

REPÚBLICA DEL ECUADOR

MINISTERIO DEL TRABAJO

ACUERDO MINISTERIAL No. MDT-2019-XXX

Ab. Andrés Vicente Madero Poveda
MINISTRO DE TRABAJO

CONSIDERANDO:

- Que,** el numeral 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 artículo 33 de la Norma Suprema, indica: *“El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”*;
- Que,** el numeral 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 Carta Magna prescribe que: *“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 [...]”*;
- Que,** el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: *“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 Norma Suprema prescribe que: *“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 Carta Magna determina que: *“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 539 del Código del Trabajo, dispone: *“Atribuciones de las autoridades y organismos del trabajo.- Corresponde al Ministerio de Trabajo y Empleo la reglamentación, organización y protección del trabajo y las demás atribuciones establecidas en este Código y en la Ley de Régimen Administrativo en materia laboral [...]”;*

XXXXXArt. 17 norma técnica subsistema
Norma técnica de calidad

Que, el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo, tipifica: *“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 para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos determina que: *“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 Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, en su artículo 17, 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, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 818, de 03 de julio de 2019, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, Lic. Lenin Moreno Garcés, designa al Abg. Andrés Vicente Madero Poveda, como Ministro del Trabajo;

En ejercicio de las facultades y atribuciones conferidas en el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador y el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

ACUERDA:

EXPEDIR LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Capítulo I GENERALIDADES

PRESIDENCIA

Art. 1.- Objeto.- La presente Norma tiene por objeto establecer xxxxxxxx

Art. 2.- Ámbito.- Esta Norma es de aplicación obligatoria para todos los xxxxxxxx

Art. 3.- Definiciones.- Para efectos de la aplicación de esta norma se considerarán las siguientes definiciones:

- a. Amabilidad.- Es la habilidad del servidor público para atender al usuario con empatía y calidez que permita generar confianza.
- b. Calificación de la calidad.- Es un proceso sistemático continuo e integral destinado a valorar y determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos para brindar un servicio o producto.
- c. Calidad.- Es el grado de cumplimiento de requisitos establecidos para brindar un servicio o producto.
- d. Canales de Atención al usuario: Son los puntos de interacción del usuario con la institución pública para acceder a un servicio, a través de los cuales los usuarios presentan sus requerimientos a las instituciones públicas.
- e. Canal Presencial: Es el desplazamiento del usuario a la dependencia para formular un requerimiento sobre los servicios que brindan las instituciones públicas.
- f. Canal Telefónico: Es el uso de funcionalidades provistas por dispositivos fijos o móviles a través de la voz.
- g. Canal Virtual: Es la atención al usuario para manifestar un requerimiento a través de los diferentes medios electrónicos generados para el efecto.
- h. Capacidad de respuesta.- Es la habilidad del servidor público para conocer e identificar las necesidades de los usuarios y brindar los servicios de forma adecuada y precisa.
- i. Cortesía.- Es la habilidad del servidor público para atender al usuario con respeto y educación.
- j. Denuncias de trámites administrativos: PRESIDENCIA consulta jurídica
- k. Empatía.- Es la habilidad de entender o sentir lo que el usuario está experimentando mientras recibe la atención.
- l. Encuesta de satisfacción.- Es una herramienta de recopilación de datos que permite determinar el grado de satisfacción del encuestado.
- m. Felicitación: Es una expresión de satisfacción que realiza el usuario sobre un servicio público.

- n. Percepción.- Proceso mental mediante el cual una persona organiza e interpreta la información proveniente de las sensaciones generadas durante la recepción del servicio de manera lógica y a partir de su experiencia previa.
- o. Pregunta: Es la consulta formulada por el usuario sobre un servicio público o competencia de la institución pública.
- p. Queja: Es la expresión de inconformidad de un usuario en relación con un servicio público prestado.
- q. Requerimiento: Es la petición que realiza un usuario respecto a preguntas, quejas o reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias sobre trámites administrativos de los servicios que brinda una entidad pública.
- r. Satisfacción.- Es el grado de conformidad del usuario al momento de recibir un producto o servicio de acuerdo a su percepción.
- s. Servicios Públicos.- Es el resultado concreto de la prestación de bienes tangibles o intangibles, por parte del Estado u otro actor de la economía con la finalidad de viabilizar los derechos constitucionales y las necesidades de los usuarios.
- t. Solicitud de información: Es la petición formulada por usuario a las entidades públicas, respecto de los servicios que prestan y/o el pedido de documentos reposan en sus archivos, dentro del marco de la normativa legal vigente.
- u. Sugerencia: Es una propuesta que formula un usuario a una institución para mejorar un servicio público o competencia de la institución pública.
- v. Usuarios: Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que hace uso del servicio y/o se beneficia del mismo.

Capítulo II DE LAS RESPONSABILIDADES

Art. 4.- De los responsables: En la atención al usuario intervienen los siguientes responsables:

Del Secretario General de la Presidencia o su delegado.- Siendo quien preside el Comité Interinstitucional de Política Regulatoria y Simplificación de Trámites, de acuerdo al Reglamento General de Optimización y Simplificación de Trámites, para efectos de esta norma técnica, será responsable de

- a) Disponer y aprobar planes, programas, proyectos, metodologías interinstitucionales y simplificación de trámites, entre otros;
- b) Emitir directrices y coordinar con las demás funciones del Estado y niveles de gobierno el alineamiento de sus regulaciones y procedimientos con los objetivos de simplificación de trámites y la aplicación de políticas, metodologías y herramientas desarrolladas para el efecto.

Del ente rector del trabajo.-

Ministerio de Telecomunicaciones.-

Institución Pública: Encargada de prestar el servicio o atención al usuario, a través de

Comité de Gestión de Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional.-

Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien haga sus veces.-

De la unidad de atención al usuario o quien haga sus veces.- Será la encargada de recibir preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias sobre trámites administrativos realizadas por los usuarios.

Servidor público de atención al usuario.- Será el responsable de atender al usuario y brindar el servicio de manera oportuna con eficacia y calidez.

CAPÍTULO III DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Art. 6.- De la atención al usuario. - Constituye el servicio prestado al usuario de manera oportuna con eficacia y calidez que permita conocer e identificar sus necesidades a través de los diferentes canales de atención.

Art. 7.- De los canales de atención al usuario. - Las instituciones públicas determinadas en el ámbito de esta Norma brindarán la atención al usuario a través de los siguientes canales:

- a. Presencial;
- b. Virtual; y,
- c. Telefónico.

De igual manera, las instituciones públicas utilizarán los mismos canales de atención al usuario descritos anteriormente para recibir y atender preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias sobre trámites administrativos.

Art. 8.- Protocolos de atención. – El personal de atención al usuario de las instituciones públicas deberá observar y aplicar las prácticas e indicaciones descritas en los protocolos de atención que el ente rector de trabajo emita para el efecto, de acuerdo a los tipos de atención:

- a. Atención personal;
- b. Atención telefónica; y,
- c. Atención virtual.

Para los usuarios de grupos prioritarios se considerará un protocolo preferencial que deberá ser aplicado para todos los canales de atención.

Art. 9.- Del procedimiento para la atención de requerimientos.- El procedimiento para atender los requerimientos de los usuarios será el siguiente:

1. Receptar y registrar las quejas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias sobre trámites administrativos mediante los canales de atención dispuestos en la presente Norma Técnica.
2. Una vez receptado los requerimientos, el servidor público designado procederá con la revisión y análisis del contenido.
3. El servidor público deberá gestionar todos los requerimientos del usuario de manera interna con la finalidad de atenderlo y brindar una respuesta oportuna a cada uno.
4. Si los requerimientos recibidos no están dentro de su gestión institucional, la entidad deberá coordinar con la o las instituciones competentes, a fin de que los usuarios sean atendidos. La institución que receptó inicialmente el requerimiento deberá dirigir el trámite a la institución que corresponda según su ámbito de acción, con notificación al usuario, de manera que se pueda brindar atención y respuesta por separado a cada uno de los requerimientos planteados.
5. En el caso que se identifiquen demoras en los procesos de atención al usuario, se deberá reportar a la unidad administrativa responsable de procesos, para tomar las acciones correctivas y desarrollar e implementar planes de mejora.
6. La atención o respuesta a los requerimientos presentados por los usuarios se realizará en el término de quince días (15). Sin embargo, en el caso de requerir mayor tiempo para brindar una respuesta al usuario, por la complejidad del caso, se deberá tomar contacto con el mismo, de ser posible, indicando el estado de su requerimiento y la demora en la respuesta o a su vez el proceso que se realizará para la atención correspondiente.

Este procedimiento estará determinado de acuerdo a la metodología que establezca el ente rector del Trabajo.

Art. 10.- De la aplicación del procedimiento para la atención de requerimientos.- La aplicación de este procedimiento se realizará a través de la herramienta tecnológica integral de atención a la ciudadana calificada como viable por el ente rector de Telecomunicaciones.

En el caso de receptar requerimientos con respaldos físicos que contengan peticiones del usuario, se recomienda que los mismos sean ingresados en la herramienta tecnológica dispuesta para el efecto, en el término de tres (3) días, con el fin de brindar una atención oportuna a la ciudadanía.

En caso de avería o falla de la herramienta tecnológica, se entregará al usuario un formulario físico en el que podrá registrar su requerimiento y será receptada por el servidor público correspondiente o en los buzones físicos que disponga la entidad; en ambos casos se deberá realizar el procedimiento establecido para su atención. Una vez que la herramienta se encuentre operativa se deberá registrar la información correspondiente.

Art. 11.- De la estructuración de los servicios.- Las instituciones de la administración pública deberán estructurar sus servicios conforme a la normativa que el ente rector del trabajo emita para el efecto, alineada a la política de calidad de la Secretaría General de la

Presidencia de la República para asegurar la vinculación entre los canales de atención al usuario y los mecanismos de calificación de la calidad de los servicios públicos.

CAPÍTULO IV

DE LA CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Art. 12.- De los ámbitos de calificación.- El ente rector del trabajo emitirá la metodología correspondiente en base a la cual los usuarios calificarán la satisfacción del servicio prestado por parte de las instituciones públicas. Los ámbitos son:

- a. La calidad de los servicios públicos; y,
- b. La atención brindada por parte del servidor público.

Las instituciones dentro del ámbito de esta Norma Técnica deberán aplicar la metodología que el ente rector del trabajo determine para el efecto para calificar la satisfacción de la calidad y la atención brindada por parte de los servidores públicos a través del levantamiento de encuestas, en todos los canales que utilizan para prestar sus servicios, de acuerdo a las dimensiones de calidad definidas y en concordancia con los lineamientos emitidos por el ente rector del trabajo.

Sección 1a. De la satisfacción de la calidad de los servicios públicos.

Art. 13.- De las dimensiones de calidad.- Las instituciones del sector público deberán considerar las siguientes dimensiones para evaluar la satisfacción de la calidad de los servicios públicos que brindan.

Si los servicios son entregados de manera presencial, las dimensiones que deben ser consideradas son:

1. Tangibles: infraestructura, identificación, equipamiento
2. Intangibles: seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía

Art. 14.- De la modalidad para la calificación de la satisfacción de la calidad de los servicios públicos.- Las instituciones del sector público deberán levantar encuestas para la calificación de la satisfacción de la calidad de los servicios públicos y para la atención brindada por parte de los servidores públicos a través de los siguientes medios:

1. Encuestas presenciales;
2. Encuestas virtuales; y/o,
3. Encuestas telefónicas.

Para el efecto se aplicará una sola encuesta para evaluar la satisfacción de la calidad de los servicios públicos y la atención brindada por el servidor público.

Art. 15.- Del cálculo del índice de satisfacción de la calidad de los servicios públicos.- 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 desarrollada para el efecto. Para

Art. 16.- Del cálculo del índice de atención brindada por parte de los servidores públicos.- Este índice es el resultado de la valoración otorgada por los usuarios a la dimensión intangible de acuerdo a las preguntas establecidas en la encuesta desarrollada para el efecto.

Sección 1b. De la satisfacción de la atención brindada por el servidor público.

Art. 17.- De los efectos.- Los resultados de las calificaciones negativas así como de las quejas o reclamos presentados por los usuarios serán considerados para medir el desempeño individual de los servidores públicos y de ser el caso aplicar las sanciones que correspondan.

- a) **De las calificaciones negativas.-** Los servidores públicos calificados que hayan obtenido un 30% o más de calificaciones negativas en un período de tres (3) meses como resultado de las encuestas realizadas por los usuarios serán sancionados conforme se establece en el art. 34 y 35 de la Ley de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.
- b) **De las quejas o reclamos.-** Las quejas o reclamos presentadas por los usuarios serán consideradas como sanción disciplinaria imputable como efecto de la determinación de responsabilidades administrativas de acuerdo a como se establece en el artículo 17 de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño.

CAPÍTULO V

DEL PROCESO DE CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Art. 18.- De las etapas del proceso de calificación.- El proceso de calificación de la calidad los servicios públicos estará integrado por las siguientes etapas:

- a) Planificación;
- b) Medición;
- c) Evaluación; y,
- d) Mejoramiento

Sección 2a. Planificación

Art. 19.- De los servicios a ser calificados.- Para medir la satisfacción de la calidad de los servicios públicos las instituciones deberán considerar todos los servicios que se brinden al usuario.

En caso de que las instituciones no cuenten con servicios públicos a disposición de los usuarios, se deberá medir la satisfacción de la calidad de los servicios brindados a personas naturales o jurídicas y de los servicios brindados entre instituciones.

Art. 20.- De la definición de la muestra.- Las instituciones deberán calcular el número de encuestas a levantar de acuerdo a la población total de usuarios en un período determinado, acogiéndose a los lineamientos de la metodología que desarrolle para el efecto.

Art. 21.- 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 “Nada satisfecho” y la calificación 5 como “Totalmente Satisfecho”.

Una vez que se haya procedido a tabular las encuestas de satisfacción, se considerarán como calificaciones negativas a las puntuaciones que se encuentren por debajo de los 3 puntos, para los efectos correspondientes.

Sección 2b. Medición

Art. 22.- Del levantamiento de encuestas.- Las instituciones deberán levantar las encuestas de satisfacción utilizando mecanismos de preferencia electrónicos.

Las instituciones deberán aplicar las encuestas de satisfacción establecidas por el ente rector del trabajo.

En caso de que las instituciones no cuenten con mecanismos de preferencia electrónicos deberán aplicar encuestas de manera física.

Para los servicios que se entregan de manera virtual, las encuestas de satisfacción se levantarán únicamente por el mismo medio, con las herramientas proporcionadas para el efecto por el ente rector de telecomunicaciones.

La responsabilidad del levantamiento tanto de las encuestas físicas como virtuales será de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o quien haga sus veces.

En caso de que las instituciones requieran ajustar las encuestas de acuerdo a las dimensiones de calidad de los servicios, podrán hacer uso de la misma previa validación del ente rector del trabajo.

Sección 2c. Resultados

Art. 23.- De la tabulación de las encuestas.- La tabulación de encuestas deberá realizarse tomando en cuenta los dos ámbitos de calificación de satisfacción del servicio detallados en el artículo. 12 de esta Norma Técnica.

- a) Para la satisfacción de la calidad de los servicios públicos, las instituciones deberán considerar los resultados correspondientes a las preguntas de todas las dimensiones de calidad determinadas para el efecto.
- b) Para la satisfacción de la atención brindada por los servidores públicos, las instituciones deberán considerar únicamente los resultados de la pregunta relacionada con la dimensión de calidad intangible: “Capacidad de respuesta - Empatía”.

Las instituciones que levanten encuestas físicas deberán seguir los formatos de tabulación establecidos en la guía metodológica que se desarrolle para el efecto.

Para la verificación de los resultados de la medición de satisfacción de los servicios virtuales el ente rector de telecomunicaciones proporcionará el acceso a la información al ente rector de trabajo para su revisión y análisis.

Art. 24.- Del análisis de los resultados.- La tabulación de los resultados correspondientes a las preguntas de todas las dimensiones de calidad permitirá determinar el índice de satisfacción de la calidad de los servicios públicos y que a su vez será considerado para el cumplimiento del artículo 15 de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño.

Art. 25.- De la elaboración y remisión de informes.- Las instituciones deberán elaborar un informe ejecutivo de resultados de la calificación de la calidad de los servicios públicos, que incluya los dos ámbitos de calificación, en el instrumento que se expida para el efecto.

En un plazo máximo de quince (15) días calendario al finalizar cada semestre, las instituciones deberán cargar el informe ejecutivo en mención en la herramienta que se establezca para el efecto, o en su defecto, deberán remitirla de manera oficial al ente rector de trabajo.

Sección 2d. Mejoramiento

Art. 26.- De la formulación de las acciones correctivas y de mejora.- Para aquellas dimensiones de calidad cuyas puntuaciones tengan calificaciones negativas, las instituciones deberán definir las acciones correctivas inmediatas para mejorar la calidad del servicio.

En el caso de que las instituciones alcancen puntuaciones que no se consideren negativas deberán definir las acciones de mejora que permitan mejorar e innovar la prestación del servicio.

Las acciones correctivas y de mejora deberán ser incluidas en el informe ejecutivo de resultados y el seguimiento se realizará a través del plan para la mejora de la gestión del Programa Nacional de Excelencia, en concordancia con lo establecido en la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público.

Las instituciones que al momento no se encuentren implementando el Programa Nacional de Excelencia, deberán incluir las acciones correctivas y de mejora en el plan para la mejora de la gestión, de acuerdo al instrumento que el ente rector de trabajo ha desarrollado para el efecto.

Art. 27.- De la implementación y seguimiento a las acciones correctivas y de mejora.- La Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, o quien hiciere sus veces, en conjunto con las unidades o procesos internos serán los encargados de la implementación de las acciones correctivas y de mejora.

El ente rector del trabajo será el responsable de dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas y de mejora descritas en el plan para la mejora de la gestión institucional.

CAPÍTULO VI CONTROL A LA CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Art. 23.- Del control ex post a la calificación de los servicios.- El ente rector de trabajo deberá verificar semestralmente los resultados presentados por las instituciones del sector público en referencia a la medición de satisfacción de la calidad de los servicios públicos y aspectos relacionadas con la atención al usuario, mediante los mecanismos que se establezcan para el efecto, enfocando el control sobre los siguientes criterios:

- a) calificación de satisfacción;
- b) quejas y denuncias; y
- c) requerimientos de contacto con el usuario no atendidos

El ente rector de trabajo elaborará un informe a partir de la verificación de los criterios descritos anteriormente y comunicará conjuntamente con un ranking de la calificación de los servicios públicos y otro sobre las denuncias ciudadanas a las máximas autoridades de las instituciones para la elaboración e implementación de acciones de mejora.

Art. 24.- Del ranking de la calificación de los servicios públicos.- Este se elaborará a partir de los resultados de la calificación de la calidad de los servicios públicos sumado al control ex post.

Art. 25.- Del ranking de las denuncias ciudadanas.- Este se elaborará a partir del reporte generado en la herramienta de contacto ciudadana relacionada a las denuncias administrativas presentadas por los usuarios.

Art.- De la publicación de datos.- La información sobre los resultados de medición de satisfacción de calidad de los servicios públicos, de las denuncias ciudadanas, así como del control ex post se publicarán anualmente en el Registro Único de Trámites por parte del ente rector del trabajo.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA: El ente rector de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información facilitará las condiciones tecnológicas para administrar la herramienta destinada para la atención al usuario (servicio de alojamiento y los accesos de los componentes técnicos de la infraestructura) y diseñada para la ejecución de esta norma.

SEGUNDA: El ente rector de Trabajo implementará la herramienta destinada para la atención al usuario que permita acoger, monitorear y dar seguimiento a los requerimientos correspondientes en concordancia con el ente rector de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

TERCERA: El ente rector de Trabajo, a través de la Subsecretaría de Calidad del Servicio Público, deberá coordinar de manera conjunta entre las direcciones que correspondan el seguimiento a las acciones correctivas y de mejora, de acuerdo a los ámbitos de sus competencias.

CUARTA: En caso de que las instituciones cuenten con mecanismos de calificación de la satisfacción de la calidad de los servicios públicos y de la atención brindada por parte de los servidores públicos, podrán hacer uso de las mismas previas validaciones del ente rector del trabajo.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA: El ente rector del trabajo realizará talleres de socialización a la Coordinación de Planificación y Gestión Estratégica de las instituciones o quien haga sus veces, sobre la normativa y los instrumentos legales y técnicos aplicables en plazo de noventa días (90) a partir de su publicación en su registro oficial.

SEGUNDA: La Coordinación de Planificación y Gestión Estratégica o quien haga sus veces de las instituciones serán responsables de capacitar y difundir de manera continua la normativa y los instrumentos legales y técnicos aplicables así como sus actualizaciones, relacionadas a los mecanismos de calificación de la calidad de los servicios públicos.

TERCERA.- Las Unidades de Atención al Usuario de las instituciones o quien haga sus veces serán responsables de capacitar y difundir de manera continua la normativa y los instrumentos legales y técnicos aplicables así como sus actualizaciones relacionadas las actualizaciones relacionadas a la atención al usuario.

CUARTA: Aquellas instituciones públicas que no hayan implementado la herramienta tecnológica integral de atención a la ciudadana dispuesta actualmente por el ente rector de trabajo, deberán implementarla en el término de noventa (90) días.

QUINTA: Una vez implementada la herramienta tecnológica del modelo integral de atención ciudadana se calificará la calidad de los servicios públicos mediante el mismo, eliminando el proceso de levantamiento de encuestas físicas.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Deróguese el Acuerdo Ministerial Nro. MRL-2013-057, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 926 de 04 de abril de 2013.

Deróguese el Acuerdo de la Secretaría Nacional de la Administración Pública Nro. 1423, “Norma Técnica para la atención de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Solicitudes de información y Felicitaciones formuladas a las Instituciones Públicas de La Función Ejecutiva”, publicado en el Registro Oficial Nro. 646 de 10 de diciembre de 2015.