

INFORME DE RESPALDO DE INFORMACIÓN AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS- DIRECCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO- 2025.

ANTECEDENTES:

Mediante correo electrónico de fecha 9 de marzo de 2026, suscrito por del Director de Planes, Programas y Proyectos donde su valioso apoyo en la elaboración de una Presentación Preliminar (Anexo 1): conforme a los temas tentativos de cada unidad administrativa se deberá llenar la información con los puntos que se considere más relevantes, además de elaborar un informe ejecutivo que detalle y sustente la información presentada, con sus respectivas firmas de responsabilidad, así también como referencia pueden descargarse la Presentación de Rendición de Cuentas 2024 en el siguiente link <https://we.tl/t-frx1hzJBtB>.

BASE LEGAL:

El Reglamento de la Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos – LOOETA en su literal f) del artículo 11, señala que el Ministerio del Trabajo tiene la atribución para emitir normativas, metodologías, herramientas, lineamientos y evaluar la gestión en materia de calidad y excelencia de servicio público de las entidades y organismos de la Administración Pública.

Mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-250, suscrito el 14 de octubre de 2021, publicado en el Registro Oficial N° 569, de 29 de octubre de 2021, el Ministerio del Trabajo expide la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público.

Mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2024-057, suscrito el 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.

Mediante Resolución Ministerial Nro. MDT-2024-041 de fecha 1 de junio de 2024, el Ministerio del Trabajo expide el documento “Reglamento para el Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia - PEC” en el que se establecen los lineamientos que

deben aplicar las entidades públicas postulantes al Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia del Servicio Público y sus Menciones Especiales.

DESARROLLO:

El Ministerio del Trabajo lidera, asesora y gestiona a través de la Dirección de Calidad en el Servicio Público la implementación a las instituciones públicas en el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE), herramienta que describe el desempeño óptimo de las entidades, identificando posibles debilidades y definiendo acciones de mejora en la gestión institucional. En este sentido, se priorizó 124 instituciones públicas para la implementación del programa que contempla cuatro niveles de madurez: comprometido, organizado, desarrollado y excelente, es así que en el 2025, se realizó la entrega de 23 reconocimientos de los niveles de madurez, menciones especiales y del Premio Nacional de Calidad, estrategia que aporta al cumplimiento de la política establecida en el Plan Nacional de Desarrollo 2025-2029 que permite fortalecer las capacidades del Estado garantizando la transparencia, eficiencia, calidad y excelencia de los servicios públicos a través de la aplicación del modelo que demuestren una gestión institucional de excelencia en la prestación del servicio, como resultados se puede evidenciar los siguientes:

Tabla 1

Entidades implementando el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia:

Periodo	Cantidad
Enero a Marzo	49 entidades públicas.
Abril a Junio	58 entidades públicas.
Julio a Septiembre	46 entidades públicas.
Octubre a Diciembre	39 entidades públicas.

Fuente: Informes GPR 2025.

Tabla 2

Entidades reconocidas en el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia – MECE:

Niveles de Madurez	Cantidad
Comprometido	4 entidades públicas.
Organizado	6 entidades públicas.
Desarrollado	2 entidades públicas.
Excelente	2 entidades públicas.

Fuente: Informes GPR 2025.

Tabla 3

Entidades reconocidas en el Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia – PEC y sus menciones especiales:

Categorías	Cantidad
Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia- Galardón de Plata	1 entidad pública.
Mención de Buenas Prácticas Sobresalientes	5 entidades públicas.
Mención de Mejora de Procesos y Servicios	3 entidades públicas.

Fuente: Informes GPR 2025.

CONCLUSIÓN:

La aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia plantea los lineamientos que al ser adoptados impulsan a una institución pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía de acuerdo a resultados cuantificables, tomando en cuenta la implementación de buenas prácticas alineadas a garantizar que los principios y valores del sector público, como la integridad, la transparencia, la innovación, la responsabilidad social y la inclusión, la sostenibilidad, la diversidad y las cuestiones de género, tengan un papel predominante en las estrategias y actividades de la organización, así como aplicar los principios de equidad, neutralidad política, méritos, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad



social y conciliación entre la vida profesional y personal en la política de talento humano y elaborar planes en consecuencia.

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD:

Aprobado por:	Director de Calidad en el Servicio Público	Daniel Cañarte	
Elaborado por:	Experta de Calidad en el Servicio Público	María Fernanda Gavilánez	

ANEXO

LISTADO DE ENTIDADES RECONOCIDAS 2025

MODELO ECUATORIANO DE CALIDAD Y EXCELENCIA

NIVEL	INSTITUCIÓN
PRIMER NIVEL	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito • Unidad del Registro Social • Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. • Empresa Pública del Agua EPA EP
SEGUNDO NIVEL	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional • Corporación Nacional de Finanzas Populares • Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades • Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada • Servicio Ecuatoriano de Normalización • Defensoría del Pueblo de Ecuador
TERCER NIVEL	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio Nacional de Contratación Pública • Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
CUARTO NIVEL	<ul style="list-style-type: none"> • Agencia de Regulación y Control Fito y Zoonosanitario • Servicio de Rentas Internas

PREMIO ECUATORIANO DE CALIDAD Y EXCELENCIA

NIVEL	INSTITUCIÓN
GALARDÓN DE PLATA	<ul style="list-style-type: none"> • Banco Central del Ecuador
MENCIÓN ESPECIAL DE BUENAS PRÁCTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Rentas Internas • Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. • Ministerio de Educación, Deporte y Cultura • Hospital de Especialidades Carlos Andrade Marín • Banco Central del Ecuador
MENCIÓN ESPECIAL DE MEJORA DE PROCESOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio del Trabajo • Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana • Agencia de Regulación y Control Fito y Zoonosanitario

Fuente: Matriz de Reconocimientos 2025- Dirección de Calidad en el Servicio Público.