

REPÚBLICA DEL ECUADOR

MINISTERIO DEL TRABAJO

ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2024-057

Mgs. Ivonne Elizabeth Núñez Figueroa
MINISTRA DEL TRABAJO

CONSIDERANDO:

Que el número 9 del artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador establece: "*El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución*";

Que el número 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: "*A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión*";

Que el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador prevé: "*Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, 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. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución*".;

Que el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece: "*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 229 de la Constitución de la República del Ecuador determina: "*Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público (...)*";

Que el artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: "*Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por omisiones, y serán responsable administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos (...)*";

Que el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo establece: "*Competencia normativa de carácter administrativo. Las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad*

legislativa de una administración pública. La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley";

Que el artículo 22 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos determina: "Mecanismos de calificación del servicio.- Las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar mecanismos, de preferencia electrónicos, para que los usuarios califiquen la atención recibida por parte de los servidores públicos así como, buzones donde depositar quejas o reclamos. Para el efecto se deberá observar la normativa expedida por el ente rector del trabajo (...)";

Que el número 13 del artículo 34 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos menciona como una de las infracciones la siguiente: "Obtener el 30% o más de calificaciones negativas por parte de los usuarios en un periodo de tres meses, de conformidad con la normativa emitida por el ente rector del trabajo";

Que el artículo 35 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos establece: "De las sanciones.- Las servidoras o servidores públicos que incurran en una o más de las infracciones reguladas en el artículo anterior por una ocasión serán sancionados con la suspensión temporal sin goce de remuneración por hasta 5 días, por la máxima autoridad de la entidad, previo la aplicación del sumario administrativo de conformidad con la Ley Orgánica de Servicio Público.

En caso de incurrir por una segunda ocasión en cualquiera de las infracciones descritas, se sancionará con la suspensión temporal sin goce de remuneración por hasta 15 días.

Si la servidora o servidor público reincide por tres ocasiones o más en el cometimiento de cualquiera de las infracciones, será sancionada con la suspensión temporal sin goce de remuneración por hasta 30 días.

En todos los casos, se dejará constancia por escrito de la sanción impuesta en el expediente personal de la servidora o servidor público.

La sanción administrativa se aplicará conforme a las garantías básicas del derecho a la defensa y el debido proceso.";

Que la letra a) del artículo 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece que el Ministerio del Trabajo tendrá la siguiente competencia: "(...) Ejercer la rectoría en materia de remuneraciones del sector público, y expedir las normas técnicas correspondientes en materia de recursos humanos, conforme lo determinado en esta ley";

Que el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva determina: "Los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales (...)";

Que el artículo 2 del Decreto Ejecutivo Nro. 5 de 24 de mayo del 2017, establece: "(...)Transfíeranse las atribuciones que le correspondían a la Secretaría Nacional de la

Administración Pública previstas en los artículos 13 y 15 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva al Ministerio del Trabajo, las siguientes: a) Establecer la metodología para la gestión institucional y herramientas de gestión por procesos y prestación de servicios públicos de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva; b) 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 entidades de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva; c) Gestionar las quejas ciudadanas sobre la calidad de los servicios públicos prestados por las entidades de la de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva; y, d) Evaluar la gestión en materia de calidad y excelencia de las entidades de la Función Ejecutiva";

Que la Disposición Transitoria Primera del Decreto Ejecutivo Nro. 123, publicado en el Cuarto Suplemento del Registro Oficial Nro. 499 de 21 de julio del 2021, prescribe que, a partir de la suscripción de dicho Decreto Ejecutivo, el Ministerio del Trabajo, en el ámbito de su competencia, iniciará un proceso de depuración y actualización de la normativa secundaria aplicable al sector público;

Que mediante Decreto Ejecutivo Nro. 12 de 23 de noviembre del 2023, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, designó a la señora Ivonne Elizabeth Núñez Figueroa, como Ministra del Trabajo;

Que mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-0041 publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 218 de 10 de abril del 2018, con su última reforma a través del Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-009 publicado en el Registro Oficial Nro. 156 de 06 de marzo del 2020, se expide la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño, la cual establece en su artículo 15 lo siguiente: "*De los niveles de satisfacción de usuarios externos.- Este factor mide los niveles de satisfacción de los usuarios externos. La evaluación se llevará a cabo a través de encuestas de satisfacción sobre la calidad de los productos y/o servicios recibidos por parte de los usuarios externos, aplicado a través de la metodología que para este efecto emita el Ministerio del Trabajo (...)*";

Que el artículo 17 de la Norma Técnica ibidem determina: "*Del cumplimiento de normas internas.- Este factor evalúa el nivel de cumplimiento de normas internas a través del número de sanciones disciplinarias imputables a los servidores dentro del periodo de evaluación, como efecto de la determinación de responsabilidades administrativas (...)*";

Que mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2019-235 publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 45 de 23 de septiembre del 2019, se expidió la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio que tiene por objeto "*(...) establecer los mecanismos y metodologías que deben implementar las entidades para que los usuarios califiquen la atención brindada por parte de los servidores públicos y la satisfacción de la calidad del servicio. (...)*";

Que mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-0250 publicado en el Registro Oficial Nro. 569 de 29 de octubre del 2021, se expidió la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación

de la Calidad del Servicio Público y en su artículo 11 indica: "(...) *el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia es una herramienta que describe el desempeño óptimo de las entidades, identificando posibles debilidades y definiendo acciones de mejora en la gestión institucional (...)*";

Que el artículo 30 de la Norma Técnica ibidem determina: "(...) *A partir de los resultados de su autoevaluación, las entidades elaborarán el plan para la mejora de la gestión y en caso de que la entidad se postule a un reconocimiento del nivel de madurez correspondiente, este plan será ajustado siempre y cuando reciba el informe de resultados de la evaluación externa. El plan para la mejora debe ser remitido al Ministerio del Trabajo en el término de quince (15) días contados a partir de la notificación del informe de evaluación externa. (...)*";

Que mediante Acuerdo Interministerial Nro. MTSI-MDT-2020-002 publicado en el Registro Oficial Nro. 326 de 10 de noviembre del 2020, se estableció las competencias que poseen cada Ministerio, para lo cual, el, Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información deberá: "*Art. 2, literal b) Proporcionar el alojamiento y soporte técnico de la herramienta para la calificación de los servicios públicos de las instituciones del Estado, conforme a los acuerdos de nivel de servicio que se definan para el efecto.*"; y, el Ministerio del Trabajo: deberá: "*Art. 3, literal f) Realizar y publicar un ranking anual de las entidades dentro del ámbito de aplicación de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, en el que se indique el resultado de las calificaciones de la calidad de los servicios*";

Que mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-076 publicado en el Registro Oficial Nro. 341 de 28 de junio del 2023, se expidió la "*Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas*";

Que la Disposición Transitoria Cuarta de la Norma Técnica ibidem señala: "(...) *El ente rector del trabajo, en el término de cien (100) días a partir de la publicación del presente Acuerdo Ministerial en el Registro Oficial, emitirá la reforma a la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio expedida mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2019-235 de 23 de septiembre de 2019, publicada el Suplemento del Registro Oficial Nro. 45 de 23 de septiembre del 2019 (...)*";

Que la Disposición Derogatoria Primera de la Norma anteriormente señalada establece: "(...) *Deróguese el Capítulo III del Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2019-0235, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 45 de 23 de septiembre del 2019, en el cual, el Ministerio del Trabajo expidió la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio (...)*";

Que mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-112 de 06 de septiembre del 2023, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 399 de 19 de septiembre del 2023, se expidió la "*Reforma al Estatuto Orgánico del Ministerio del Trabajo, emitido mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-052, de 28 de marzo de 2017 y sus reformas*";

Que es necesario emitir nuevas directrices que permitan que el proceso de calificación de los servicios sea más efectivo y fácil de aplicar en las entidades del sector público; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confieren, el número 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo; la letra a) del artículo 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público; y, el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva,

ACUERDA:

EXPEDIR LA NORMA TECNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACION DEL SERVICIO

**Capítulo I
GENERALIDADES**

Artículo 1.- Del objeto.- La presente norma técnica tiene por objeto determinar los mecanismos y la metodología que deben implementar las entidades públicas para que los usuarios califiquen la atención brindada por parte de los servidores públicos y la satisfacción de la calidad del servicio.

Artículo 2.- Del ámbito.- Las disposiciones de la presente norma técnica son de aplicación obligatoria para todas las entidades, detalladas a continuación:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral, Transparencia y Control Social, en la Procuraduría General del Estado y la Corte Constitucional;
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales;
3. Las empresas públicas;
4. Las entidades que tienen a su cargo la seguridad social;
5. Las entidades que comprenden el sector financiero público;
6. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado;
7. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales para la prestación de servicios públicos.

De igual manera, es aplicable a las relaciones que se generen a partir de la gestión de trámites administrativos entre el Estado y las y los administrados; entre las entidades que conforman el sector público; y, entre éstas las y los servidores públicos.

Esta norma técnica no es aplicable a los trámites administrativos del sector defensa o que comprometan la seguridad nacional.

Artículo 3.- De las definiciones.- Para aplicación de la presente norma técnica, se tomarán en cuenta los siguientes términos técnicos:

- a. Calidad de los servicios públicos.-** Es el grado de cumplimiento de los requisitos de las características legales y de las expectativas de los usuarios y que se percibe al momento de recibirlos;

- b. Calificación de la calidad.-** Es un proceso sistemático, objetivo, permanente e integral, destinado a valorar y determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos para brindar un producto y/o servicio;
- c. Canales de atención al usuario.-** Son los puntos de interacción mediante los cuales las entidades atienden a sus usuarios;
- d. Capacidad de respuesta.-** Es la habilidad del servidor público para conocer e identificar las necesidades de los usuarios y brindar la atención oportuna a su requerimiento;
- e. Dimensión de calidad.-** Constituye el conjunto de características relevantes que describen al producto y/o servicio de acuerdo a las expectativas del usuario. Las dimensiones de calidad pueden ser tangibles e intangibles;
- f. Empatía.-** Es la habilidad de entender o sentir lo que el usuario está experimentando mientras recibe la atención;
- g. Encuesta de satisfacción.-** Es un mecanismo para la recopilación de datos que permite determinar el grado de satisfacción del encuestado;
- h. Factores de calidad.-** Son los elementos inherentes al producto y/o servicio, que permiten gestionar las dimensiones de calidad que el usuario aprecia de acuerdo a sus expectativas;
- i. Fiabilidad.-** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa, en cuanto a entregas, suministros del servicio y solución de problemas;
- j. Elementos intangibles.-** Corresponde a la seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía que el usuario percibe al momento de recibir un servicio;
- k. Elementos tangibles.-** Corresponde a las instalaciones físicas, como la infraestructura, señalética, utilización de equipos informáticos, materiales e insumos, para brindar un servicio;
- l. Satisfacción.-** Es el grado de conformidad del usuario al momento de recibir un producto y/o servicio, de acuerdo a su percepción;
- m. Seguridad.-** Es el conocimiento y atención de los servidores públicos y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza; y,
- n. Usuario.-** Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que hace uso del producto y/o servicio de un proceso y/o se beneficia del mismo, en concordancia con la definición de administrado estipulada en el artículo 3 del Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. Se considera usuario interno a aquel que pertenece a la entidad donde se ejecuta el proceso, mientras que

se considera usuario externo a aquel que no pertenece a la entidad donde se ejecuta el proceso.

Capítulo II DE LOS ENTES RESPONSABLES Y SUS ATRIBUCIONES

Artículo 4.- De los entes responsables: Los entes responsables son los siguientes:

- a. La entidad rectora de simplificación de trámites;
- b. El ente rector del Trabajo; y,
- c. La Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces.

Artículo 5.- De la entidad rectora de simplificación de trámites.- A la entidad rectora de simplificación de trámites, le corresponde: Proporcionar el alojamiento y soporte técnico de la herramienta para la calificación de los servicios públicos de las entidades del Estado, conforme a los acuerdos de nivel de servicio que se definan para el efecto.

Artículo 6.- Del ente rector del Trabajo.- Al ente rector del Trabajo, le corresponde:

- a. Emitir la metodología, los lineamientos y los instrumentos técnicos para que las entidades públicas los implementen a través de la Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces;
- b. Brindar acompañamiento y asesoría técnica a las entidades públicas para cumplimiento de la presente norma;
- c. Realizar el seguimiento y la evaluación, en relación al cumplimiento de la presenta norma; y,
- d. Emitir anualmente el ranking de la calificación de los servicios prestados; y, de la calificación asignada a la atención recibida por parte de los servidores públicos.

Artículo 7.- De la Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces.- La Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces, deberá implementar los lineamientos y los instrumentos técnicos establecidos en el ámbito de la presente norma técnica y será responsable de la medición de la satisfacción de la calidad de los servicios; así como de las acciones correctivas y de mejora que se deriven de la misma.

Capítulo III DE LA CALIFICACION DEL SERVICIO

Artículo 8.- De los mecanismos de la calificación del servicio.- Las entidades públicas pondrán a disposición de la ciudadanía, los mecanismos idóneos para que los usuarios califiquen la satisfacción de la calidad del servicio prestado y la atención brindada por parte de los servidores públicos. El principal mecanismo a utilizar para calificar el servicio son las encuestas de satisfacción; a su vez, dichas calificaciones también podrán ser asignadas mediante otros mecanismos como talleres focales, entrevistas, cliente fantasma, entre otros. Las

Entidades podrán hacer uso de los mismos previa asesoría y validación emitida por parte del Ministerio del Trabajo

Sección 1

De la satisfacción de la calidad del servicio

Artículo 9.- De las dimensiones de calidad.- Las entidades públicas deberán considerar las siguientes dimensiones para medir la satisfacción de la calidad del servicio:

- a. Elementos Tangibles (infraestructura, señalética, equipos y materiales); y,
- b. Elementos Intangibles (fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; y, empatía).

Artículo 10.- Del cálculo del índice de satisfacción de la calidad del servicio.- El cálculo de este índice, es el resultado promedio de las valoraciones otorgadas por los usuarios a las dimensiones de calidad, de acuerdo a las preguntas establecidas en la encuesta de satisfacción o el mecanismo diseñado para el efecto.

Artículo 11.- De la meta.- La meta del índice de satisfacción de la calidad del servicio que las Entidades deben cumplir se encontrará alineada a la meta establecida en el Plan Nacional de Desarrollo que se encuentre vigente.

Sección 2

De la atención brindada por parte de los servidores públicos.

Artículo 12.- Del cálculo del índice de atención brindada por parte de los servidores públicos.- El cálculo de este índice es el resultado de la valoración otorgada por los usuarios a la atención brindada por parte de los servidores públicos, de acuerdo a las preguntas establecidas en la encuesta o el mecanismo diseñado para el efecto. Este índice se deberá medir siempre y cuando en cualquier fase de la prestación del servicio, interactúe un servidor público con el usuario.

Artículo 13.- De la infracción ante las calificaciones negativas.- Para los servidores públicos que hayan sido objeto de calificaciones negativas en la que se determine el cometimiento de la infracción determinada en el número 13 del artículo 34 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos - LOOETA, y conforme a las garantías básicas del derecho a la defensa y el debido proceso, las entidades aplicarán las sanciones establecidas en el artículo 35 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos - LOOETA; las cuales, serán consideradas dentro de la medición del desempeño individual de los servidores públicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño.

Capítulo IV

DEL PROCESO DE CALIFICACION DEL SERVICIO

Artículo 14.- De las etapas del proceso de calificación.- El proceso de calificación del servicio estará integrado por las siguientes etapas:

- a. Planificación;
- b. Medición;
- c. Resultados; y,
- d. Corrección y mejora.

Sección 1 **De la planificación.**

Artículo 15.- De los servicios a ser calificados.- Las entidades deberán identificar el mecanismo idóneo para medir los servicios que prestan, tomando como prioridad el levantamiento de encuestas a través de medios electrónicos para facilitar su tabulación y considerando todos los servicios que se brindan al usuario, acogiéndose a los lineamientos de la metodología que el ente rector del Trabajo desarrolle para el efecto.

Artículo 16.- De la definición de la muestra.- Si el mecanismo de calificación del servicio a utilizar es a través del levantamiento de encuestas, las entidades deben calcular el número de encuestas a levantar de acuerdo a la demanda total de usuarios por cada servicio que presten, conforme se describe en la metodología de aplicación de la presente norma técnica.

Para los casos en los que las entidades utilicen otros mecanismos de calificación del servicio, deberán acogerse a los lineamientos de la metodología de aplicación de la presente norma técnica, o a su vez solicitar la respectiva validación de los mencionados mecanismos.

Artículo 17.- De las escalas de medición.- Las escalas a utilizarse para la calificación de la calidad del servicio, permiten establecer el nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio recibido, considerando un rango numérico que va de 1 a 5, en donde la calificación "1" será considerado como "*Nada Satisfecho*" y la calificación "5" como "*Totalmente Satisfecho*".

Se considerarán como calificaciones negativas a las puntuaciones que se encuentren por debajo de los "3" puntos, para los efectos correspondientes de acuerdo a lo determinado en el artículo 13 de la presente norma técnica.

Sección 2 **De la medición.**

Artículo 18.- De la aplicación de los mecanismos.- Las entidades aplicarán los mecanismos que se definieron previamente en la fase de planificación para levantar la satisfacción del usuario, para lo cual se observará lo siguiente:

- a. En los casos que se mida la satisfacción a través de encuestas, las entidades deberán aplicar las encuestas establecidas por el ente rector del Trabajo, utilizando mecanismos de preferencia electrónicos;
- b. Las entidades públicas que no cuenten con los mecanismos electrónicos para levantar la satisfacción, podrán utilizar la herramienta para la calificación de los servicios públicos que se encuentra alojada en el servidor de la entidad rectora de simplificación de trámites;
- c. Las entidades que debido a la naturaleza del servicio no puedan aplicar dichos mecanismos, se deberá diligenciar el levantamiento de satisfacción de manera física;

- d. Todos los servicios que se entregan de manera virtual, serán calificados únicamente por el mismo medio; y,
- e. Las entidades que utilicen otros mecanismos de calificación del servicio, deberán observar los lineamientos de la metodología que el ente rector del Trabajo desarrolle para el efecto y solicitar la respectiva validación de los mencionados mecanismos.

Sección 3 **De los resultados.**

Artículo 19.- De la tabulación de los resultados.- La tabulación se realizará tomando en cuenta los dos ámbitos de calificación detallados en esta norma técnica.

- a. Para la satisfacción de la atención brindada por parte de los servidores públicos, las entidades deberán considerar únicamente los resultados correspondientes a las preguntas relacionadas a la atención brindada por los mismos; y,
- b. Para la satisfacción de la calidad de los servicios, las entidades deben considerar los resultados correspondientes a las preguntas de todas las dimensiones de calidad que se determinen para el efecto.

Artículo 20.- De la ponderación de los resultados.- La tabulación de los resultados obtenidos en el artículo precedente determinará el nivel de satisfacción de usuarios externos que posee cada entidad, en función a lo determinado en la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño. Esta tabulación deberá ser efectuada en función de la representatividad de los servicios y su peso estadístico con respecto al total de la demanda de los mismos.

Artículo 21.- De la elaboración y remisión de informes.- Las entidades elaborarán un informe ejecutivo de resultados en los formatos establecidos por el ente rector del Trabajo y posteriormente deberán reportar dicho informe de manera oficial a la Subsecretaría administradora de la norma técnica en el término máximo de quince (15) días a partir de la finalización del primer semestre y hasta el 15 de diciembre para el segundo período, en concordancia con lo establecido en la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño.

Sección 4 **De la corrección y mejora**

Artículo 22.- De la formulación de las acciones correctivas y de mejora.- Las entidades deberán definir semestralmente las acciones que les permitan mejorar la prestación de sus servicios, para las entidades que obtuvieron calificaciones negativas en la calificación de sus servicios, deberán definir acciones correctivas de aplicación inmediata.

Las acciones correctivas y de mejora deberán ser incorporadas en el Plan para la Mejora de la Gestión descrito en la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público y deberán ser incluidas de manera abreviada, en el informe ejecutivo de resultados que las entidades envían al ente rector del Trabajo.

Para las entidades que al momento no se encuentren implementando el Programa Nacional de Excelencia, deberán reportar las acciones correctivas y de mejora en el informe ejecutivo de resultados que las entidades envían al ente rector del Trabajo.

Artículo 23.- De la implementación y seguimiento a las acciones correctivas y de mejora.- La Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces, en conjunto con las unidades o procesos internos de las entidades serán los encargados de la implementación de las acciones correctivas y de mejora.

El ente rector del Trabajo será el responsable del seguimiento y evaluación a la implementación de las acciones correctivas y de mejora, descritas en el plan para la mejora de la gestión institucional en concordancia con lo establecido en la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público.

Capítulo V DEL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN

Artículo 24.- Del seguimiento y evaluación.- El ente rector del Trabajo será el encargado del seguimiento y evaluación de los resultados presentados por las entidades públicas con el fin de observar el cumplimiento de la presente normativa y lo realizará mediante los mecanismos que se establezcan para el efecto y se deberá priorizar las entidades a intervenir.

En el caso de evidenciar algún incumplimiento, se notificará a la unidad encargada de realizar el control a las Unidades de Administración del Talento Humano, conforme lo determina el estatuto vigente del ente rector del Trabajo y según lo estipulado en la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño se podrá generar la determinación de responsabilidades de los servidores que intervinieron en el proceso por acción u omisión de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos - LOOETA, su Reglamento General, normas técnicas aplicables y demás disposiciones emitidas por el ente rector del Trabajo, lo que ocasionará la notificación y/o sanción correspondiente de conformidad a lo dispuesto en las Disposiciones Generales Sexta y Décima de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, sin perjuicio de la acción civil o penal a que hubiere lugar.

Artículo 25.- De los rankings.- El ente rector del Trabajo elaborará dos (2) tipos de rankings:

- a. El ranking de la calificación de los servicios prestados; y,
- b. El ranking de la calificación asignada a la atención recibida por parte de los servidores públicos.

Dichos rankings serán generados a partir de la información presentada por las entidades públicas y serán publicados de manera anual. Estos resultados serán notificados formalmente a las respectivas entidades públicas.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA: Las entidades que cuenten con metodologías de medición y evaluación de satisfacción de calidad del servicio, que fueron validadas por el ente rector del Trabajo, previo a

la emisión de esta norma técnica, podrán seguir utilizándolas siempre y cuando no se contrapongan con las directrices emitidas en este cuerpo legal.

SEGUNDA: En los casos de duda que surjan de la aplicación de la norma técnica, el ente rector del Trabajo, a través de la unidad técnica requirente y administradora de la norma, absolverá las consultas y proporcionará la asesoría y el apoyo técnico a las entidades, en conformidad con lo determinado en el literal i) del artículo 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA: El ente rector del Trabajo a través de unidad técnica requirente y administradora de la norma actualizará la metodología y los instrumentos técnicos necesarios para la implementación de la presente norma técnica, en el término de noventa (90) días, contados a partir de su publicación en el Registro Oficial.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

ÚNICA.- Deróguese el Acuerdo Ministerial Nro. 235, de 09 de septiembre del 2019, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 45 de 23 de septiembre del 2019 y cualquier norma de igual o menor jerarquía, que se contradiga u oponga.

DISPOSICION FINAL

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

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los 10 días del mes de abril de 2024.

Mgs. Ivonne Elizabeth Núñez Figueroa
MINISTRA DEL TRABAJO