión estratégica o quien hiciere sus veces.

**Art. 17.-** De las atribuciones del equipo de proceso de mejora continua.- Al equipo de proceso de mejora continua le corresponde:

- a) Ejecutar el proceso de autoevaluación de conformidad a la planificación definida para este efecto;
- b) Elaborar el informe de autoevaluación;
- c) Participar con el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces en la construcción del plan para la mejora de la gestión conjuntamente con los responsables de las unidades o procesos internos, en base a las áreas de mejora priorizadas y al resultado de las autoevaluaciones institucionales y de las evaluaciones externas; y,
- d) Apoyar la implementación del plan para mejora de la gestión, cumpliendo los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia.

**Art. 18.-** Del perfil del autoevaluador.- Para que un servidor pueda ser autoevaluador deberá cumplir el siguiente perfil:

Nota: Para leer Cuadro, ver Registro Oficial 245 de 21 de Mayo de 2018, página 17.

**Art. 19.-** De la metodología de la autoevaluación.- Las instituciones del Estado dentro del ámbito de esta Norma Técnica, realizarán la autoevaluación de su gestión institucional a través de los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia, a fin de establecer un diagnóstico integral.

**Art. 20.-** De la periodicidad.- El período de autoevaluación será el primer semestre de cada año posterior al ejercicio fiscal sujeto a evaluación, fecha a partir de la cual las instituciones del Estado podrán postular al reconocimiento del nivel de madurez y certificación de la calidad ante el Ministerio del Trabajo.

**Art. 21.-** De la ejecución de la autoevaluación.- Le corresponde al equipo de proceso de mejora continua ejecutar la autoevaluación de acuerdo a la Guía Metodológica para la Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia y al nivel de madurez al cual las instituciones del Estado vayan a postular.



**Art. 22.-** Del informe de autoevaluación.- Los informes de resultados de autoevaluación deberán remitirse al Ministerio del Trabajo, en un plazo máximo de treinta (30) días después de haber culminado su autoevaluación. Al informe se deberán adjuntar las respectivas evidencias de forma digital siguiendo los lineamientos descritos en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia.

El informe de autoevaluación remitido por las instituciones públicas sustentará el proceso de evaluación externa que deberá ser planificada por parte del Ministerio del Trabajo.

#### Sección 2a

#### De la evaluación externa

**Art. 23.-** De la red de evaluadores.- Estará conformada por un equipo de profesionales de las instituciones del Estado que cumplan con los requisitos establecidos para este efecto, y les corresponderá la ejecución de las siguientes responsabilidades:

- a) Ejecutar el proceso de evaluación externa a realizarse con sustento en el informe de autoevaluación remitido por las instituciones postulantes al reconocimiento del nivel de madurez;
- b) Elaborar informes de evaluación;
- c) Definir el nivel de madurez alcanzado por la institución de acuerdo a los resultados de la evaluación; y,
- d) En caso de que el Ministerio del Trabajo requiera, podrán actuar en calidad de asesores para el diseño de los planes para la mejora de la gestión.

**Art. 24.-** Del Perfil de evaluador para integrar la red.- Las UATH de las instituciones del Estado, a petición del Ministerio del Trabajo seleccionarán a dos servidores bajo la modalidad de nombramientos permanentes para integrar la red de evaluadores cuyo perfil es el siguiente:

Nota: Para leer Cuadro, ver Registro Oficial 245 de 21 de Mayo de 2018, página 18.

**Art. 25.-** De la autorización para actuar en calidad de evaluador externo.- Cuando el Ministerio del Trabajo de acuerdo al plan para la evaluación externa, requiera de los servicios del personal que integra la red de evaluadores, solicitará a la institución respectiva se conceda la comisión de servicios con remuneración por un tiempo máximo de noventa (90) días, período durante el cual la o el servidor se sujetará a las normas internas del Ministerio del Trabajo. Una vez que concluya este proceso, la o el servidor se reincorporará a su institución de origen.

**Art. 26.-** De los derechos de los miembros de la red de evaluadores.- Las y los servidores públicos que actúen en calidad de evaluadores externos previo autorización de la comisión de servicios con remuneración, tendrán los siguientes derechos:

- a) Percibir el pago por concepto de viáticos y movilizaciones dentro del país, de conformidad a lo establecido en la Norma Técnica emitida por el Ministerio del Trabajo, que será asumida por la institución sujeta a evaluación externa, a través de un convenio de intervención suscrito con el Ministerio del Trabajo;
- b) Ser sujeto de la evaluación del desempeño por parte del Ministerio del Trabajo por el tiempo en el cual actúe en calidad de evaluador externo; y,
- c) Recibir del Ministerio del Trabajo la certificación respectiva de su participación en calidad de evaluador externo, en la que se detalle la institución intervenida, tiempo de duración y nivel de desempeño.

**Art. 27.-** De la ejecución de la evaluación externa.- El Ministerio del Trabajo en el término de tres (3) días de recibido el informe de autoevaluación por parte de las instituciones del Estado postulantes, designará de los integrantes de la red de evaluadores al o los responsables del equipo de evaluación externa, a fin de que ejecuten el proceso de evaluación externa.

La evaluación externa se realizará de acuerdo al alcance definido por el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.

Una vez recibido el informe de autoevaluación, el Ministerio del Trabajo a través de la red de evaluadores, realizará la evaluación externa y, de ser el caso, verificará in situ las evidencias que sustenten los resultados de las autoevaluaciones y elaborará el respectivo informe de resultados de evaluación hasta en un plazo máximo de noventa (90) días.

**Art. 28.-** Del resultado de la evaluación externa.- El Ministerio del Trabajo dentro del plazo de quince (15) días posteriores a la finalización del proceso de evaluación externa emitirá el informe y el reconocimiento del nivel de madurez que corresponda a cada institución.

**Art. 29.-** De los niveles de madurez.- Los niveles de madurez establecen el estado de la institución en su camino a la excelencia, basados en la evaluación externa.

Los niveles de madurez se definen a continuación:

Nota: Para leer Cuadro, ver Registro Oficial 245 de 21 de Mayo de 2018, página 19.

Para alcanzar el reconocimiento en los niveles de madurez, las instituciones deberán obtener los puntajes establecidos para cada uno de ellos, considerando la ponderación y parámetros definidos en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia.

Sección 3a.

De los planes para la mejora de la gestión

**Art. 30.-** De la formulación de planes para la mejora de la gestión.- Las instituciones con sustento en los resultados de su autoevaluación, elaborarán el plan para la mejora de la gestión que será ajustado una vez que la institución reciba el informe de resultados de la evaluación externa. Este plan de mejora debe ser remitido al Ministerio del Trabajo en un plazo de quince (15) días de haber recibido el informe de evaluación externa.

Los planes para la mejora de la gestión deben ser integrados por varios proyectos y acciones de mejoramiento, de acuerdo a los parámetros, perspectivas y criterios establecidos en la presente Norma Técnica, en concordancia con los criterios y subcriterios definidos en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia.

Estos proyectos contribuirán a que la institución incremente su nivel de madurez para el siguiente proceso de autoevaluación y evaluación externa. Serán considerados también como insumos para este proceso, aquellos proyectos generados con anterioridad a la autoevaluación y evaluación externa que se encuentren en ejecución.

Una vez aprobados los proyectos, las instituciones deben subir la información en la herramienta establecida para el efecto por el Ministerio del Trabajo de acuerdo a su metodología, y notificar formalmente al Ministerio del Trabajo.

De este procedimiento se excluyen las instituciones que no forman parte de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva, por lo que, sus planes para la mejora de la gestión serán validados por los Comités de Gestión de la Calidad y Desarrollo Institucional y aprobados por su máxima autoridad y deberá ser notificado al Ministerio del Trabajo, en el plazo establecido en el primer inciso del presente Acuerdo.

**Art. 31.-** De la ejecución de los planes para la mejora de la gestión.- Los planes para la mejora de la gestión, de ser el caso, podrán ser financiados con gasto de inversión o corriente según la disponibilidad de recursos. Para los proyectos de inversión, las instituciones deben seguir el proceso



respectivo para la aprobación por parte de la SENPLADES y/o instancias pertinentes. Los proyectos de mejoramiento financiados a través de gastos de inversión y/o gastos corrientes, deben acogerse a las Normativas Técnicas vigentes, para su correcta implementación y operación.

La implementación de los proyectos de las instituciones que no forman parte de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva, se ejecutarán con cargo a su presupuesto institucional.

**Art. 32.-** Del seguimiento de los planes para la mejora de la gestión.- Las unidades o procesos internos en conjunto con la Coordinación de Planificación y Gestión Estratégica, o quien hiciere sus veces, de cada institución son los encargados de la implementación de sus planes de mejora establecidos en la herramienta que para el efecto determine el Ministerio del Trabajo.

Igualmente, podrán solicitar al Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional establezca los niveles de coordinación con los órganos rectores a fin de que estos en el ámbito de su competencia brinden la asistencia técnica o asesoría que corresponda.

El Ministerio del Trabajo deberá dar seguimiento a la implementación de los planes para la mejora de la gestión de las instituciones del Estado.

## CAPÍTULO V

### DE LA CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

**Art. 33.-** De la certificación de la calidad del servicio.- El Ministerio del Trabajo otorgará la certificación de la calidad del servicio a las instituciones del Estado que hayan obtenido el reconocimiento del tercer nivel de madurez (Desarrollado) del PROEXCE, de acuerdo con lo establecido en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia.

Las instituciones del Estado sujetas al ámbito de esta norma que hayan alcanzado al tercer nivel de madurez (Desarrollado), recibirán complementariamente al informe de evaluación y de reconocimiento de nivel de madurez, la certificación de la calidad del servicio público por parte del Ministerio del Trabajo, de acuerdo al contenido y plazo determinado en el artículo 26 de la presente Norma Técnica.

**Art. 34.-** De los efectos de la certificación de calidad del servicio público.- Las instituciones públicas que obtengan la certificación de la calidad de servicio público, podrán reconocer el pago de la remuneración variable por eficiencia a sus servidoras y servidores, de conformidad a la Norma Técnica que para el efecto emita el Ministerio del Trabajo.

**Art. 35.-** De la vigencia de la certificación de la calidad del servicio público.- La certificación de la calidad del servicio público tendrá vigencia de dos (2) años.

Las instituciones públicas concluido el periodo para el cual se le otorgó la certificación de la calidad, suspenderán el pago del valor relativo a la remuneración variable por eficiencia, mientras obtenga la renovación de conformidad al nivel de madurez correspondiente.

Las instituciones pueden mantenerse en un mismo nivel de madurez máximo por dos procesos de evaluación. Es decir que, para el tercer año, las instituciones deben obligatoriamente alcanzar el siguiente nivel de madurez, caso contrario perderán el certificado de calidad o reconocimiento alcanzado hasta la fecha, debiendo en este caso volver a certificar en el nivel de madurez en el que se encuentra.

**Art. 36.-** Del mantenimiento del nivel de calidad del servicio.- Corresponde a las instituciones del Estado el mantenimiento y mejora continua del nivel de madurez y/o certificación de la calidad del servicio alcanzado a través del incremento del índice de percepción de calidad en el servicio público.

## CAPÍTULO VI CONTROL Y SEGUIMIENTO

**Art. 37.-** Del control y seguimiento de la calidad del servicio.- A fin de garantizar el mantenimiento del nivel de calidad del servicio de las instituciones públicas reconocidas y/o certificadas, los órganos rectores en el ámbito de sus competencias realizarán el control y seguimiento de la gestión de la calidad del servicio institucional, tanto de los criterios de calidad evaluados como de otros productos o servicios en operación no previstos en éstos que deberán establecerse en los planes de control, proceso que permitirá evidenciar retrocesos o mejoramiento en su gestión.

**Art. 38.-** De los informes de control y seguimiento.- El Ministerio del Trabajo centralizará los informes emitidos por los órganos rectores mismos que contendrán observaciones respecto al incumplimiento de criterios de evaluación y las recomendaciones sobre suspensión o supresión del reconocimiento del nivel de madurez y/o certificación, determinando plazos y condiciones de cumplimiento.

**Art. 39.-** Del cumplimiento del informe de control y seguimiento.- Las instituciones que hayan obtenido el reconocimiento del nivel de madurez y/o certificación de la calidad del servicio público, en el caso de recibir informes de control y seguimiento emitidos por los órganos rectores, deberán dar cumplimiento a las observaciones realizadas. De sus resultados se notificará al órgano rector correspondiente, para que éste a su vez solicite al Ministerio del Trabajo retire la suspensión o aplique la supresión del reconocimiento del nivel de madurez y/o certificación de la calidad del servicio.

**Art. 40.-** De la suspensión o supresión del reconocimiento del nivel de madurez y/o la certificación a la calidad de servicio.- De evidenciarse retrocesos en las mejoras que propendieron para el reconocimiento del nivel de madurez y/o certificación de la calidad de servicio público, el Ministerio del Trabajo podrá suspender dicho reconocimiento y/o certificación, basándose en el informe de control y seguimiento emitido por los órganos rectores. Las instituciones deberán cumplir las observaciones en el tiempo establecido por los órganos rectores y una vez solventadas esas observaciones, el Ministerio del Trabajo podrá levantar la suspensión del reconocimiento del nivel de madurez y/o certificación de la calidad del servicio público.

De producirse reincidencia en el cumplimiento del informe, el Ministerio del Trabajo podrá suprimir el reconocimiento del nivel de madurez y/o la certificación de la calidad del servicio otorgada a la institución, la cual de pretender recuperarla deberá reiniciar todo el proceso de evaluación dentro del marco del PROEXCE en el nivel de madurez inmediato anterior al alcanzado.

De producirse la supresión del reconocimiento del nivel de madurez y/o certificación de la calidad del servicio por incumplimiento del informe de control y seguimiento, la institución no podrá aplicar a un nivel de madurez superior al suprimido hasta que cumpla con los requerimientos establecidos en el informe emitido por los órganos rectores o se sujete a las directrices antes referidas.

**Art. 41.-** De los efectos de la suspensión o supresión de la certificación de la calidad del servicio público.- La institución que haya recibido la suspensión o supresión del reconocimiento del nivel de madurez y/o certificación de la calidad del servicio, no podrá reconocer a sus servidoras y servidores la remuneración variable por eficiencia, mientras no levante la suspensión o la institución alcance un nuevo reconocimiento del nivel de madurez y/o certificación de la calidad del servicio público de acuerdo a lo establecido en el artículo anterior.

## CAPÍTULO VII DEL PREMIO ECUATORIANO DE CALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO

**Art. 42.-** Del premio ecuatoriano de calidad y excelencia en el servicio público.- Se establece el premio ecuatoriano de calidad y excelencia en el servicio público como un reconocimiento a las instituciones que se ajusten a las directrices del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia, al cual podrán postularse las instituciones que hayan obtenido el reconocimiento del nivel 4 de madurez

(Excelente), de acuerdo a esta Norma Técnica.

**Art. 43.-** De la sectorización de las instituciones del sector público para el premio ecuatoriano de calidad y excelencia en el servicio público.- Se establece la entrega del premio ecuatoriano de calidad y excelencia en el servicio público a través de la sectorización de las instituciones del Estado clasificados de acuerdo a la actividad económica y social en la que interviene. Su sectorización, postulación, calificación y otorgamiento del premio, se establecerá en el Reglamento para el premio ecuatoriano de calidad y excelencia en el servicio público que para el efecto emita el Ministerio del Trabajo.

**Art. 44.-** Del jurado calificador.- El jurado del premio estará integrado por un grupo de expertos en el ámbito de la calidad y excelencia de la gestión y los servicios; éstos pueden ser nacionales o internacionales. Su integración se establecerá en el reglamento respectivo.

## DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.-** De los criterios de aplicación.- En los casos de duda sobre la aplicación técnica de la presente Norma, el Ministerio del Trabajo a través de la Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, absolverá las consultas respectivas.

**SEGUNDA.-** De los sistemas de gestión de calidad complementarios.- Las instituciones podrán implementar sistemas de gestión de calidad complementarios de acuerdo a las características de prestación de servicios a la ciudadanía, exclusivamente en el criterio de gestión de procesos, y sus resultados considerados en la evaluación para la certificación de la calidad, para lo cual deberán solicitar la aprobación y validación al Ministerio del Trabajo.

Las ramas de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional, Cuerpos de Bomberos, Comisión de Tránsito del Ecuador, las áreas docentes de las universidades y escuelas politécnicas públicas, las áreas docentes del Magisterio Nacional, las áreas que pertenecen a la carrera judicial, carrera fiscal o carrera de la defensoría, las áreas diplomáticas del servicio exterior, área médica de la Red Integral de Salud Pública y aquellas áreas de las carreras creadas por Ley, podrán utilizar sistemas propios de gestión y evaluación de la calidad y sus resultados serán considerados dentro del criterio "Gestión de Procesos" e insumirán al proceso de evaluación integral para el reconocimiento del nivel de madurez y/o la certificación de la calidad del servicio público.

## DISPOSICIÓN TRANSITORIA

**PRIMERA.-** Las certificaciones de calidad del servicio público obtenidas a la vigencia de la presente Norma Técnica, tendrán validez de dos años de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0065, publicado en el Registro Oficial No. 1005, de 16 de mayo de 2017 .

Igualmente, aquellas instituciones que cuentan con certificación de la calidad en base de regulaciones propias emitidas por el Ministerio del Trabajo, tendrán vigencia hasta el fin del ejercicio fiscal 2018, fecha a partir de la cual, se sujetarán a la presente Norma Técnica.

**SEGUNDA.-** Las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva, que como resultado de la evaluación institucional hayan alcanzado el tercer nivel de madurez con dieciocho (18) meses de anterioridad a la vigencia de la presente norma, podrán solicitar al Ministerio del Trabajo la certificación de la calidad de servicio correspondiente.

**TERCERA.-** De conformidad a lo establecido en el artículo 5 del Decreto Ejecutivo No. 135, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 76, de 11 de septiembre de 2017 , en concordancia con lo establecido en el Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0153, publicado en el Registro Oficial No. 102, de 18 de octubre de 2017 , se suspende el pago de la remuneración variable por eficiencia para los ejercicios fiscales 2017 y 2018.

## DISPOSICIÓN DEROGATORIA

ÚNICA.- Se derogan expresamente los siguientes:

- Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0065, publicado en el Registro Oficial No. 1005, de 16 de mayo de 2017 ;
- Acuerdo No. 1181, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 547, de 20 de julio de 2015 ; y,
- Acuerdo No. SCG-DNGC-001, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 849, de 27 de septiembre de 2016 .

Disposición Final.- El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a 25 de abril de 2018.

f.) Abg. Raúl Clemente Ledesma Huerta, Ministro del Trabajo.