

RESOLUCIÓN No. MDT-2016- 0001

EL MINISTRO DEL TRABAJO

CONSIDERANDO:

- Que, el artículo 130 de la LOSEP, faculta al Ministerio del Trabajo emitir las normas técnicas para la certificación de la calidad del servicio, para los organismos institucionales y entidades que se encuentran dentro del ámbito de la presente Ley, a través de los parámetros de: Cumplimiento de objetivo 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 literal c) del artículo 112 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público-LOSEP, señala que es responsabilidad del Ministerio del Trabajo emitir la norma técnica para la Certificación de la Calidad del servicio público, a efectos de establecer la remuneración variable por eficiencia;
- Que, el artículo 280 del mencionado 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, es necesario dotar al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS de un instrumento normativo y técnico que permita evaluar y certificar la calidad de los servicios que brinda a sus usuarios externos, de acuerdo a estándares de calidad previstos en la LOSEP y su Reglamento General; y,

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

RESUELVE:

EXPEDIR LA NORMA TÉCNICA PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL - IESS

Art. 1.- Del objeto.- La presente Norma Técnica tiene como objeto establecer los lineamientos, políticas, normas y procedimientos de carácter técnico para evaluar, certificar y mejorar la calidad del servicio público y la satisfacción de los usuarios externos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS.





Art. 2.- Del ámbito de aplicación.- Las disposiciones de esta Norma Técnica son de cumplimiento obligatorio para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS.

Art. 3.- De la certificación de la calidad del servicio en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.- Es el proceso tendiente a definir, evaluar, certificar y mejorar el desempeño del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS.

Art. 4.- Del Ministerio del Trabajo.- Como organismo de regulación y evaluación de la certificación de la calidad de servicio público, de acuerdo a lo establecido en el segundo inciso del artículo 282 del Reglamento General a la LOSEP, tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Emitir políticas, normas, procedimientos e instrumentos técnicos de aplicación de la certificación de la calidad del servicio del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS;
- b) Definir los parámetros y mecanismos de control y certificación de la calidad del servicio público, de conformidad a la LOSEP y su Reglamento General;
- c) Ejecutar procesos de monitoreo, evaluación y control concurrente y posterior de la calidad de servicio del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS; y,
- d) Otorgar la certificación de la calidad de servicio al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS.

Art. 5.- De la Unidad de Administración del Talento Humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS.- Proporcionar la información requerida por el Ministerio del Trabajo para su intervención en la evaluación de la calidad de los servicios.

Art. 6.- De la Unidad de Planificación del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS.- Le corresponde ejecutar las siguientes actividades:

- a) Planificación de objetivos y metas de las unidades, procesos y servicios internos; y,
- b) Monitorear el cumplimiento de objetivos y metas de acuerdo a indicadores establecidos para los períodos de evaluación.

Art. 7.- De los criterios de evaluación de la calidad.- Para la evaluación de la calidad de servicio del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS se establecen los siguientes parámetros:

- a) Utilización de un sistema de medición de metas y establecimiento de indicadores institucionales;
- b) Aprobación del Reglamento Orgánico Funcional;
- c) Elaboración y aprobación del Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos de las unidades del salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS;
- d) Calificación de régimen laboral de servidores y obreros públicos,
- e) Escalas de remuneraciones mensuales unificadas;





- f) Utilización de un sistema informático del talento humano; y,
- g) Reporte de resultados de la evaluación de la satisfacción de clientes externos en un porcentaje mínimo del ochenta y cinco por ciento (85%).

Art. 8.- Del período de evaluación y vigencia de la certificación de la calidad de servicio del IESS.- El periodo de evaluación para la certificación de la calidad de servicio del IESS, será el ejercicio fiscal 2015 y su vigencia será de un año calendario.

Art. 9.- De los efectos de la Certificación de la Calidad de Servicio del IESS.- El IESS una vez que obtenga la certificación de calidad podrá pagar la remuneración variable por eficiencia a las y los profesionales de la salud que realicen atenciones programadas en días de descanso obligatorio.

Disposición Final.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir del 8 de febrero del 2016, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a 08 FEB 2016


Dr. Leonardo Berrezuela Carrion
MINISTRO DEL TRABAJO



