

REPÚBLICA DEL ECUADOR

MINISTERIO DEL TRABAJO

ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2025-079

Abg. 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 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: *"(...)Transfiéranse 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 de 2023, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, designó a la abogada Ivonne Elizabeth Núñez Figueroa como Ministra del Trabajo;



Que mediante Decreto Ejecutivo Nro. 11 de 27 de mayo del 2025, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, ratificó la designación a la señora abogada Ivonne Elizabeth Núñez Figueroa, como Ministra del Trabajo;

Que mediante el Tercer Suplemento del Registro Oficial Nro. 68 de 26 de junio de 2025, se promulgó la Ley Orgánica de Integridad Pública que incluye reformas a varios cuerpos normativos, entre ellos la Ley Orgánica del Servicio Público;

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 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 Ministerial Nro. MDT-2024-057, de 10 de abril de 2024, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 548, de 30 de abril 2024, el Ministerio del Trabajo expide la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio;

Que mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2025-050, de 30 de abril de 2025, se expide la reforma integral al Estatuto Orgánico del Ministerio de Trabajo emitido mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-112, de 06 de septiembre de 2023, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 399, de 19 de septiembre de 2023;

Que es necesario actualizar la normativa que regula los Mecanismos de Calificación del Servicio en el sector público, con el fin de alinearla con las reformas introducidas en la Ley Orgánica del Servicio Público y proporcionar a las Unidades de Administración del Talento Humano institucionales instrumentos técnicos que garanticen un proceso de



calificación de los servicios más eficaz y de fácil aplicación 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:

REFORMAR AL ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2024-057, MEDIANTE EL CUAL SE EXPIDIÓ LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 1.- Sustitúyase el literal c) del artículo 6 por el siguiente:

“Art. 6.- Del ente rector del Trabajo le corresponde. -

c) Realizar la evaluación y control expost, en relación al cumplimiento de la presente norma; y,”

Artículo 2.- Sustitúyase el artículo 8 por el siguiente:

“Art. 8.-De la metodología para evaluar 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. Aquellas entidades que requieran utilizar una metodología propia y/o mecanismos deberán solicitar la validación al Ministerio del Trabajo previo su medición.”.

Artículo 3.- Sustitúyase el artículo 11 por el siguiente:

“Art. 11.- De la meta. - La meta del índice de satisfacción de la calidad del servicio público que las entidades deben cumplir, será establecida y notificada por el ente rector del Trabajo, mediante las directrices que emita para las entidades que se encuentran sujetas al ámbito de aplicación de la presente norma técnica.”.

Artículo 4.- Sustitúyase el artículo 15 por el siguiente:

“Art. 15.- De los servicios a ser calificados. - Las entidades deberán identificar el mecanismo más idóneo para medir los servicios que prestan, tomando como prioridad el levantamiento de encuestas a través de medios electrónicos, conforme a la metodología



establecida para el efecto, a fin de facilitar su tabulación y considerando todos los servicios brindados al usuario. Para aquellas entidades que por la naturaleza de sus servicios no puedan utilizar las encuestas, deberán aplicar otro mecanismo alternativo de medición, previa validación del ente rector de Trabajo.”.

Artículo 5.- Sustitúyase el artículo 21 por el siguiente:

“Art. 21.- De la elaboración y remisión de informes. - Las entidades elaborarán el informe ejecutivo de resultados en los formatos establecidos por el ente rector del Trabajo y posteriormente lo remitirán de manera oficial a la Unidad administrativa competente, de acuerdo con las directrices que emita el ente rector del Trabajo para las entidades que se encuentran sujetas al ámbito de aplicación de la presente norma técnica.”.

Artículo 6.- Sustitúyase el artículo 24 por el siguiente:

*“Art. 24.- De la evaluación y control **expost**. - El ente rector del Trabajo será el encargado de la evaluación y control **expost** de la percepción de la calidad de los servicios públicos con el fin de verificar el cumplimiento de la presente normativa, conforme a los mecanismos que se establezcan para el efecto.”.*

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

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

DISPOSICION FINAL

ÚNICA. - El presente Acuerdo entrará en vigencia a partir de su fecha de suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los 18 días del mes de julio de 2025

Abg. Ivonne Elizabeth Núñez Figueroa
MINISTRA DEL TRABAJO