



**ACUERDO MINISTERIAL No. MRL-2014- 0103**

**EL MINISTRO DE RELACIONES LABORALES**

**CONSIDERANDO:**

- Que, el artículo 130 de la Ley Orgánica del Servicio Público, faculta al Ministerio de Relaciones Laborales emitir la norma Técnica para la Certificación de la Calidad de Servicio, para los organismos, instituciones y entidades que se encuentran dentro del ámbito de esta ley;
- Que, mediante Acuerdo Ministerial No. MRL-2012-0055, publicado en el Registro Oficial No. 706, de 18 de mayo de 2012, el Ministerio de Relaciones Laborales emitió la Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio;
- Que, mediante Acuerdos Ministeriales Nros. MRL-2013-0058, MRL-2013-0126 y MRL-2013-0237 publicados en el Registro Oficial No. 926, de 4 de abril de 2013; 43, de 24 de julio de 2013 y 144, de 16 de diciembre de 2013 respectivamente, se emitieron las Reformas al artículo 11 de la Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio;
- Que, las instituciones comprendidas en el ámbito de la Norma Técnica citada, se encuentran en procesos de fortalecimiento y desarrollo de su organización y funcionamiento para generar productos y servicios de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios externos, por lo que es necesario redefinir los criterios de evaluación y certificación de la calidad de los servicios, incorporando los Niveles de Calidad 5 y 6, que permitan elevar los estándares e indicadores de gestión institucional; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 51 literal a) de la Ley Orgánica del Servicio Público y artículo 112 literal c) de su Reglamento General,

**ACUERDA:**

**REFORMAR LA NORMA TÉCNICA PARA LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO**

**Artículo 1.-** En el artículo 11 de la Norma Técnica para la Certificación de la Calidad de Servicio, expedida mediante Acuerdo Ministerial No. MRL-2012-0055, publicado en el Registro Oficial No. 706, de 18 de mayo de 2012, reformado mediante Acuerdos Ministeriales Nos. MRL-2013-0058, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 926, de 4 de abril de 2013; MRL-2013-0126 publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 43, de 24 de julio de 2013, y, MRL-2013-0237, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 144 de 16 de diciembre de 2013, añádase los numerales 11.5 y 11.6, de la siguiente manera:

11.5. Nivel de Calidad 5 y 6

Período de cumplimiento Nivel de Calidad 5: Hasta julio de 2014

Período de cumplimiento Nivel de Calidad 6: Hasta enero de 2015





ORDEN	PARÁMETRO	META	FORMATO
1	Nivel de satisfacción del cliente externo	Nivel mínimo de satisfacción 91%	Formulario de Informe de Evaluación de la Calidad No. 5
2	Implementación de la Escala de Remuneración Mensual Unificada	100%	
3	Utilización del Gobierno por Resultados	100%	
3	Implementación del Estatuto Orgánico por Procesos	100%	
4	Aprobación del Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Institucional	100%	
5	Administración del Sistema Informático Integrado del Talento Humano y Remuneraciones – SIITH	100%	
6	Calificación del Régimen Laboral de las y los servidores y las y los obreros que laboran en la Institución, de acuerdo a los Decretos Ejecutivos 1701 y 225	100%	
7	Metas y objetivos individuales y de la unidad subidas al Sistema de Remuneración Variable por Eficiencia para las y los servidores que ocupen puestos de carrera mediante nombramiento o contratos de servicios ocasionales y no pertenezcan a la escala de 10 grados de libre nombramiento y remoción	100%	

**Artículo 2.-**Sustitúyase en el segundo inciso del artículo 23 la frase “30” por “60”.

**Artículo 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 **05 MAY 2014**

  
Econ. Carlos Marx Carrasco

**MINISTRO DE RELACIONES LABORALES**

Acción:	Nombre:	Firma:	Cargo:
Elaborado por:	Dra. Lorena Borja		Analista de Políticas y Normas S.P.
Revisado por:	Econ. Eduardo Molina		Director de Políticas y Normas S.P.(E)
Aprobado por:	Dr. Carlos Garcés		Subsecretario de Políticas y Normas
Aprobado por:	Econ. Mauro Andino		Viceministro del Servicio Público