



ACUERDO MINISTERIAL No. MRL-2013- 0237

EL MINISTRO DE RELACIONES LABORALES

CONSIDERANDO:

- Que, mediante Acuerdo Ministerial No. MRL-2012-0055, publicado en el Registro Oficial No. 706, de 18 de mayo de 2012, se emitió la Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio;
- Que, mediante Acuerdo Ministerial No. MRL-2013-0058, publicado en el Registro Oficial No. 926, de 4 de abril de 2013, se emitió la Reforma al artículo 11 de la Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio;
- Que, mediante Acuerdo Ministerial No. MRL-2013-0126, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 43, de 24 de julio de 2013, se emitieron 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 2013, se evidencia que es necesario ajustar el plazo para que el Ministerio de Relaciones Laborales otorgue la Certificación de Calidad de Servicio a las instituciones del Estado;
- Que, de acuerdo a los procesos de reestructuración de la Administración Pública Central e Institucional se crean, fusionan, suprimen o escinden las instituciones del Estado para cumplir misiones específicas en el quehacer de la Administración Pública; 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.

Artículo 1.- En el numeral 11.4 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 Nos. MRL-2013-0058, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 926, de 4 de abril de 2013, y MRL-2013-0126, publicado en el Segundo Suplemento del Registro



Oficial No. 43, de 24 de julio de 2013, sustitúyase la frase "Hasta noviembre del 2013" por "Hasta el 31 de enero del 2014".

Artículo 2.- En el segundo inciso de la Disposición Transitoria Segunda reformada mediante Acuerdo Ministerial No. MRL-2013-0126, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 43, de 24 de julio de 2013, a continuación de la frase "nivel de calidad 3", agréguese "y las instituciones de reciente creación que durante el período de cumplimiento del Nivel de Calidad 3, fueron dependencias de las instituciones del Estado que certificaron en dicho Nivel de Calidad."

Artículo Final.- 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 **10 DIC 2013**



Dr. Francisco Vacas Dávila
MINISTRO DE RELACIONES LABORALES

| ACCION | NOMBRE | FIRMA | CARGO |
|----------------|---------------------|-------|---|
| 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) |
| Aprobado por: | Dr. Carlos Garcés | | Subsecretario de Políticas y Normas |
| Aprobado por: | Eco. Iván Tapia | | Viceministro del Servicio Público |