

REPÚBLICA DEL ECUADOR

MINISTERIO DEL TRABAJO

ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2021-250

Arq. Patricio Donoso Chiriboga
MINISTRO DEL TRABAJO

CONSIDERANDO:

- 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 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,** la letra a) del artículo 51 de la Ley Orgánica de Servicio Público establece que el Ministerio del Trabajo tendrá, entre otras, 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 130 de la Ley Orgánica de Servicio Público faculta al Ministerio del Trabajo emitir las normas técnicas para la certificación de la calidad del servicio, para los organismos, instituciones y entidades que se encuentren dentro del ámbito de la presente Ley, a través de los parámetros de cumplimiento de objetivos 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 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,** la letra b) de la Disposición Reformatoria Segunda del Decreto Ejecutivo Nro. 1066 de 21 de mayo del 2020, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 225 de 16 de junio del 2020, establece: *“En el Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público realícense las siguientes reformas: (...) b) Sustitúyase el contenido del artículo 282, por el siguiente: "Artículo 282.- El Ministerio de Trabajo actuará en calidad de organismo competente para regular y evaluar el cumplimiento de los estándares de obtención del certificado de calidad, en concordancia con las políticas que establezca para el efecto";*
- Que,** mediante Decreto Ejecutivo Nro. 14 de 24 de mayo del 2021, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, señor Guillermo Lasso Mendoza, designó al Arquitecto Patricio Donoso Chiriboga, como Ministro del Trabajo;
- 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 de Trabajo, en el ámbito de su competencia, iniciará un proceso de depuración y actualización de la normativa secundaria aplicable al sector público;
- Que,** mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-0081 publicado en el Registro Oficial Nro. 245 de 21 de mayo del 2018, esta cartera de Estado expidió la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público;
- Que,** la letra c), del número 1.1.1.1. del artículo 10 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos expedido mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0052, publicado en la Edición Especial del Registro Oficial Nro. 1004 de 18 de abril del 2017 y su última reforma de 04 de septiembre del 2020, señala como atribución del señor Ministro de Trabajo: *“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 número 1.2.1.1.4. del artículo 10 del referido Estatuto, establece como responsable a la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público para: *“Liderar, coordinar y evaluar la gestión de la calidad de los servicios públicos, a través de la aplicación de modelos de excelencia, herramientas de gestión de calidad y percepción ciudadana, que permitan alcanzar la excelencia en la gestión de las entidades del servicio público”;*
- Que,** con fecha 21 de diciembre del 2020, esta cartera de Estado suscribe el Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio del Trabajo (MDT) y la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ), con el objeto de establecer la incorporación del Ministerio del Trabajo como Organización Nacional Asociada (ONA) de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ), a fin de promover la institucionalización de la gestión de la calidad y el desarrollo de la excelencia en la gestión, en las entidades de la administración pública central;

Que, con Memorando Nro. MDT-DAJ-2021-0331-M, de 07 de abril del 2021, la Dirección de Asesoría Jurídica del Ministerio del Trabajo, señala: “(...) le correspondería a la UATH planificar el movimiento del personal de esta cartera de Estado, pudiendo hacerlo a través de un instructivo que contenga lineamientos para el efecto; teniendo en consideración que el personal que formará parte de la red de evaluadores del Ministerio del Trabajo, cumpla con el perfil requerido y duramente [sic, por “durante”] el periodo de vigencia de sus nombramientos provisionales y/o contratos de servicios ocasionales; y bajo el cumplimiento del principio de colaboración determinado en el Art. 28 del Código Orgánico Administrativo; constituyéndose el antes citado principio en uno de los pilares fundamentales que debe ser observado en las relaciones entre las administraciones públicas para dar cumplimiento con los objetivos del Estado; considerando además que, el ejercicio de la función administrativa exige coordinar acciones para el cumplimiento de los fines de las instituciones del Estado, sus organismos y dependencias para hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución de la República de acuerdo con el artículo 226 (...)”;

Que, mediante Informe Técnico Nro. IT-DCSP-2021-001 elaborado el 16 de septiembre del 2021 por la Dirección de Calidad del Servicio Público, se remitieron las justificaciones a considerar para realizar la nueva Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad en el Servicio Público;

Que, es necesario emitir una nueva Norma Técnica con el fin de actualizar las disposiciones concernientes a la evaluación y certificación de la calidad del servicio público, a fin de cumplir con lo dispuesto en los Decretos Ejecutivos Nros. 1066 y 123; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confiere, el número 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo; y, el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

ACUERDA

EXPEDIR LA NORMA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

CAPÍTULO I DEL OBJETO, ÁMBITO Y ADMINISTRACIÓN

Art. 1.- Del objeto.- La presente Norma Técnica tiene como objeto establecer los lineamientos, políticas, normas y procedimientos de carácter técnico y operativo para evaluación, certificación y mejora de la calidad de los servicios públicos en las entidades del Estado.

Art. 2.- Del ámbito de aplicación.- Las disposiciones de esta Norma Técnica son de cumplimiento obligatorio para las entidades del Estado determinadas en el artículo 3

de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, en concordancia con el artículo 1 de su Reglamento General.

Art. 3.- De los instrumentos de aplicación.- Todas las fases de la aplicación del proceso de evaluación y certificación de la calidad del servicio público de las entidades del Estado en el ámbito de la presente Norma Técnica, deberán ejecutarse a través de los instrumentos técnicos y aplicativos informáticos que, para este efecto, diseñe e implemente el Ministerio del Trabajo.

CAPÍTULO II DE LOS RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

Art. 4.- Del Ministerio del Trabajo.- Le corresponde:

- a) Emitir los procedimientos e instrumentos técnicos para que las entidades realicen el proceso de autoevaluación como paso previo a la evaluación externa de la gestión de la calidad del servicio público, en concordancia con las políticas que se establezcan para el efecto;
- b) Crear y administrar la red de evaluadores externos y expedir su código de ética;
- c) Ejecutar el proceso de evaluación externa, a través de la red de evaluadores;
- d) Comunicar los resultados de la evaluación externa;
- e) Otorgar el reconocimiento o certificación de calidad del nivel de madurez correspondiente;
- f) Definir y emitir los lineamientos generales de elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes para la mejora de la gestión;
- g) Asesorar y brindar el acompañamiento técnico a las entidades públicas, sobre la aplicación de esta Norma Técnica y demás instrumentos creados para el efecto;
- h) Coordinar y gestionar el Premio Ecuatoriano de la Calidad y Excelencia según los lineamientos establecidos en su reglamento; y,
- i) Promover la transferencia de conocimientos sobre las buenas prácticas de gestión entre las entidades del Estado de forma transversal e intersectorial.

Art. 5.- De la máxima autoridad institucional o su delegado.- Actuará como el patrocinador general para la mejora de la gestión y calidad de los servicios, y será responsable de:

- a) Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia de conformidad a lo establecido en esta Norma Técnica;
- b) Aprobar y remitir el informe de resultados de autoevaluación al Ministerio del Trabajo;
- c) Conocer el informe de resultados de la evaluación externa y aprobar el plan para la mejora de la gestión;
- d) Aprobar el Plan para la Mejora de la Gestión previa validación del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional; y,
- e) Realizar las postulaciones del nivel de madurez o premio ecuatoriano de calidad y excelencia al Ministerio del Trabajo.

Art. 6.- Del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.- Actuará de manera permanente y estará integrado de conformidad a lo establecido en el artículo 138 del Reglamento General a la LOSEP.

Estará presidido por la máxima autoridad institucional o su delegado. Actuará en calidad de Secretario el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces.

El Comité actuará como el dinamizador en la entidad, para la implementación de esta normativa y del Programa Nacional de Excelencia - PROEXCE.

Al Comité le corresponde:

- a) Promover el desarrollo del proceso de evaluación de la calidad del servicio público: autoevaluación, evaluación externa y plan para la mejora de la gestión, de acuerdo a lo establecido en la presente Norma Técnica y en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia;
- b) Difundir los logros alcanzados de la evaluación externa;
- c) Verificar los avances del plan para la mejora de la gestión de manera trimestral y realizar los ajustes necesarios;
- d) Coordinar con los órganos rectores en el ámbito de su competencia la implementación del plan para la mejora a la gestión; y,
- e) Validar el plan para la mejora de la gestión y remitirlo a la máxima autoridad para su aprobación.

El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional, se reunirá de forma trimestral. En caso de no reunirse en los tiempos previstos se considerará que las atribuciones y responsabilidades dispuestas en la presente Norma Técnica serán asumidas inmediatamente por el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien haga sus veces.

Art. 7.- Del Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces.- Le corresponde:

- a) Elaborar el plan de la autoevaluación y poner en conocimiento de la máxima autoridad o su delegado previo a la remisión al Ministerio del Trabajo;
- b) Liderar y coordinar el proceso de evaluación de la calidad del servicio público para cumplimiento de esta norma técnica y de acuerdo a los lineamientos que se establezcan para el efecto;
- c) Elaborar el informe de autoevaluación y comunicar los resultados a la máxima autoridad o su delegado y a los integrantes del Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional;
- d) Presentar a la máxima autoridad o su delegado y al Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional el informe de resultados de la autoevaluación, a fin de que se remita al Ministerio del Trabajo para la correspondiente postulación del nivel de madurez;

- e) Priorizar las áreas de mejora a partir de los resultados de la autoevaluación institucional y evaluación externa para la elaboración del plan para la mejora de la gestión y remitirlo al Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional para su validación;
- f) Presentar informes trimestrales al Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional sobre los avances de la ejecución del plan para la mejora de la gestión; y,
- g) Remitir trimestralmente al Ministerio del Trabajo los avances de la ejecución del plan para la mejora de la gestión adjuntando la respectiva documentación que evidencie su cumplimiento.

Art. 8.- De los responsables de las unidades o procesos internos.- Al responsable de la unidad o proceso interno le corresponde proporcionar las evidencias necesarias al equipo de proceso de mejora continua y evaluación externa, e identificar los puntos fuertes y áreas de mejora de su unidad o proceso interno; igualmente le corresponde mantener los registros físicos y digitales que respalden el proceso de autoevaluación y evaluación externa; y, la implementación de los planes para la mejora de la gestión, como resultado de las áreas de mejora priorizadas y aprobadas.

CAPÍTULO III DEL PROGRAMA NACIONAL DE EXCELENCIA - PROEXCE

Art. 9.- Del Programa Nacional de Excelencia - PROEXCE.- Es un elemento de articulación estratégica de las iniciativas institucionales a fin de alcanzar la excelencia en la administración pública.

El Programa Nacional de Excelencia - PROEXCE pretende transmitir el compromiso que tienen las entidades públicas con la ciudadanía en general. Este compromiso se traduce en hacer efectivo un contrato social por el que las entidades buscan activamente su adaptación a las necesidades y expectativas de las y los usuarios/ciudadanos externos, que son su razón de ser y que como ciudadanos quieren ver cumplidos sus derechos.

Art. 10.- De la estrategia.- Se define como estrategia del PROEXCE al diseño del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia - MECE como un articulador de buenas prácticas, estructurado como un marco de referencia que guíe y articule la operación eficiente de parámetros y criterios de gestión de calidad y metodologías para establecer estándares de desempeño y niveles de madurez de las entidades del Estado en la generación de productos y servicios e incremento del índice de percepción de calidad en el servicio público.

Art. 11.- Del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia - MECE.- 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.

El modelo tiene una estructura de nueve criterios, considerados como los elementos críticos del funcionamiento de las organizaciones, que permitirá establecer una autoevaluación, evaluación y aplicación de buenas prácticas.

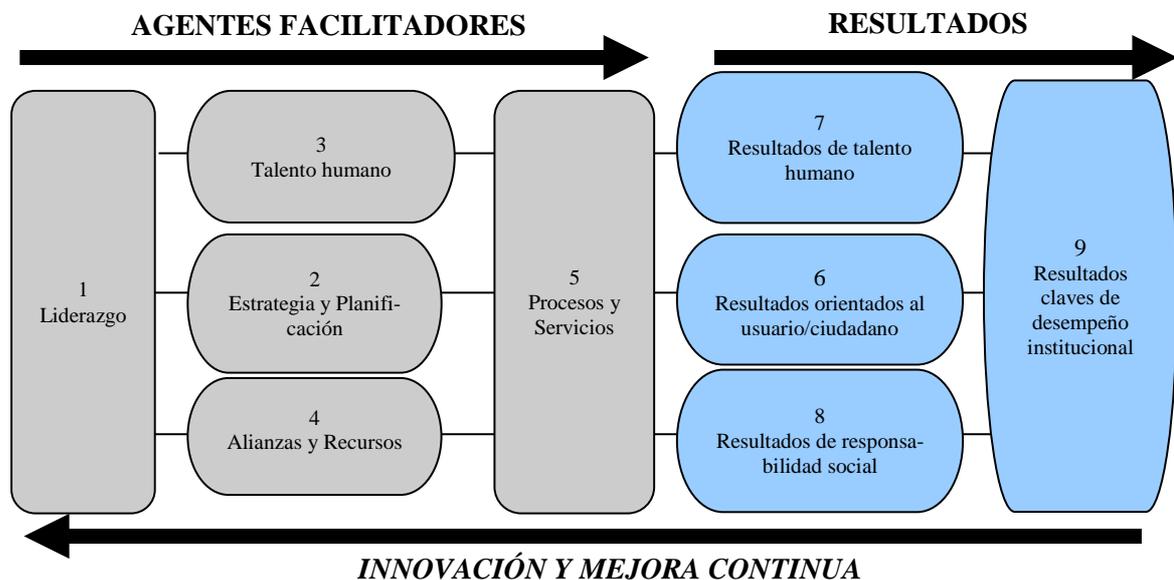
A continuación se alinean los parámetros de calidad establecidos en el artículo 130 de la Ley Orgánica del Servicio Público con las perspectivas de desempeño institucional determinadas en el artículo 219 de su Reglamento General y los criterios para la evaluación de la calidad del servicio, así:

PARÁMETROS	PERSPECTIVAS	CRITERIOS
Cumplimiento de objetivos y metas institucionales alineadas con el Plan Nacional de Desarrollo	Perspectiva Institucional	Liderazgo
		Estrategia y Planificación
		Alianzas y Recursos
		Resultados Claves de Desempeño Institucional
		Resultados de Responsabilidad Social
Evaluación institucional que contempla la evaluación de usuarios y/o clientes externos	Perspectiva del usuario externo	Resultados Orientados al Usuario / Ciudadano
	Perspectiva de los procesos internos	Procesos y Servicios
Cumplimiento de normas técnicas expedidas por el Ministerio del Trabajo	Perspectiva de Talento Humano	Talento Humano
		Resultados de Talento Humano

A través de los nueve criterios, se pretende facilitar la evaluación de los parámetros y perspectivas relevantes de la gestión de las entidades para que, teniendo en cuenta sus interconexiones, se pueda llegar a un diagnóstico global de las mismas.

Los criterios se estructuran en dos grupos:

- a) **Primero grupo.-** Denominado "*Agentes Facilitadores*", que incluye los criterios relativos a la gestión, esto es, lo que la entidad hace para la implementación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia y qué acciones ha tomado al respecto; y,
- b) **Segundo grupo.-** Denominado "*Resultados*", se refiere a los logros cualitativos y cuantitativos que está alcanzando la entidad. A continuación se describe la representación gráfica:



Los criterios establecidos en el grupo de "Agentes Facilitadores" se relacionan directamente con los criterios del grupo de "Resultados", ya que los resultados responderán a las actuaciones desarrolladas por los agentes facilitadores. En otras palabras, los resultados siempre tendrán correlación con la gestión.

Art. 12.- De la estructuración de los criterios del modelo ecuatoriano de calidad y excelencia.- Los criterios definidos en el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia señalado en el artículo anterior, a su vez se desglosarán en subcriterios y estos en una serie de aspectos a considerar o referencias técnicas, para proporcionar una comprensión cabal y un análisis minucioso del contenido de cada uno de los mismos. Esta estructuración se establecerá con más detalle en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia.

CAPÍTULO IV DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

Art. 13.- Del proceso de evaluación de la calidad del servicio.- Estará integrada por las siguientes fases:

- a) Autoevaluación institucional;
- b) Evaluación externa; y,
- c) Planes para la mejora de la gestión.

Sección I DE LA AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Art. 14.- De las autoevaluaciones.- Cada entidad del Estado realizará un proceso de autoevaluación de la gestión institucional, lo cual permitirá establecer el nivel de desempeño alcanzado sobre la base de los criterios establecidos en el Modelo

Ecuatoriano de Calidad y Excelencia, cuyo resultado será el informe de autoevaluación que sustentará la postulación del nivel de madurez ante el Ministerio del Trabajo.

Art. 15.- Del equipo de proceso de mejora continua.- El equipo de proceso de mejora continua será el encargado de realizar la autoevaluación institucional según los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia de acuerdo al alcance definido por el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.

Los equipos de proceso de mejora continua se integrarán con personal de los diferentes niveles institucionales y con distinta experiencia, considerando principalmente a las y los servidores de las unidades internas agregadoras de valor -sustantivas y dependerán, en lo referente a la autoevaluación institucional, de la unidad de planificación y gestión estratégica o quien hiciere sus veces.

Art. 16.- De las atribuciones del equipo de proceso de mejora continua.- Al equipo de proceso de mejora continua le corresponde:

- a) Ejecutar el proceso de autoevaluación de conformidad a la planificación definida para este efecto;
- b) Elaborar el informe de autoevaluación;
- c) Participar con el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces en la construcción del plan para la mejora de la gestión conjuntamente con los responsables de las unidades o procesos internos, en base a las áreas de mejora priorizadas y al resultado de las autoevaluaciones institucionales y de las evaluaciones externas; y,
- d) Apoyar la implementación del plan para mejora de la gestión, cumpliendo los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia.

Art. 17.- Del perfil del autoevaluador.- Para que un servidor pueda ser autoevaluador deberá cumplir el siguiente perfil:

PERFIL DE REQUERIMIENTOS					
ROL	INSTRUCCIÓN FORMAL	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS GENERALES	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	COMPETENCIAS
AUTOEVALUADOR	Bachiller, Técnico Superior, Tecnólogo Superior, Tercer Nivel o Cuarto Nivel	Mínimo dos (2) años de experiencia	a. Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia; b. Guía Metodológica de Aplicación del Modelo de Calidad y Excelencia;	a. Portafolio de productos, servicios y procesos; b. Misión y visión institucional; c. Organización interna; d. Clientes internos y externos; e. Nivel de jerarquía y autoridad; y, f. Normas generales institucionales.	a. Predisposición al trabajo en equipo; y, b. Buen manejo del lenguaje y expresión escrita.
AUTOEVALUADOR COORDINADOR	Técnico Superior, Tecnólogo Superior, Tercer Nivel o Cuarto Nivel	Mínimo tres (3) años de experiencia	c. Plan Nacional de Desarrollo; d. LOTAIP; e. Código Orgánico de Planificación y Finanzas		a. Pensamiento analítico crítico; b. Comunicación eficaz; c. Juicio y toma de decisiones; d. Objetivo e imparcialidad; y, e. Liderazgo

PERFIL DE REQUERIMIENTOS					
ROL	INSTRUCCIÓN FORMAL	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS GENERALES	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	COMPETENCIAS
			Públicas; f. Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP; g. Gobierno por Resultados; y, h. Plan Nacional de Gobierno Electrónico.		

Art. 18.- De la metodología de la autoevaluación.- Las entidades del Estado dentro del ámbito de esta Norma Técnica, realizarán la autoevaluación de su gestión institucional a través de los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia, a fin de establecer un diagnóstico integral.

Art. 19.- De la periodicidad.- Con el fin de evidenciar la mejora de la gestión institucional, las entidades del Estado deberán realizar una nueva autoevaluación, después de haber transcurrido un año, a partir de la oficialización del plan para la mejora de la gestión.

El período para la autoevaluación en la entidad no deberá exceder el término de los noventa (90) días, contados a partir de la comunicación oficial al Ministerio del Trabajo del inicio de este proceso.

Art. 20.- De la ejecución de la autoevaluación.- Le corresponde al equipo de proceso de mejora continua ejecutar la autoevaluación de acuerdo a la Guía Metodológica para la Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia y al nivel de madurez al cual las entidades del Estado vayan a postular.

Art. 21.- Del informe de autoevaluación.- Los informes de resultados de autoevaluación deberán remitirse al Ministerio del Trabajo, en un término de treinta (30) días después de haber culminado su autoevaluación. Al informe se deberán adjuntar las respectivas evidencias de forma digital siguiendo los lineamientos descritos en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia.

El informe de autoevaluación remitido por las entidades públicas sustentará el proceso de evaluación externa que deberá ser planificada por parte del Ministerio del Trabajo.

Sección II DE LA EVALUACIÓN EXTERNA

Art. 22.- De la red de evaluadores.- Estará conformada por un equipo de profesionales de las entidades del Estado que cumplan con los requisitos establecidos para este efecto, y les corresponderá la ejecución de las siguientes responsabilidades:

- Ejecutar el proceso de evaluación externa a realizarse con sustento en el informe de autoevaluación remitido por las entidades postulantes al reconocimiento del nivel de madurez;
- Elaborar informes de evaluación;
- Definir el nivel de madurez alcanzado por la entidad de acuerdo a los resultados de la evaluación; y,
- En caso de que el Ministerio del Trabajo requiera, podrán actuar en calidad de asesores para el diseño de los planes para la mejora de la gestión.

Art. 23.- Del Perfil de evaluador para integrar la red.- Se establece la Red de Evaluadores conformada por servidores públicos debidamente certificados como evaluadores externos por la entidad competente y que deberán cumplir con los requisitos establecidos para el efecto.

El Ministerio de Trabajo conformará la Red de Evaluadores, con los servidores públicos que cumplan con el perfil requerido, a partir del listado preseleccionado por la entidad pública. El perfil del evaluador externo para integrar la red es el siguiente:

PERFIL DE REQUERIMIENTOS					
ROL	INSTRUCCIÓN FORMAL	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS GENERALES	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	COMPETENCIAS
EVALUADOR	Técnico Superior, Tecnólogo Superior, Tercer Nivel o Cuarto Nivel.	Mínimo dos (2) años de experiencia.	a. Plan Nacional de Desarrollo; b. LOTAIP; c. Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas; d. Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP; e. Gobierno Por Resultados; y, f. Plan Nacional de Gobierno Electrónico.	a. Modelo Ecuatoriano de Calidad y de Excelencia ; y, b. Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia.	a. Predisposición al trabajo en equipo; y, b. Buen manejo del lenguaje y expresión escrita.
EVALUADOR COORDINADOR	Tercer o Cuarto Nivel.	Mínimo tres (3) años de experiencia. Haber sido evaluador.			a. Pensamiento analítico crítico; b. Comunicación eficaz; c. Juicio y toma de decisiones; d. Objetivo e imparcialidad; y, e. Liderazgo.

Art. 24.- De la autorización para actuar en calidad de evaluador externo.- Cuando el Ministerio del Trabajo de acuerdo al plan para la evaluación externa, requiera de los servicios del personal que integra la red de evaluadores, solicitará a la máxima autoridad de la entidad a la que se pertenezca la comisión de servicios con remuneración por un tiempo máximo de noventa (90) días.

En caso de ciudadanos vinculados a la entidad por nombramiento provisional o contrato ocasional, el Ministerio del Trabajo emitirá la correspondiente delegación técnica, previa aceptación de la máxima autoridad de la entidad en la que labore el servidor público nominado, por un término de hasta noventa (90) días que, de ser necesario podrá prorrogarse hasta por el mismo tiempo, por una sola vez. La delegación técnica no confiere estabilidad del servidor con nombramiento provisional o de contrato ocasional, por lo que su vinculación con la entidad de origen podrá terminar en cualquier tiempo, por decisión de la autoridad nominadora.

El evaluador designado, se sujetará a las normas internas del Ministerio del Trabajo y a los lineamientos establecidos para la ejecución de la evaluación externa; y, una vez que concluya este proceso, se reincorporará a su entidad de origen.

Art. 25.- De los derechos de los miembros de la red de evaluadores.- Las y los servidores públicos que actúen en calidad de evaluadores externos previo autorización de la comisión de servicios con remuneración, tendrán los siguientes derechos:

- a) Percibir el pago por concepto de viáticos y movilizaciones dentro del país, de conformidad a lo establecido en la Norma Técnica emitida por el Ministerio del Trabajo, que será asumida por la entidad sujeta a evaluación externa, a través de un convenio de intervención suscrito con el Ministerio del Trabajo;
- b) Ser sujeto de la evaluación del desempeño por parte del Ministerio del Trabajo por el tiempo en el cual actúe en calidad de evaluador externo; y,
- c) Recibir del Ministerio del Trabajo la certificación respectiva de su participación en calidad de evaluador externo, en la que se detalle la entidad intervenida, tiempo de duración y nivel de desempeño.

Art. 26.- De las postulaciones.- Las entidades podrán postularse al reconocimiento o a la certificación de calidad del servicio público según el nivel de madurez que corresponda.

La postulación deberá ser oficializada al Ministerio del Trabajo por parte de la máxima autoridad o su delegado hasta el término de quince (15) días de haber culminado su autoevaluación.

Dichas postulaciones deberán ser presentadas al Ministerio del Trabajo previa asesoría técnica.

Art. 27.- De la ejecución de la evaluación externa.- El Ministerio del Trabajo en el término de tres (3) días de recibido el informe de autoevaluación por parte de las entidades del Estado postulantes, designará de los integrantes de la red de evaluadores al o los responsables del equipo de evaluación externa, a fin de que ejecuten el proceso de evaluación externa.

La evaluación externa se realizará de acuerdo al alcance definido por el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.

Una vez recibido el informe de autoevaluación, el Ministerio del Trabajo a través de la red de evaluadores, realizará la evaluación externa y, de ser el caso, verificará in situ las evidencias que sustenten los resultados de las autoevaluaciones y elaborará el respectivo informe de resultados de evaluación hasta en un término de noventa (90) días.

Art. 28.- Del resultado de la evaluación externa.- El Ministerio del Trabajo dentro del término de quince (15) días posteriores a la finalización del proceso de evaluación externa emitirá el informe y el reconocimiento del nivel de madurez que corresponda a cada entidad.

Art. 29.- De los niveles de madurez.- Los niveles de madurez establecen el estado de la entidad en su camino a la excelencia, basados en la evaluación externa.

Los niveles de madurez se definen a continuación:

NIVEL	NIVEL DE MADUREZ	DEFINICIÓN
1	Comprometido	Evalúa la aplicación de las normas emitidas por los entes rectores de la administración pública que deben cumplir todas las entidades como parte de la gestión eficiente de sus procesos.
2	Organizado	Evalúa la vigencia de los requisitos mínimos contemplados en el primer nivel adicionando herramientas de refuerzo para mejorar su cumplimiento, poniendo énfasis en la consolidación del plan estratégico plurianual de la entidad.
3	Desarrollado	Involucra la difusión horizontal de la cultura de calidad y el mejoramiento continuo de las buenas prácticas implementadas en la entidad, de modo que todos sus servidores públicos a nivel nacional conozcan y practiquen los procedimientos, formatos y reportes establecidos.
4	Excelente	La entidad se sitúa claramente en un camino a la excelencia de acuerdo al cumplimiento de parámetros, perspectivas y criterios del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE) que constituye una credencial de calidad valorada como una entidad con altos niveles de competitividad, de innovación, excelencia y podrá acceder al premio ecuatoriano de calidad y excelencia dentro de su sector.

Para alcanzar el reconocimiento en los niveles de madurez, las entidades deberán obtener los puntajes establecidos para cada uno de ellos, considerando la ponderación y parámetros definidos en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia.

Sección III DE LOS PLANES PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN

Art. 30.- De la formulación de planes para la mejora de la gestión.- 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, éste 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.

En caso de que la entidad no se postule para uno de los reconocimientos de los niveles de madurez, deberá remitir dicho plan al Ministerio del Trabajo en el término de treinta (30) días a partir de haber finalizado su autoevaluación.

El plan para la mejora de la gestión deberá estar integrado por varios proyectos y/o acciones orientadas a cerrar las áreas de mejora identificadas en la autoevaluación y/o evaluación externa de las entidades y deberá ser ingresado en la herramienta tecnológica establecida para el efecto por el Ministerio del Trabajo, una vez aprobado por la máxima autoridad institucional o su delegado.

Art. 31.- De la ejecución de los planes para la mejora de la gestión.- Los planes para la mejora de la gestión, de ser el caso, podrán ser financiados con gasto de inversión o corriente según la disponibilidad de recursos. Para los proyectos de inversión, las entidades deben seguir el proceso respectivo para la aprobación por parte del Ente Rector de Planificación y/o instancias pertinentes.

Los proyectos de mejoramiento financiados a través de gastos de inversión y/o gastos corrientes, deben acogerse a las Normativas Técnicas vigentes, para su correcta implementación y operación.

La implementación de los proyectos de las entidades que no forman parte de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva, se ejecutarán con cargo a su presupuesto institucional.

Art. 32.- Del seguimiento de los planes para la mejora de la gestión.- Las unidades o procesos internos en conjunto con la Coordinación de Planificación y Gestión Estratégica, o quien hiciere sus veces, de cada entidad son los encargados de la implementación de sus planes de mejora establecidos en la herramienta que para el efecto determine el Ministerio del Trabajo.

Igualmente, podrán solicitar al Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional establezca los niveles de coordinación con los órganos rectores a fin de que estos en el ámbito de su competencia brinden la asistencia técnica o asesoría que corresponda.

El Ministerio del Trabajo deberá dar seguimiento a la implementación de los planes para la mejora de la gestión de las entidades del Estado.

CAPÍTULO V DE LA CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

Art. 33.- De la certificación de la calidad del servicio.- El Ministerio del Trabajo otorgará la certificación de la calidad del servicio a las entidades que hayan obtenido el reconocimiento del tercer nivel de madurez (Desarrollado) o del cuarto nivel de madurez (Excelente), de acuerdo con lo establecido en la Guía Metodológica de Aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia.

Las entidades sujetas al ámbito de esta norma que hayan alcanzado el tercer o cuarto nivel de madurez, recibirán complementariamente al informe de resultados de la evaluación externa y del otorgamiento del reconocimiento del nivel de madurez, la certificación de la calidad del servicio público por parte del Ministerio del Trabajo, de acuerdo al contenido y términos determinados en los artículos 27 y 28 de la presente Norma Técnica.

Art. 34.- De los efectos de la certificación de calidad del servicio público.- Las entidades que obtengan alguno de los reconocimientos del nivel de madurez correspondiente, la certificación de calidad y/o reconocimientos del premio ecuatoriano de calidad y excelencia, ejecutarán lo siguiente:

- a) Conferir reconocimientos no monetarios a los servidores públicos que participaron en este proceso y ponerlo en conocimiento de toda la entidad a través de sus propios mecanismos de comunicación;
- b) Participar en eventos públicos liderados y gestionados por parte del Ministerio del Trabajo en temáticas de calidad y excelencia como expositores referentes de sus buenas prácticas de gestión, de ser el caso; y,
- c) Realizar transferencia de conocimientos de buenas prácticas y calidad en los servicios al resto de entidades con el fin de fortalecer la gestión de las mismas.

El Ministerio del Trabajo publicará el listado de las entidades que obtengan alguno de los reconocimientos descritos en la presente Norma; y, adicionalmente denominará a las entidades que obtengan la certificación de calidad, como entidades referentes de calidad y excelencia para conocimiento de toda la ciudadanía en su página web.

Finalmente, el Ministerio del Trabajo tendrá la potestad de determinar para el efecto, otros reconocimientos no monetarios a las entidades reconocidas, dentro del ámbito de sus competencias.

Art. 35.- De la vigencia de la Certificación de la calidad del servicio público.- Las certificaciones de calidad tendrán la vigencia de un (1) año que deberá ser contado a partir de su entrega y que podrá ser renovada por una sola vez como resultado de la respectiva evaluación externa.

Para las entidades que se encuentren en el cuarto nivel de madurez, el Ministerio del Trabajo realizará un control ex post en un término de noventa (90) días contados a partir de la culminación de la vigencia de la certificación, para determinar si se mantienen en el nivel de madurez respectivo y por consiguiente emitir la renovación.

Las entidades perderán la certificación y los efectos de la misma cuando no mantengan su nivel de madurez como resultado del control ex post o a su vez no lo hayan incrementado como resultado del proceso de evaluación.

Todas las entidades que cuenten con reconocimientos del nivel de madurez y/o certificaciones de calidad podrán ser sujetos de evaluaciones de control ex post, las cuales permitirán evidenciar la sostenibilidad de la calidad de la gestión.

CAPÍTULO VI CONTROL Y SEGUIMIENTO

Art. 36.- Del control y seguimiento de la calidad del servicio.- A fin de verificar la sostenibilidad del reconocimiento o certificación de calidad del servicio público otorgados a las entidades, el Ministerio del Trabajo en el ámbito de sus competencias, realizará el control ex post de la gestión de la calidad del servicio a las entidades en cuestión, bajo la planificación que la unidad competente defina para el efecto.

Art. 37.- Del proceso del control ex post.- Este proceso permitirá evidenciar la sostenibilidad de la gestión de la calidad del servicio de las entidades reconocidas, en concordancia con los criterios y subcriterios del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia.

El Ministerio del Trabajo procederá a ejecutar el control ex post a partir de la finalización del primer año desde que la entidad obtuvo el reconocimiento o certificación de calidad del servicio público del nivel de madurez correspondiente. Durante los procesos de evaluación externa por los que atraviesen las entidades para alcanzar un nivel de madurez no se realizará control ex post.

El proceso de control ex post se realizará de la siguiente forma: las entidades tendrán treinta (30) días término, desde la notificación con el inicio del control ex post para la recolección de la información requerida a través de los instrumentos que se definan para el efecto y serán detallados en la guía metodológica. Posteriormente, a partir de la recepción de la documentación, el Ministerio del Trabajo tendrá hasta cuarenta y cinco (45) días término para entregar el informe de control ex post.

De ser necesario, el Ministerio del Trabajo podrá realizar una visita técnica in situ u otro mecanismo que se considere oportuno para la verificación de la información presentada, y de ser el caso, el término de cuarenta y cinco (45) días, se contará desde la finalización de la visita técnica in situ u otro mecanismo, la cual se dejará constancia en un acta de trabajo.

Art. 38.- De los informes de control ex post.- Los informes de control ex post contendrán observaciones respecto al cumplimiento y sostenibilidad de los criterios y subcriterios de evaluación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia; y, tendrá el pronunciamiento sobre la subsistencia del reconocimiento y/o certificación de calidad del servicio público.

Si el informe de control ex post señalara que la entidad mantiene el reconocimiento y/o la certificación, este cumplirá su vigencia en concordancia con lo señalado en el artículo 35 de la presente Norma Técnica.

En el caso de las evaluaciones ex post para entidades del primer nivel de madurez, que evidencien incumplimiento de los criterios y subcriterios de evaluación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia, el Ministerio del Trabajo procederá a notificar a la entidad competente para su retroalimentación y seguimiento respectivo.

Art. 39.- De la suspensión del reconocimiento del nivel de madurez del servicio público.- El Ministerio del Trabajo notificará la suspensión del reconocimiento en el informe del control ex post realizado a la entidad cuando se evidencie incumplimientos a los criterios y subcriterios de evaluación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en concordancia con el artículo 38 de la presente Norma Técnica.

Si en el control ex post la entidad no alcanzó el puntaje mínimo requerido, el Ministerio del Trabajo señalará en su informe la suspensión del reconocimiento del nivel de madurez alcanzado. La entidad tendrá noventa (90) días término para subsanar las áreas de mejora identificadas y ser remitidas nuevamente al Ministerio del Trabajo.

El Ministerio del Trabajo revisará estas nuevas evidencias y, en caso de que hayan sido subsanados los incumplimientos (en el porcentaje establecido por el Ministerio del Trabajo), mediante informe técnico comunicará a la entidad que la suspensión fue levantada, ratificando el reconocimiento al nivel de madurez antes alcanzado. Caso contrario, si la entidad no alcanza el puntaje requerido en el informe técnico del Ministerio del Trabajo se procederá a suprimir el nivel de madurez.

Art. 40.- De la supresión del reconocimiento del nivel de madurez.- A las entidades que en el lapso de tiempo señalado en el artículo 39 de la presente Norma Técnica, no hayan podido subsanar las observaciones desprendidas del informe técnico en el control ex post realizado, el Ministerio del Trabajo procederá a suprimir el reconocimiento de nivel de madurez actual.

La entidad deberá iniciar el proceso de evaluación de la calidad del servicio público para alcanzar nuevamente el nivel de madurez correspondiente a la supresión.

CAPÍTULO VII DEL PREMIO ECUATORIANO DE CALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO

Art. 41.- Del premio ecuatoriano de calidad y excelencia en el servicio público.- Se establece el premio ecuatoriano de calidad y excelencia en el servicio público como un reconocimiento a las entidades que se ajusten a las directrices del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia, al cual podrán postularse las entidades que hayan obtenido el reconocimiento del nivel 4 de madurez (Excelente), de acuerdo a esta Norma Técnica.

Los lineamientos y directrices que describen el proceso para la postulación, los actores, responsabilidades, así como las distintas categorías de menciones especiales, se encuentran descritas en el documento "*Reglamento para el Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia*".

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- De los criterios de aplicación.- En los casos de duda que surjan de la aplicación del presente Acuerdo Ministerial, el Ministerio del Trabajo a través de la

Subsecretaría de Calidad del Servicio Público, absolverá las consultas y proporcionará la asesoría y el apoyo técnico a las entidades descritas en el ámbito de esta Norma.

SEGUNDA.- De los sistemas de gestión de calidad complementarios.- Las entidades podrán implementar sistemas de gestión de calidad complementarios de acuerdo a las características de prestación de servicios a la ciudadanía, exclusivamente en el criterio de gestión de procesos, y sus resultados considerados en la evaluación para la certificación de la calidad, para lo cual deberán solicitar la aprobación y validación al Ministerio del Trabajo.

Las ramas de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional, Cuerpos de Bomberos, Comisión de Tránsito del Ecuador, las áreas docentes de las universidades y escuelas politécnicas públicas, las áreas docentes del Magisterio Nacional, las áreas que pertenecen a la carrera judicial, carrera fiscal o carrera de la defensoría, las áreas diplomáticas del servicio exterior, área médica de la Red Integral de Salud Pública y aquellas áreas de las carreras creadas por Ley, podrán utilizar sistemas propios de gestión y evaluación de la calidad y sus resultados serán considerados dentro del criterio “*Gestión de Procesos*” e insumirán al proceso de evaluación integral para el reconocimiento del nivel de madurez y/o la certificación de la calidad del servicio público.

TERCERA.- De la participación y postulación a reconocimientos internacionales.- Las entidades que hayan obtenido los máximos galardones del premio ecuatoriano de calidad y excelencia podrán postularse a premios internacionales previo asesoría del Ministerio del Trabajo.

CUARTA.- De las entidades en proceso de supresión o reestructuración.- Para las entidades que oficialmente se encuentren en procesos de reestructuración institucional por efecto de lo dispuesto en el artículo 45 del Código Orgánico Administrativo y que cuenten con un reconocimiento y/o certificación de calidad del servicio público, mantendrán el reconocimiento o certificación de calidad hasta la culminación del proceso de reforma o supresión de su institucionalidad, a partir del cual deberán iniciar la implementación del proceso de mejora continua, con su nueva institucionalidad en concordancia con el capítulo IV de la Norma Técnica vigente para obtener un reconocimiento o la certificación de calidad del servicio público según corresponda.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA.- El Ministerio del Trabajo en el término de sesenta (60) días, a partir de la vigencia de la presente reforma a la Norma Técnica, emitirá la guía metodológica actualizada y sus respectivos instrumentos técnicos actualizados y desarrollados para el efecto.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

ÚNICA.- Deróguese expresamente el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-0081 de 25 de abril del 2018, publicado en el Registro Oficial Nro. 245 de 21 de mayo del 2018 y

toda normativa de igual o inferior jerarquía que se contraponga al presente Acuerdo Ministerial.

DISPOSICIÓN FINAL.- El presente Acuerdo Ministerial 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 14 días del mes de octubre de 2021.

Arq. Patricio Donoso Chiriboga
MINISTRO DEL TRABAJO