



ACUERDO No. MT-2014-

0242

**EL MINISTRO DEL TRABAJO**

**CONSIDERANDO:**

- Que, el artículo 130 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, faculta al Ministerio del Trabajo el 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 dicha Ley;
- Que, mediante Acuerdo Ministerial No. MRL-2012-0055, publicado en el Registro Oficial No. 706, de 18 de mayo de 2012, el Ministerio del Trabajo emitió la Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio;
- Que, mediante Acuerdos Ministeriales No. MRL-2013-0058, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 926, de 4 de abril de 2013, No. MRL-2013-0126, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 43, de 24 de julio de 2013, No. MRL-2013-0237, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 144, de 16 de diciembre de 2013, y No. MRL-2014-0103, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 244, de 13 de marzo de 2014, se emitieron las reformas a la Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio;
- Que, en base a las experiencias de la ejecución del primer semestre del 2014, es necesario ajustar el plazo y parámetros establecidos en el Nivel de Calidad 6 para que el Ministerio del Trabajo otorgue la Certificación de Calidad de Servicio a las instituciones del Estado; 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:**

**EXPEDIR LAS SIGUIENTES REFORMAS A LA NORMA TÉCNICA PARA LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO**

**Art. 1.-** En el numeral 11.5 del 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 No. MRL-2013-0058, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 926, de 4 de abril de 2013; No. MRL-2013-0126, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 43, de 24 de julio de 2013; No. MRL-2013-0237, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 144, de 16 de diciembre de 2013, y No. MRL-2014-0103, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 244, de 13 de marzo de 2014, efectúense las siguientes modificaciones:





1. Sustitúyase la frase "Hasta enero de 2015" por "Hasta el 31 de diciembre de 2014"; y,
2. Elimínese el parámetro establecido en el orden "8".

**Art. 2.-** En el segundo inciso del artículo 23, sustitúyase la frase "60" por, "30".

**Art. 3.-** Incorpórese la siguiente Disposición Transitoria:

**"TERCERA.-** Las instituciones del Estado que hayan obtenido la Certificación de la Calidad de Servicio para el Nivel de Calidad 5 establecido en el numeral 11.5 del artículo 11 de la presente Norma Técnica, quedarán exentas de aplicar el proceso de certificación de calidad para el Nivel de Calidad 6."

**Artículo Final.-** El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a **04 DIC 2014**

Carlos Marx Carrasco V.  
MINISTRO DEL TRABAJO



ACCIÓN	SERVIDOR	FIRMA	
Elaborado por:	Ing. Doris Pacheco		Analista de Políticas y Normas del Servicio Público
Revisado por:	Eco. Eduardo Molina		Director de Políticas y Normas del Servicio Público (e)
Revisado por:	Adolfo Brinkmann MBA		Subsecretario de Evaluación y Control Técnico
Revisado por:	Dr. Carlos Cisneros		Subsecretario de Políticas y Normas
Aprobado por:	Ing. Paola Hidalgo V.		Viceministra del Servicio Público

