

REGISTRO OFICIAL[®]

ÓRGANO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUMARIO:

Págs.

FUNCIÓN EJECUTIVA

ACUERDOS:

MINISTERIO DEL TRABAJO:

MDT-2025-162 Se reforma el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2015-054 y sus reformas	2
MDT-2025-163 Se emite la Norma técnica para la gestión de la mejora continua e innovación en el sector público	5
MDT-2025-164 Se expiden lineamientos para el pago de la décima tercera remuneración o bono navideño a favor de los servidores y trabajadores del sector público y trabajadores del sector privado para el año 2025	29

RESOLUCIONES:

SERVICIO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD Y A ADOLESCENTES INFRACTORES:

SNAI-SNAI-2025-0007-R Se deroga la Resolución Nro. SNAI-SNAI-2024-0341-R de 26 de julio de 2024 ..	32
SNAI-SNAI-2025-0040-R Se deroga la Resolución Nro. SNAI-SNAI-2024-0387-R de 22 de noviembre de 2024	37

FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL

SUPERINTENDENCIA DE COMPETENCIA ECONÓMICA:

SCE-DS-2025-69 Se suspende el cómputo de los términos y plazos en todos los expedientes que actualmente se encuentra sustanciándose en la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales	45
--	----

**REPÚBLICA DEL ECUADOR
MINISTERIO DEL TRABAJO**

ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2025-162

Abg. Ivonne Elizabeth Núñez Figueroa
MINISTRA DEL TRABAJO

CONSIDERANDO:

Que el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador establece que las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde *“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 determina 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. 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 segundo inciso del artículo 229 de la Constitución de la República del Ecuador, en su parte pertinente, dispone: *“Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores”*;

Que la Disposición General Cuarta del Mandato Constituyente Nro. 8 prescribe: *“Se garantiza la contratación colectiva de trabajo en las instituciones del sector público, empresas públicas estatales, de organismos seccionales y por las entidades de derecho privado en las que, bajo cualquier denominación, naturaleza o estructura jurídica, el Estado o sus Instituciones tienen participación accionaria mayoritaria y/o aportes directos o indirectos de recursos públicos, que se ajuste a los términos establecidos en los mandatos constituyentes y en las regulaciones del Ministerio del Trabajo”*;

Que el literal a) del artículo 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público señala que es competencia del Ministerio del Trabajo el ejercer la rectoría en materia de remuneraciones y el expedir las normas técnicas correspondientes de talento humano;

Que el segundo inciso del artículo 17 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, determina: *“El Directorio, en aplicación de lo dispuesto por esta Ley, expedirá las normas internas de administración del talento humano, en las que se regularán los mecanismos de ingreso, ascenso, promoción, régimen disciplinario, vacaciones y remuneraciones para el talento humano de las empresas públicas”*;

Que el artículo 26 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP) determina: *“En las empresas públicas o en las entidades de derecho privado en las que haya participación*

mayoritaria de recursos públicos están excluidos de la contratación colectiva el talento humano que no tenga la calidad de obreros en los términos señalados en esta Ley, es decir, los Servidores Públicos de Libre Designación y Remoción, en general quienes ocupen cargos ejecutivos, de dirección, representación, gerencia, asesoría, de confianza, apoderados generales, consultores y los Servidores Públicos de Carrera.

Las cláusulas de los contratos colectivos que fuesen contrarias a las disposiciones contenidas en esta Ley o en las limitaciones contenidas en el Mandato Constituyente No. 8 expedido el 30 de abril de 2008, serán declaradas nulas y no obligarán a la empresa. (...);

Que el numeral 17 del artículo 74 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas determina las atribuciones y deberes del ente rector del SINFIN, como ente estratégico para el país y su desarrollo, que serán cumplidos por el Ministro(a) a cargo de las finanzas públicas, ordenando: “*Dictaminar obligatoriamente y de manera vinculante sobre la disponibilidad de recursos financieros suficientes para cubrir los incrementos salariales y los demás beneficios económicos y sociales que signifiquen egresos, que se pacten en los contratos colectivos de trabajo y actas transaccionales;*”;

Que mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1701, publicado en el Registro Oficial Nro. 592 de 18 de mayo de 2009; y, reformado con el Decreto Ejecutivo Nro. 225, publicado en el Registro Oficial Nro. 123 de 4 de febrero de 2010, se estableció que el Ministerio del Trabajo fijará los límites correspondientes a subsidios, compensaciones sociales, gratificaciones, bonificaciones y aniversarios institucionales cuando registre contratos colectivos o revisiones de estos, así como también en caso de actas transaccionales;

Que mediante Decreto Ejecutivo Nro. 11 de 27 de mayo de 2025, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, señor Daniel Noboa Azín, ratifica la designación efectuada a la señora Ivonne Elizabeth Núñez Figueroa, como Ministra del Trabajo, según Decreto Ejecutivo Nro. 12 de 23 de noviembre de 2023;

Que mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2015-0054, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 491 de 30 de abril de 2015; y, reformado con Acuerdos Ministeriales Nro. MDT-2015-0094, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 492 de 4 de mayo de 2015; Nro. MDT-2019-319, publicado en el Registro Oficial Nro. 95 de 5 de diciembre de 2019; Nro. MDT-2021-274, publicado en el Registro Oficial Nro. 609 de 03 de enero de 2022; y, Nro. MDT-2024-308, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 722 de 15 de enero de 2025, esta cartera de Estado expidió los techos de negociación para la suscripción de contratos colectivos de trabajo, contratos individuales de trabajo y actas transaccionales;

Que con Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2024-080, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 582 de 19 de junio de 2024; y, reformado con Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2025-056, publicado en el Registro Oficial Nro. 52 de 04 de junio de 2025, el Ministerio del Trabajo expidió el Reglamento para la presentación, negociación y suscripción de contratos colectivos de trabajo y actas transaccionales en el sector privado y en el sector público;

Que mediante Oficio Nro. MEF-VGF-2025-0534-O, de 18 de agosto de 2025, el Ministerio de Economía y Finanzas, de conformidad con la competencia que le otorga el artículo 286 de la Constitución de la República y el artículo 74 numeral 15 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, emitió el dictamen presupuestario favorable previo a la

expedición del presente Acuerdo; y,

En ejercicio de las atribuciones conferidas por el artículo 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público,

ACUERDA:

REFORMAR EL ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2015-054, PUBLICADO EN EL SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL Nro. 491 DE 30 DE ABRIL DE 2015 Y SUS REFORMAS, QUE EXPIDIÓ LOS TECHOS DE NEGOCIACIÓN PARA LA SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS COLECTIVOS DE TRABAJO, CONTRATOS INDIVIDUALES DE TRABAJO Y ACTAS TRANSACCIONALES

Artículo Único.- Inclúyase como segundo inciso en la Disposición Transitoria Única, lo siguiente:

“En el caso de que existan trámites correspondientes a Contratos Colectivos, Contratos Individuales de trabajo o Actas Transaccionales ingresados con anterioridad a la entrada en vigencia del Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2024-308, que hayan superado la fase de negociación; y, cuenten con las certificaciones presupuestarias que garanticen la disponibilidad de los recursos económicos; por esta única ocasión, podrán continuar con el trámite de suscripción en los términos que se haya negociado dichos contratos, sin que excedan los techos remunerativos y otros techos establecidos en los mandatos constituyentes. De igual manera, se prohíbe pactar rubros diferentes a los establecidos en el presente Acuerdo Ministerial”

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

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los 24 días del mes de octubre de 2025.



Abg. Ivonne Elizabeth Núñez Figueroa
MINISTRA DEL TRABAJO

REPÚBLICA DEL ECUADOR**MINISTERIO DEL TRABAJO****ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2025-163**

Abg. Ivonne Elizabeth Núñez Figueroa

MINISTRA DEL TRABAJO**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características (...)”*;

Que el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce y garantiza a las personas: *“El derecho a acceder a bienes y servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”*;

Que el numeral 1 del artículo 85 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: *“Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad”*;

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 segundo inciso del artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador, determina: *“El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad (...)”*;

Que la Sección I, del Capítulo Cuarto de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, celebrada en El Salvador, el 26 y 27 de junio del 2008, establece la gestión por procesos como uno de los ejes u orientaciones estratégicas para lograr una Administración Pública de calidad centrada en el ciudadano;

Que el artículo 2 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, de 10 de octubre de 2018, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 353, de 23 de octubre de 2018, establece: *“Ámbito.- Las disposiciones de esta Ley son aplicables a todos los trámites administrativos que se gestionen en: 1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral, Transparencia y Control Social, en la Procuraduría General del Estado y la Corte Constitucional; 2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales; 3. Las empresas públicas; 4. Las entidades que tienen a su*

cargo la seguridad social; 5. Las entidades que comprenden el sector financiero público; 6. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado; 7. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales para la prestación de servicios públicos; y, 8. Las personas naturales o jurídicas del sector privado que sean gestoras delegadas o concesionarias de servicios públicos. Asimismo, el contenido de la presente Ley es aplicable a las relaciones que se generen a partir de la gestión de trámites administrativos entre el Estado y las y los administrados; entre las entidades que conforman el sector público; y entre éstas y las y los servidores públicos. Las disposiciones de esta Ley serán aplicables a las demás entidades del sector privado que tengan a su cargo trámites ciudadanos solo en los casos en que esta Ley lo establezca expresamente.”;

Que el numeral 14 del artículo 3 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, de 10 de octubre de 2018, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 353, de 23 de octubre de 2018, establece: *“Las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar procesos de mejoramiento continuo de la gestión de trámites administrativos a su cargo, que impliquen al menos un análisis del desempeño real de la gestión del trámite y oportunidades de mejora continua”;*

Que los literales a) y f) del artículo 11 del Reglamento a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, de 16 de mayo de 2019, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 505 de 10 de junio de 2019, establecen como atribuciones del ente rector del trabajo: *“a. Establecer la metodología para la gestión institucional y herramientas de gestión por procesos y prestación de servicios públicos de la Administración Pública”; y, “f. 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”;*

Que los literales a) y b) del numeral 4 del artículo 2 del Decreto Ejecutivo Nro. 5, de 24 de mayo de 2017, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 16, de 16 de junio de 2017, determinan que el Ministerio del Trabajo se encargará: *“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 dependan de la Función Ejecutiva”; y, “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 dependan de la Función Ejecutiva”;*

Que el artículo 1 del Decreto Ejecutivo Nro. 372, publicado en el Primer Suplemento del Registro Oficial Nro. 234, de 04 de mayo de 2018, dispone: *“Se declara como política de Estado la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites a fin de asegurar una adecuada gestión gubernamental, mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad y el emprendimiento, propender a la eficiencia en la economía y garantizar la seguridad jurídica”;*

Que mediante Decreto Ejecutivo Nro. 12, de 23 de noviembre de 2023, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, Daniel Noboa Azín, designa a la Abg. Ivonne Núñez Figueroa, como Ministra del Trabajo;

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

Que mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-0111, publicado en el Registro Oficial Nro.217, de 28 de agosto de 2020, se expidió la “*Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios*” cuyo objeto fue establecer lineamientos y procedimientos para la mejora continua e innovación de procesos y servicios en las entidades del Estado;

Que mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-043, publicado en el Registro Oficial No.399, de 26 de febrero 2021, se expidió la “*Norma Técnica para la implementación de la metodología de gestión del cambio organizacional del servicio público*”.

Que mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT – 2021- 218, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No.520, de 20 de agosto 2021, se expidió la “*Norma Técnica del control para el cumplimiento de los planes de simplificación de trámites institucionales*”.

Que el literal c) del numeral 1.1.1.1 del artículo 10 del Estatuto Orgánico del Ministerio del Trabajo, expedido mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2025-050, de 30 de abril de 2025 señala como atribución de la señora Ministra del Trabajo: “*Ejercer la rectoría de la política pública de acuerdo a su ámbito de gestión y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas conforme lo establece la normativa legal vigente;*”;

Que el literal s) del numeral 1.2.1.1.4 del artículo 10 del Estatuto Orgánico del Ministerio del Trabajo, señala como atribución de Subsecretario/a de Calidad en el servicio público: “*Emitir lineamientos a las entidades del sector público en el ámbito de procesos, servicios, calidad y contacto ciudadano que les permitan alcanzar la excelencia*”;

Que el literal g) del numeral 1.2.1.1.4.1. del artículo 10 del Estatuto Orgánico del Ministerio del Trabajo, señalan como atribuciones del Director/a de Mejora Continua e Innovación: “*Desarrollar propuestas de metodologías y/o instrumentos técnicos para la aplicación de la normativa regulatoria en el ámbito de su gestión*”;

Que es necesario reformar la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios a fin de incluir, actualizar y fortalecer los lineamientos para la gestión de la mejora continua y la innovación, así como para incluir y vincular los lineamientos necesarios para la gestión del cambio de los procesos de transformación y para la evaluación del cumplimiento normativo; de tal forma que permita a las entidades del Estado mejorar e innovar con mayores niveles de calidad, eficacia, eficiencia y excelencia para beneficio de la ciudadanía;

En ejercicio de las atribuciones que le confiere, el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, artículo 130 del Código Orgánico Administrativo; literal a) del artículo 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público; y, artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

ACUERDA:**EMITIR LA NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO****CAPÍTULO I
DEL OBJETO, ÁMBITO, PRINCIPIOS Y DIRECTRICES**

Artículo 1. Del objeto. - La presente norma técnica tiene por objeto establecer lineamientos para la gestión por procesos, mejora continua e innovación y los procesos de transformación en las entidades del Estado, con la finalidad de:

- a) Asegurar que las entidades brinden productos y servicios accesibles, eficientes y orientados a garantizar los derechos de los segmentos de usuarios y satisfacer sus necesidades, expectativas y requerimientos, facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones;
- b) Promover la eficiencia en la gestión pública mediante procesos de transformación para el mejoramiento continuo e innovación de las entidades;
- c) Incrementar la satisfacción de los segmentos de usuarios de las entidades, fortaleciendo su participación, retroalimentación y confianza; y,
- d) Fomentar una cultura de mejora continua e innovación que promueva la experimentación, la generación de soluciones creativas a problemas complejos y la sostenibilidad de resultados.

Artículo 2. Del ámbito.- Las disposiciones de la presente norma técnica son de aplicación obligatoria para todas las entidades del Estado, detalladas a continuación:

- a) Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral, Transparencia y Control Social, en la Procuraduría General del Estado y la Corte Constitucional;
- b) Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales;
- c) Las empresas públicas;
- d) Las entidades que tienen a su cargo la seguridad social;
- e) Las entidades que comprenden el sector financiero público;
- f) Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado; y,
- g) Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales para la prestación de servicios públicos.

De igual manera, es aplicable a las relaciones que se generen a partir de la gestión de la mejora continua e innovación y los procesos de transformación, entre el Estado y los administrados; entre las entidades que conforman el sector público; y, entre éstas y los servidores públicos.

Artículo 3. De los principios generales. - Los principios que rigen la gestión de la mejora continua, la innovación y la gestión del cambio de los procesos de transformación son los contemplados en los artículos 227 y 314 de la Constitución de la República del Ecuador y demás normativa conexa vigente.

Artículo 4. De las directrices. - El Ministerio del Trabajo en cada período fiscal emitirá las directrices para el cumplimiento y aplicación de la presente norma técnica por parte de las entidades

públicas. Asimismo, las definiciones de los términos utilizados y las metodologías de aplicación constan descritos y desarrolladas respectivamente, en los instrumentos técnicos emitidos para su implementación.

CAPÍTULO II DE LOS RESPONSABLES

Artículo 5. De los responsables. - Con la finalidad de establecer las responsabilidades involucradas con la gestión de la mejora continua, innovación, procesos y servicios que impulsan la transformación y adaptación constante de las entidades del sector público, a continuación, se detallan los siguientes responsables:

- a) El Ministerio del Trabajo;
- b) El Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional;
- c) La máxima autoridad o su delegado de las entidades señaladas en el ámbito de la presente norma técnica;
- d) El responsable de la Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces;
- e) El responsable de administración por procesos, servicios, calidad y gestión del cambio o quien hiciere sus veces; y,
- f) El responsable de la unidad o proceso interno.

Artículo 6. Del Ministerio del Trabajo. - Con el fin de promover la transformación y adaptación continua de las entidades del sector público, el ente rector será responsable de impulsar la gestión de la mejora continua, la innovación y le corresponde:

- a) Emitir o actualizar los instrumentos técnicos aplicables para la gestión de la mejora continua e innovación, procesos y servicios, para impulsar la transformación y adaptación constante de las entidades del sector público;
- b) Brindar la asesoría técnica, acompañamiento y transferencia de conocimientos para la aplicación de esta norma técnica y demás instrumentos técnicos desarrollados para el efecto;
- c) Controlar la aplicación de la presente norma técnica y demás lineamientos establecidos para la gestión de la mejora continua, innovación, procesos y servicios;
- d) Evaluar los resultados de la implementación de la gestión de la mejora continua, innovación, procesos y servicios;
- e) Publicar los acuerdos de niveles de servicio, en la Carta institucional de servicios de las entidades del Estado, considerando el proceso de control y evaluación pertinente;
- f) Promover la identificación de buenas prácticas de gestión de la mejora continua e innovación en los procesos de transformación, así como redes de colaboración complementarias; y,
- g) Reconocer anualmente a las entidades que hayan alcanzado los criterios de evaluación establecidos para el efecto en la gestión de la mejora continua e innovación, así como a aquellas entidades que hayan logrado la publicación de acuerdos de niveles de servicio en su Carta institucional de servicios.

Artículo 7. Del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional. - Constituye una instancia estratégica para la toma de decisiones consensuadas y enfocadas en la gestión de la mejora continua e innovación y la gestión del cambio de los procesos de transformación en la entidad, estará integrado por:

- a) La máxima autoridad o su delegado, quien lo presidirá;
- b) El responsable de la Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces;
- c) Un responsable por cada uno de los procesos o unidades administrativas; y,
- d) El responsable de la UATH o quien hiciere sus veces.

En las unidades y/o procesos desconcentrados se deberá integrar comités locales, los cuales deberán coordinar sus actividades con el comité nacional.

El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional deberá reunirse de forma trimestral y será responsable de:

- a) Proponer la aplicación de políticas, normas y prioridades relativas a la gestión de la mejora continua e innovación y la gestión del cambio de los procesos de transformación en la entidad, así como las acciones consideradas pertinentes en relación con la evaluación periódica de resultados, a fin de garantizar una gestión pública eficaz y eficiente;
- b) Monitorear el cumplimiento de las políticas, normas y prioridades relacionadas con la gestión de la mejora continua e innovación y la gestión del cambio de los procesos de transformación; y,
- c) Evaluar los resultados de las políticas, normas, objetivos e indicadores que tienen relación con el desempeño de los procesos y servicios, la gestión de la mejora continua e innovación y la gestión del cambio de los procesos de transformación.

Artículo 8. De la máxima autoridad o su delegado. - Asumirá el rol de patrocinador institucional y será responsable de:

- a) Aprobar políticas para la gestión de la mejora continua e innovación de los procesos de transformación en la entidad a su cargo;
- b) Gestionar la disponibilidad de recursos y capacidades para la gestión de la mejora continua e innovación de los procesos de transformación en la entidad;
- c) Reconocer a los servidores públicos que han participado activamente en procesos creativos para la gestión de la mejora continua e innovación de los procesos de transformación, mediante incentivos no monetarios que estimulen su creatividad; y,
- d) Remitir al Ministerio del Trabajo el informe técnico para la publicación de los acuerdos de niveles de servicio en la Carta institucional de servicios y el plan de implementación de acciones correctivas y de mejora y su cumplimiento.

Artículo 9. Del responsable de la Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces. - Asumirá el rol de Líder de la mejora continua e innovación y los procesos de transformación y será responsable de:

- a) Promover la gestión de servicios, la gestión por procesos, la gestión del cambio de los procesos de transformación, la gestión de riesgos y la gestión del conocimiento como componentes fundamentales del sistema de mejora continua e innovación.
- b) Garantizar la vinculación operativa del sistema de mejora continua e innovación con la planificación estratégica;
- c) Aprobar los proyectos de mejora continua e innovación y el plan de acción de gestión del cambio del proceso de transformación relacionado;
- d) Controlar el cumplimiento de las políticas, objetivos e indicadores para la gestión de la mejora continua, innovación, gestión del cambio de los procesos de transformación y estándares de

calidad de la entidad, considerando también los niveles desconcentrados y/o presencia en territorio e informar periódicamente a la máxima autoridad o su delegado sobre los resultados de su cumplimiento;

- e) Controlar el cumplimiento de la presente norma técnica y demás lineamientos establecidos por el Ministerio del Trabajo en todos los niveles de gestión;
- f) Aprobar el informe técnico para la publicación de los acuerdos de niveles de servicio en la Carta institucional de servicios, el plan de implementación de acciones correctivas y de mejora y su cumplimiento; y,
- g) Asegurar la consideración de la expectativa y percepción de los segmentos de usuarios y requerimientos de las partes interesadas en el proceso de planificación y gestión estratégica.

Artículo 10. Del responsable de la administración por procesos, servicios, calidad y gestión del cambio o quien hiciere sus veces. - Asumirá el rol de gestor del cambio de los procesos de transformación en la entidad promoviendo la adopción del cambio, resolviendo conflictos y asegurando la comunicación efectiva de todos los involucrados, y será responsable de:

- a) Establecer el compromiso de la entidad para implementar la gestión de la mejora continua e innovación con enfoque en la satisfacción de los segmentos de usuarios;
- b) Asesorar técnicamente y efectuar la transferencia de conocimiento a los responsables de las unidades o procesos internos respecto de la aplicación de la presente norma técnica y demás lineamientos expedidos por el Ministerio del Trabajo;
- c) Planificar, implementar y mejorar la conformación del sistema de mejora continua e innovación;
- d) Planificar, verificar y consolidar la aplicación del modelo de capacidad en los procesos;
- e) Planificar y verificar la publicación de los acuerdos de niveles de servicio en la Carta institucional de servicios;
- f) Verificar la aplicación de la presente norma técnica, en coordinación con los responsables de las unidades o procesos internos;
- g) Verificar que la documentación de procesos y servicios de la entidad, se mantenga actualizada por parte de los responsables de las unidades o procesos internos;
- h) Supervisar periódicamente el cumplimiento de los objetivos relacionados con la gestión de la mejora continua e innovación y la gestión del cambio de los procesos de transformación;
- i) Administrar la documentación requerida para la gestión de la mejora continua e innovación y la gestión del cambio de los procesos de transformación;
- j) Elaborar el informe técnico para la publicación de los acuerdos de niveles de operación y servicio en la Carta institucional de servicios y el plan de implementación de acciones correctivas y de mejora y su cumplimiento, conjuntamente con los responsables de las unidades o procesos internos; y,
- k) Estandarizar los procesos a ser implementados en la entidad.

Artículo 11. Del responsable de la unidad o proceso interno. - Asumirá la responsabilidad total y transversal de sus procesos con el propósito de brindar productos y servicios de calidad a sus segmentos de usuarios, y en consecuencia asumirá el rol de agente del cambio de los procesos de transformación, dirigiendo al equipo técnico, transmitiendo conocimientos y responsabilizándose de la ejecución del cambio, y será responsable de:

- a) Establecer lineamientos, directrices, controles, procedimientos e indicadores para la ejecución de sus procesos y servicios;

- b) Aprobar la documentación requerida para la gestión de la mejora continua e innovación de sus procesos y la gestión del cambio de los procesos de transformación;
- c) Mantener actualizada la información y documentación de sus procesos y servicios;
- d) Gestionar el desempeño de sus procesos, servicios y recursos asignados, a fin de garantizar su eficaz y eficiente ejecución;
- e) Implementar proyectos de mejora continua e innovación, así como acciones preventivas, correctivas y de mejora, gestionando el cambio de estos procesos de transformación;
- f) Implementar acuerdos de niveles de operación y servicio;
- g) Proporcionar al responsable de la administración por procesos, servicios, calidad y gestión del cambio o quien hiciere sus veces, la información necesaria para la gestión de la mejora continua e innovación y la gestión del cambio de los procesos de transformación, así como la información respecto del desempeño de sus procesos y servicios; y,
- h) Autoevaluar los procesos a su cargo, al inicio de cada período fiscal y cuando se determine pertinente.

CAPÍTULO III

DEL SISTEMA DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN

Artículo 12. De la conformación del sistema. - El sistema de mejora continua e innovación constituye el conjunto estructurado de componentes de gestión interrelacionados y transversales que interactúan con el propósito de generar valor para los segmentos de usuarios, en cumplimiento de la misión y visión institucional.

Las entidades deben planificar, implementar y mantener la conformación del sistema, reconociendo que los beneficios institucionales se incrementarán en la medida en que se consolide la adopción y el fortalecimiento progresivo de todos sus componentes. Esta gestión debe desarrollarse de manera estructurada, mediante la aplicación sistemática del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), estableciendo una base sólida para una administración orientada a resultados, con trazabilidad, enfoque de mejora continua y promoción de la innovación institucional, mediante procesos de transformación.

Artículo 13. Comprensión de la entidad y de su contexto. - La entidad debe precisar los factores externos e internos considerados pertinentes para su propósito y que influyen en su capacidad para lograr el cumplimiento de los objetivos previstos de su sistema de mejora continua e innovación.

Estos factores podrán incluirse, pero sin limitarse, a los siguientes:

- a) El tamaño, estructura organizacional, niveles de desconcentración y el régimen de delegación de autoridad con capacidad de decisión administrativa y técnica;
- b) Los ámbitos territoriales y sectores de política pública en los que la entidad tiene competencias asignadas o prevé ejercerlas, incluyendo procesos de reestructuración institucional o incorporación de nuevas competencias mediante reformas normativas o reordenamiento del Estado;
- c) La naturaleza, escala y complejidad de las funciones, procesos sustantivos y actividades de gestión que ejecuta la entidad, de acuerdo con su marco competencial;
- d) El modelo de gestión institucional adoptado, incluyendo mecanismos de gobernanza, planificación estratégica, innovación administrativa y provisión de servicios públicos;

- e) Las entidades y órganos sobre los cuales la institución ejerce rectoría, coordinación o supervisión, así como aquellas que ejercen control, regulación o articulación sobre su accionar;
- f) Las alianzas estratégicas, convenios de cooperación y mecanismos de articulación con otros organismos del sector público, academia, sociedad civil o cooperación internacional;
- g) La naturaleza y el alcance de las interacciones con los órganos de control, ciudadanía y otros actores clave, considerando canales de participación, rendición de cuentas y transparencia activa; y,
- h) Los deberes y obligaciones legales, reglamentarias, contractuales e institucionales aplicables, incluyendo mandatos constitucionales, leyes sectoriales, normativas técnicas, políticas públicas y estándares nacionales o internacionales relevantes para la gestión institucional.

Artículo 14. Alineación Estratégica. - Las entidades deben establecer mecanismos sistemáticos para asegurar la alineación entre los objetivos estratégicos, la planificación operativa y la gestión institucional. En este sentido, deben:

- a) Identificar y definir Objetivos y Resultados Clave (OKR) e indicadores de desempeño de gestión (KPI) que permitan medir el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos, respectivamente;
- b) Asegurar que dichos indicadores estén vinculados directamente a la misión, visión y objetivos definidas en los instrumentos de planificación institucional y al Plan Nacional de Desarrollo;
- c) Verificar que los procesos, servicios y recursos estén orientados a generar valor público, coherentemente con las metas estratégicas institucionales; y,
- d) Implementar ciclos de seguimiento y evaluación a procesos, servicios, líneas de gestión y de la gestión de recursos, que permitan retroalimentar la planificación y fomentar la toma de decisiones basada en evidencia.

La alineación estratégica debe evaluarse de forma periódica y estar sustentada en un enfoque de mejora continua, asegurando la coherencia entre el marco estratégico, los procesos institucionales y los compromisos nacionales e internacionales asumidos por la entidad.

Artículo 15. Análisis del Marco Legal.- La entidad debe realizar un análisis sistemático del marco legal vigente que rige sus competencias, en concordancia con el principio de legalidad y la jerarquía normativa aplicable, el cual debe considerar las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias, que orientan la actuación institucional y desagregadas a niveles de gestión dentro del sistema de mejora continua e innovación, identificando oportunidades de actualización, armonización o flexibilización normativa que permitan promover la agilidad jurídica, la innovación administrativa y la mejora continua, sin contravenir el ordenamiento jurídico vigente.

Sección I

De los componentes del sistema de mejora continua e innovación

Artículo 16. De la gestión de servicios. - Las entidades, en cumplimiento de su marco legal, deben brindar productos y servicios accesibles, eficientes y centrados en las necesidades, expectativas y requerimientos de sus distintos segmentos de usuarios y partes interesadas. Esta prestación debe

orientarse tanto a garantizar derechos como a facilitar el cumplimiento de obligaciones, conforme a las competencias que les han sido asignadas.

Para ello, las entidades deben gestionar lo siguiente:

a) Portafolio institucional de servicios. - La entidad debe conformar y mantener actualizado un portafolio de servicios institucional, estructurado desde dos enfoques complementarios:

1. En función de las competencias que estructuran el accionar institucional; y
2. En función de la estandarización de los servicios a través de la estructuración de una taxonomía de servicios.

Este portafolio debe reflejar todos los servicios vigentes y planificados, y constituirse como instrumento oficial para la gestión, desconcentración, seguimiento y mejora de los servicios ofrecidos.

b) Diseño y transición de servicios. - Todo servicio nuevo o modificado debe ser diseñado de forma planificada, estructurada y controlada, asegurando su alineación con las necesidades y expectativas institucionales, normativas y de los segmentos de usuarios.

Este proceso debe incluir:

- 1. Identificación de requerimientos:** Determinar las necesidades y expectativas de los segmentos de usuarios, condiciones técnicas y operativas, criterios de calidad, accesibilidad, desconcentración y cumplimiento normativo;
- 2. Diseño estructurado del servicio:** Consiste en la definición integral de los procesos, canales de atención y retroalimentación, capacidades y recursos necesarios, abarcando todos los elementos del servicio tanto en el front office como en el back office;
- 3. Validación previa:** Comprende la aplicación de pruebas, verificaciones y revisión de criterios de aceptación del servicio de acuerdo a su diseño estructurado, antes de su implementación; y,
- 4. Gestión de la transición:** Se base en asegurar la puesta en operación del servicio de forma ordenada y sostenible, gestionando su disponibilidad y continuidad, incluyendo actividades de capacitación, documentación y actualización del portafolio.

c) Catálogo de servicios.- Las entidades deben gestionar su catálogo de servicios como un instrumento técnico y operativo que consolida, normaliza y documenta la oferta institucional de servicios, para el efecto cada servicio debe contar con una ficha estructurada que detalle sus características esenciales. El catálogo debe mantenerse permanentemente actualizado y alineado con los procesos institucionales, garantizando su coherencia con la arquitectura de procesos y con la alineación estratégica.

Artículo 17. De la gestión por procesos.- Las entidades deberán adoptar la gestión por procesos como mecanismo estratégico para el cumplimiento de su misión y visión, asegurando la creación

sostenible de valor público y la satisfacción progresiva de las necesidades de sus segmentos de usuarios.

Para ello, las entidades deben implementar lo siguiente:

a) Arquitectura de procesos.- La arquitectura de procesos constituye la estructura organizativa que permite identificar, clasificar, modelar, integrar y gestionar los procesos institucionales desde una perspectiva sistémica, transversal y orientada a la generación de valor público.

Esta arquitectura debe considerar, como mínimo, los siguientes elementos:

1. Las competencias institucionales, desagregadas en líneas de gestión, permitiendo la descomposición a los procesos sustantivos;
2. El portafolio y catálogo de servicios institucionales;
3. El catálogo de procesos y la interrelación de los procesos representados en redes de valor;
4. La gestión de recursos y capacidades operativas; y,
5. Los procesos gobernantes y adjetivos.

La arquitectura debe estructurarse jerárquicamente, permitiendo la trazabilidad desde los fines institucionales hasta los productos y servicios entregados. Asimismo, debe facilitar la articulación entre la estrategia, la operación y los resultados, promoviendo la interrelación entre procesos y su vinculación con la gestión de servicios y la gestión de recursos y capacidades.

Adicionalmente, la arquitectura de procesos deberá:

- 1.1 Articularse con la estructura orgánico-funcional, asegurando coherencia entre las funciones legalmente asignadas, la organización administrativa, el modelo de desconcentración y la ejecución operativa de los procesos;
- 2.1 En los casos que aplique, incorporar el desarrollo de centros de servicios institucionales, encargados de ejecutar, de forma centralizada, procesos comunes o especializados para diversas áreas organizativas; y,
- 3.1 Identificar y coordinar procesos compartidos entre unidades internas, fomentando la eficiencia operativa y el uso racional de los recursos públicos.

b) Redes de valor e interrelación de procesos. - Las entidades deberán identificar, representar y gestionar sus redes de valor institucional, que articulan estratégicamente los procesos organizacionales en función del logro de resultados y del cumplimiento de los objetivos institucionales.

Estas redes de valor deben reflejar:

1. La secuencia lógica entre procesos; y,
2. El flujo de información, insumos y recursos compartidos;

c) De la documentación de procesos. - Las entidades deberán garantizar que todos los procesos definidos en su arquitectura de procesos se encuentren formalmente documentados, asegurando su estandarización, trazabilidad, mejora continua y plena alineación con el marco legal vigente.

La documentación de cada proceso deberá incluir, al menos, los siguientes elementos:

1. La caracterización del proceso, que contemple su nombre, tipo, jerarquía, objetivo, alcance, proveedores, entradas, actividades, salidas, usuarios, recursos, riesgos y normativa aplicable;
2. El diagrama o flujo operativo, que represente de manera clara y ordenada la secuencia lógica de actividades y el procedimiento relacionado;
3. La identificación de los responsables, así como los roles y funciones vinculadas a cada actividad;
4. Los indicadores de desempeño del proceso (PPI), que permitan evaluar su eficacia y eficiencia; y,
5. Los mecanismos de control definidos, para garantizar su monitoreo, cumplimiento, mejora continua e innovación.

Artículo 18. De la gestión de recursos y capacidades operativas. - Las entidades públicas deberán gestionar de manera integral y sistemática los recursos y capacidades operativas, con el fin de asegurar la ejecución eficaz de los procesos definidos en sus redes de valor. A partir de esta gestión, se deberá identificar y establecer los procesos adjetivos necesarios para dar soporte a los procesos gobernantes y sustantivos, garantizando su articulación funcional y alineación estratégica.

Para tal efecto, se deberá:

1. Identificar las necesidades de recursos institucionales mediante el análisis de redes de valor y la caracterización de procesos, con el propósito de planificar los recursos requeridos por tipo (humanos, tecnológicos, informáticos, financieros y de información), evaluar las capacidades operativas existentes y alinear los recursos con la estructura organizacional y los procesos definidos; como resultado, se deberán generar un plan de recursos institucionales y un informe de evaluación de capacidades;
2. Ejecutar la administración y asignación operativa de los recursos definidos en el plan, lo que implica mantener actualizados los catálogos técnicos institucionales relativos a recursos y/o capacidades, verificar su estandarización y codificación, coordinar su provisión en función de los requerimientos priorizados, y documentar de manera formal las asignaciones y disponibilidades; esta fase debe garantizar la trazabilidad de los recursos asignados y su vinculación con los procesos y servicios institucionales; y,
3. Monitorear de forma periódica el uso, desempeño y eficiencia de los recursos operativos, aplicar mecanismos de control interno sobre la operación institucional, identificar ajustes o brechas en la disponibilidad o desempeño de los recursos, y actualizar los planes de fortalecimiento, catálogos e instrumentos de gestión, a fin de asegurar la sostenibilidad de las capacidades operativas en función de la evolución de los procesos y las necesidades institucionales.

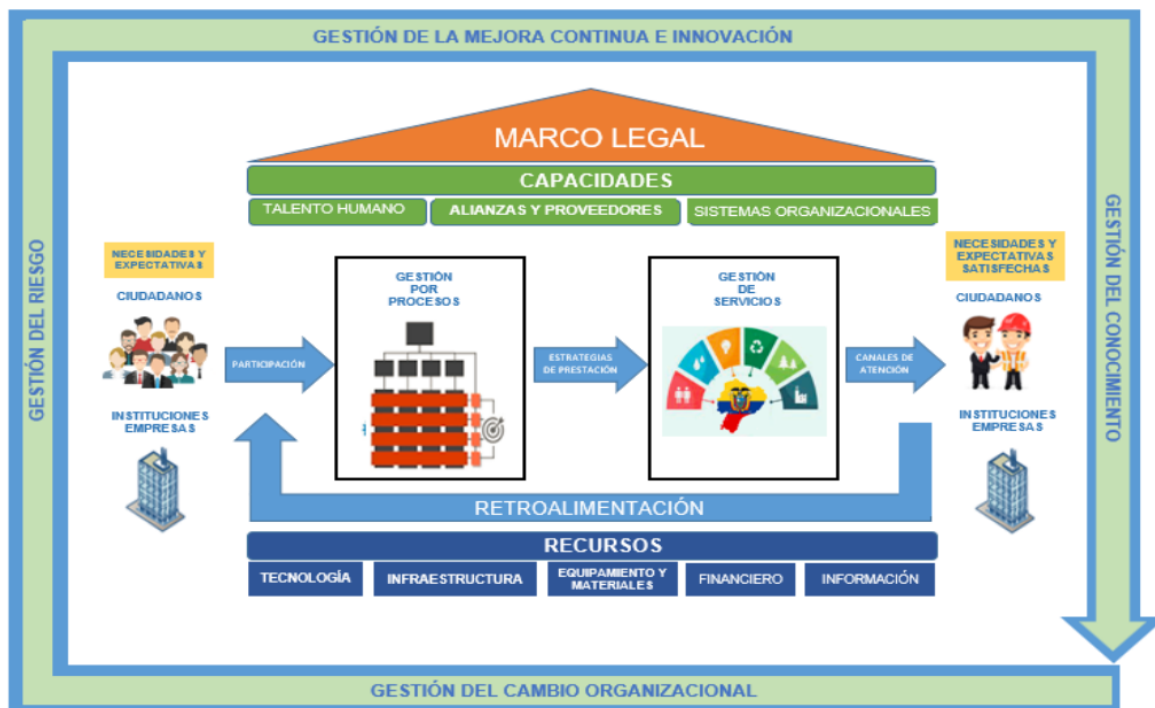


Gráfico 1. Estructuración de los componentes del sistema de mejora continua e innovación

Sección II

De los componentes transversales

Artículo 19. De la gestión del cambio.- Las entidades deben gestionar los cambios derivados de los procesos de transformación para asegurar su implantación efectiva, optimizar el uso de los recursos públicos e incrementar la satisfacción de sus segmentos de usuarios y partes interesadas; en este sentido de acuerdo al nivel de influencia del cambio, los procesos de transformación pueden darse a nivel del sector público, a nivel institucional, a nivel de la gestión por procesos, a nivel de la prestación de servicios y a nivel de proyectos de mejora continua e innovación.

Con el propósito de gestionar los cambios derivados de los procesos de transformación, las entidades deben considerar las etapas siguientes:

a) De la preparación.- Las entidades deben identificar la necesidad del cambio, sus causas, efectos e impactos potenciales así como los recursos y presupuesto requerido, determinando el estado deseado al que se quiere llegar, los objetivos, plazos e indicadores relacionados así como las acciones necesarias para llevar a cabo el cambio, entre estas acciones se debe considerar la gestión de riesgo, resistencia y adaptabilidad al cambio así como las estrategias de sensibilización, compromiso y comunicación con los involucrados.

b) De la implementación. - Las entidades deben ejecutar las acciones consideradas en la fase de preparación, monitoreando continuamente el progreso del cambio y resolviendo los problemas que se presenten, asegurando que se cumplan los plazos y los objetivos establecidos; para el efecto deben mantener la socialización continua de los cambios, así como la transferencia de conocimientos hacia los involucrados a fin de lograr su empoderamiento.

c) De la implantación. - Las entidades deben asegurar la adaptación e integración del cambio en el estado deseado determinado en la fase de preparación, mediante la evaluación de los resultados del cambio respecto de los objetivos e indicadores planteados y realizando ajustes de ser necesario, a fin de asegurar su permanencia a largo plazo; estos resultados deben ser difundidos mediante estrategias de comunicación a todas las involucradas y efectuando reconocimientos de ser pertinente.

Artículo 20. De la gestión del riesgo.- Las entidades deben gestionar los riesgos a nivel estratégico, operativo y de programas o de proyectos de mejora continua e innovación, a fin de minimizar la ocurrencia de eventos que afecten al sistema de mejora continua e innovación; para el efecto las entidades deben identificar, analizar, evaluar, tratar, comunicar y monitorear estos eventos no deseados, para garantizar la calidad de los procesos, productos y servicios, la satisfacción de los segmentos de usuarios y un mejor desempeño institucional.

Artículo 21. De la gestión del conocimiento. - Las entidades deben gestionar en forma continua su capital intelectual, considerando que el conocimiento individual y colectivo, explícito y tácito, que los servidores públicos desarrollan respecto al sistema de mejora continua e innovación, impacta en la productividad, eficiencia, resultados y satisfacción de los usuarios; para lo cual deben estructurar de manera integral la gestión del conocimiento contemplando lo siguiente:

- a) De la organización y control de la documentación.** - Las entidades deben mantener la organización y control de la documentación y sus versiones con la finalidad de administrar de manera integral los procesos de creación, organización, clasificación, gestión, conservación, consulta, custodia y disposición final de los documentos relativos al sistema de mejora continua e innovación, de tal manera que se establezcan repositorios dinámicos, incluso de lecciones aprendidas y de buenas prácticas, para acceso y consulta de los servidores públicos.
- b) De la transferencia del conocimiento.** - Las entidades deben diseñar e implementar programas estructurados de transferencia de conocimiento, alineados con los objetivos de la gestión de la mejora continua e innovación que incluyan procesos de socialización, capacitación y colaboración, en los cuales tanto servidores públicos de nivel directivo como operativos compartan experiencias, lecciones aprendidas y buenas prácticas, de tal manera que se transfiera el conocimiento para la ejecución de sus funciones y la prestación de sus servicios de manera eficaz y eficiente.
- c) De la retroalimentación del conocimiento.** - Las entidades deben establecer ciclos de retroalimentación continua del conocimiento, que permitan evaluar la efectividad del conocimiento transferido y su impacto en el sistema de mejora continua e innovación, identificando así oportunidades de mejora para su optimización.

CAPÍTULO IV DE LA MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN

Sección I Del modelo de capacidad

Artículo 22. De la determinación del nivel de capacidad. - Las entidades con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas cambiantes de sus segmentos de usuarios deben planificar y ejecutar la autoevaluación de todos sus procesos por lo menos una vez al inicio de cada período

fiscal, considerando los componentes del sistema de mejora continua e innovación, con el fin de determinar la capacidad en sus procesos, de acuerdo a los siguientes niveles:

Incompleto (Nivel 0): El proceso no alcanza su propósito. No existe una implementación sistemática ni resultados consistentes. Puede no existir o realizarse de manera ad hoc y sin dirección formal.

Ejecutado (Nivel 1): El proceso logra su propósito. Se ejecuta de forma definida, aunque no necesariamente está formalmente documentado o gestionado. No hay control sistemático sobre su desempeño.

Gestionado (Nivel 2): El proceso es planificado, supervisado y ajustado conforme se ejecuta. Se gestionan los recursos, las responsabilidades están definidas, y se recolectan evidencias de su funcionamiento.

Establecido (Nivel 3): El proceso está definido, estandarizado e integrado en el sistema de procesos de la entidad. Se ejecuta de forma sistemática conforme a políticas, procedimientos y estándares organizacionales.

Predecible (Nivel 4): El proceso se controla cuantitativamente. Se utilizan métricas para gestionar la variabilidad del desempeño, y se asegura que los resultados sean estables y predecibles.

Innovador (Nivel 5): El proceso se mejora continuamente mediante análisis de desempeño, innovación y optimización sistemática. Se aplican buenas prácticas emergentes y se adaptan soluciones efectivas a cambios del entorno.

La determinación de los niveles de capacidad de todos los procesos permite establecer objetivos específicos para la gestión de la mejora continua y la innovación de todos los componentes del sistema, medir su progreso y facilitar la toma de decisiones para su gestión.

Los resultados de la autoevaluación de todos los procesos de la entidad, deberán ser puestos en conocimiento del Ministerio de Trabajo por parte de la máxima autoridad o su delegado, en un término de sesenta (60) días contados a partir del inicio de cada período fiscal.

Sección II

De la mejora continua

Artículo 23. De la gestión de la mejora continua. - Las entidades deben gestionar los componentes del sistema de mejora continua e innovación en todos sus procesos, en alineación con sus objetivos estratégicos y operativos, a fin de garantizar el eficiente uso de los recursos asignados, el compromiso de los roles directivos y operativos involucrados, así como para la obtención de los resultados esperados.

Para el efecto, en base al nivel de capacidad determinado de todos sus procesos, el responsable de la unidad o proceso interno, considerando la gestión del cambio del proceso de transformación, debe ejecutar el ciclo de mejora continua, de acuerdo a las siguientes fases:

a) Planificar. - En esta fase se deben establecer los objetivos de la unidad y sus procesos, así como las acciones y recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con las necesidades, expectativas y requisitos de los segmentos de usuarios y las políticas de la entidad.

b) Hacer. - Fase en la cual se deben implementar los planes y acciones de acuerdo a lo planificado.

c) Verificar.- Fase en la que corresponde realizar el seguimiento, la medición y el control de los procesos, los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos, y las actividades planificadas; estableciéndose de ser pertinente los compromisos de calidad a través de acuerdos de niveles de operación y servicio.

d) Actuar. - En esta fase se deben establecer las acciones requeridas para mejorar el desempeño del proceso en función de las necesidades y expectativas de los segmentos de usuarios y su retroalimentación, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos planificados.



Gráfico 2. Ciclo de mejora continua de la Norma ISO 9001 – 2015.

(Tomado de Organización Internacional de Normalización [ISO], 2015)

Sección III De la innovación

Artículo 24. De la gestión de la innovación.- Se debe entender una innovación como la introducción de un significativamente mejorado o nuevo, producto, servicio, proceso o modelo de gestión organizacional en la entidad; en este sentido se denomina innovación incremental cuando la creación de valor se logra incorporando nuevas mejoras sobre un producto, servicio, proceso o modelo de gestión ya existente, mientras que se denomina innovación disruptiva cuando la creación de valor se logra con un cambio o introducción de un nuevo producto, servicio, proceso o modelo de gestión no conocido con anterioridad.

Con el propósito de gestionar la innovación, las entidades deben establecer un proceso iterativo que propicie la transformación de la creatividad, la imaginación, el diseño, la investigación y el conocimiento, en procesos, productos y servicios que generen alto valor público hacia los segmentos de usuarios; este proceso debería ser flexible y adaptable dependiendo del tipo y alcance de la innovación así como del contexto de la entidad; en este sentido el responsable de la unidad o proceso interno, considerando la gestión del cambio del proceso de transformación, debe contemplar las fases siguientes:

- a) **De la identificación de las oportunidades.-** En esta fase se deben reconocer y aprovechar oportunidades e ideas sobre la base del análisis de las necesidades, expectativas y requerimientos actuales o futuros de los segmentos de usuarios y partes interesadas, para lo cual se debe propiciar la adopción de métodos y herramientas estructuradas que impulsen la creatividad de los servidores públicos así como promover el involucramiento y la colaboración interna y externa con el propósito de fomentar la integración de ideas y de conocimientos entre diferentes personas, grupos, unidades y entidades del sector público, privado y académico.
- b) **De la creación de conceptos.-** Sobre la base de las oportunidades identificadas, se deben generar ideas detalladas y concretas, describir potenciales soluciones y desarrollar conceptos que incluyan alternativas de propuestas de valor para los segmentos de usuarios y partes interesadas; además se debería establecer una evaluación preliminar de los conceptos desarrollados para seleccionar aquellos con mayor impacto y viabilidad.
- c) **De la validación de conceptos.-** Fase en la que se deben validar los conceptos desarrollados para evaluar su aceptación y viabilidad con los segmentos de usuarios y partes interesadas, a fin de ajustar y mejorar el concepto basado en las lecciones aprendidas, la retroalimentación y los nuevos conocimientos.
- d) **Del desarrollo de soluciones.-** En esta fase con base en el concepto validado se deben desarrollar soluciones factibles tangibles y/o intangibles que garanticen la implementación de la propuesta de valor .
- e) **Del despliegue de las soluciones.-** Corresponde a la fase en la cual se deben desplegar las soluciones desarrolladas a fin de que estén a disposición de los segmentos de usuarios y partes interesadas, considerando las estrategias de socialización y comunicación que aseguren su implantación; además se debe realizar el seguimiento y evaluación del desempeño de las soluciones a fin de captar nuevos conocimientos para mejorar las soluciones desarrolladas, de tal forma que se asegure la sostenibilidad de la propuesta de valor.

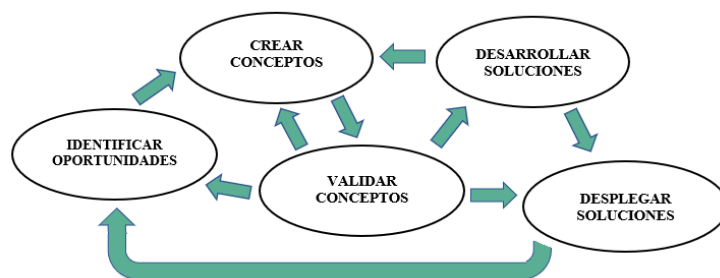


Gráfico 3. Procesos de innovación de la Norma ISO 56002 - 2019

(Tomado de Organización Internacional de Normalización [ISO], 2019)

En todo caso las entidades deberán impulsar la transparencia, la participación ciudadana, la rendición de cuentas y la colaboración con los segmentos de usuarios y partes interesadas a fin de propiciar la entrega de valor público en cumplimiento de su misión, visión y objetivos institucionales.

CAPÍTULO V DE LA PUBLICACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS

Artículo 25. De la planificación para la publicación de Cartas institucionales de servicios. - Las entidades deberán planificar anualmente la publicación de los acuerdos de niveles de operación y servicio en su Carta institucional de servicios, en función de los resultados de la autoevaluación de todos sus procesos realizada en cada período fiscal.

Podrán postular a dicha publicación aquellas entidades que, mediante la aplicación del modelo de capacidad, identifiquen procesos que brinden servicios y hayan alcanzado al menos el nivel 4 “predecible”, es decir, procesos en los que se haya verificado el cumplimiento y sostenibilidad de los compromisos de calidad esperados por sus segmentos de usuarios.

Para ello, deberán remitir al Ministerio del Trabajo un informe técnico suscrito por la máxima autoridad institucional o su delegado, solicitando formalmente la publicación de los acuerdos de niveles de operación y servicio en la Carta institucional de servicios.

Artículo 26. De la publicación de los acuerdos de niveles de servicio en la Carta institucional de servicios.- El Ministerio del Trabajo publicará los acuerdos de niveles de operación y servicio en la Carta institucional de servicios de las entidades del Estado, a través del mecanismo que se establezca para el efecto, con base en los resultados del proceso de control y evaluación respecto al cumplimiento y sostenibilidad de los compromisos de calidad, así como en los niveles de satisfacción del servicio y la atención de requerimientos ciudadanos.

Las entidades deberán establecer mecanismos internos y externos que garanticen la accesibilidad, difusión y comprensión de los compromisos de calidad establecidos en dichos acuerdos, asegurando su divulgación a todos los niveles organizacionales y a los distintos segmentos de usuarios del servicio.

Artículo 27. Del seguimiento a los acuerdos de niveles de servicio publicados en la Carta institucional de servicios.- Las entidades deben monitorear periódicamente el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en los acuerdos de niveles de operación y servicio publicados en la Carta institucional de servicios, y en caso de detectar incumplimientos deben aplicar las medidas de subsanación correspondientes, así como las acciones correctivas y de mejora que sean requeridas para garantizar el cumplimiento y sostenibilidad de los compromisos de calidad esperados por los segmentos de usuarios.

Artículo 28. De la vigencia, renovación, actualización y exclusión de los acuerdos de niveles de servicio en la Carta institucional de servicios.- Los acuerdos de niveles de operación y servicio tendrán una vigencia de dos (2) años a partir de su publicación en la Carta institucional de servicios de las entidades del Estado, por lo cual las entidades en base al monitoreo del cumplimiento y sostenibilidad de los compromisos de calidad esperados por los segmentos de usuarios deben solicitar al Ministerio del Trabajo su renovación y/o actualización según amerite.

El Ministerio del Trabajo en caso de detectar incumplimiento en los compromisos de calidad establecidos por las entidades, podrá excluir los acuerdos de niveles de operación y servicio de la Carta institucional de servicios del Estado o en su defecto solicitará a la entidad su actualización, a fin de precautelar los compromisos establecidos con los segmentos de usuarios.

CAPÍTULO VI DEL CONTROL Y EVALUACIÓN

Artículo 29. Del cumplimiento de la norma técnica. - El responsable de la Planificación y Gestión Estratégica, o quien hiciere sus veces, deberá controlar el cumplimiento de la presente norma técnica y demás lineamientos establecidos por el Ministerio del Trabajo en todos los niveles de gestión de la entidad. Para ello, deberá articular los mecanismos de seguimiento y control requeridos en coordinación con el responsable de la administración por procesos, servicios, calidad y gestión del cambio, o quien hiciere sus veces, así como con los responsables de las unidades y procesos internos.

Con base en los resultados de seguimiento y control, se deberá informar periódicamente al Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, para la evaluación de los resultados asociados a políticas, normas, objetivos e indicadores vinculados al desempeño de procesos y servicios, la mejora continua y la innovación.

Artículo 30. De la preparación de información. - Las entidades deberán brindar todas las facilidades, información y evidencias en los términos que requiera el Ministerio del Trabajo, tanto en la etapa previa, durante y posterior a las acciones de seguimiento, control y evaluación. Esta información permitirá demostrar el cumplimiento normativo y los resultados alcanzados en la implementación del sistema de mejora continua e innovación e implantación de los procesos de transformación.

Artículo 31. Del proceso de control. - El Ministerio del Trabajo de acuerdo a su planificación, ejecutará acciones de control sobre la implementación de la presente norma técnica, con el fin de verificar su cumplimiento formal y los avances en la gestión de mejora continua e innovación.

Para ello, el Ministerio del Trabajo comunicará previamente a las entidades los objetivos, alcance, requerimientos de información y equipo evaluador, utilizando metodologías y técnicas pertinentes para la recolección de evidencias, determinación de hallazgos y verificación del cumplimiento normativo.

Artículo 32. Del proceso de evaluación. - El Ministerio del Trabajo llevará a cabo anualmente el proceso de evaluación de la gestión de la mejora continua, la innovación y los procesos de transformación institucional, con el objetivo de evidenciar los resultados obtenidos, su sostenibilidad en el tiempo y su contribución al fortalecimiento del sistema de mejora continua e innovación de las entidades del Estado.

La autoevaluación realizada por cada entidad pública constituirá la fuente principal de información para este proceso, complementada con los procesos de control institucional y sectorial ejecutados por el Ministerio del Trabajo en el marco de sus competencias.

Adicionalmente, el Ministerio del Trabajo podrá solicitar periódicamente información técnica, evidencias de gestión y bases de datos asociadas con los resultados de la implementación de la mejora continua e innovación, con el fin de consolidar el estado general de la gestión a nivel nacional, retroalimentar los procesos de acompañamiento institucional, identificar buenas y mejores prácticas y sustentar la toma de decisiones estratégicas en el ámbito del servicio público.

Con los resultados obtenidos del proceso de control y evaluación, el Ministerio del Trabajo emitirá a la máxima autoridad de la entidad o su delegado el informe técnico de cumplimiento, con las conclusiones y disposiciones correspondientes.

Artículo 33. Del plan de implementación de acciones correctivas y de mejora.- Con base en el informe técnico emitido por el Ministerio del Trabajo, las entidades deberán elaborar un plan de implementación de acciones correctivas y de mejora; para este fin se deberán analizar las causas raíces vinculadas con los incumplimientos y/o no conformidades y definir las acciones necesarias para evitar su repetición, así como aquellas que permitan optimizar el desempeño institucional y cumplir con los requisitos establecidos.

Las acciones determinadas en el plan, deberán tener el plazo máximo de ejecución de un (1) año calendario contado a partir de la entrega del plan al Ministerio del Trabajo.

Artículo 34. De la entrega del plan de implementación. - La máxima autoridad de la entidad, o su delegado, deberá remitir al Ministerio del Trabajo el plan de implementación de acciones correctivas y de mejora dentro del plazo de un (1) mes, contado a partir de la recepción del informe técnico de cumplimiento. El plan deberá estar aprobado por el responsable de la Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces, quien deberá asegurar su alineación estratégica institucional, así como por el responsable de la unidad o proceso interno, quien deberá asegurar la pertinencia y viabilidad de las acciones bajo su responsabilidad.

Artículo 35. Del seguimiento al cumplimiento del plan de mejora. - La máxima autoridad de la entidad, o su delegado, será responsable de garantizar la ejecución efectiva, sostenible y oportuna del plan de implementación de acciones correctivas y de mejora. Para ello, deberá reportar periódicamente los avances y resultados al Ministerio del Trabajo, previa verificación del cumplimiento por parte del responsable de procesos, servicios, calidad y gestión del cambio, o quien hiciere sus veces, con base en los entregables y resultados previstos.

Artículo 36. Del incumplimiento de la norma técnica. - En caso de verificar el incumplimiento de esta norma técnica o detectar falencias en la gestión de la mejora continua, innovación o gestión del cambio de los procesos de transformación, el Ministerio del Trabajo notificará a la máxima autoridad de la entidad para que se adopten las acciones correctivas, administrativas o disciplinarias correspondientes, conforme a la normativa vigente.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - En los casos de dudas que surjan de la aplicación del presente Acuerdo Ministerial, el Ministerio del Trabajo, a través de la unidad técnica requirente y administradora de la presente norma técnica, brindará la asesoría y el apoyo técnico a las entidades que lo requieran.

SEGUNDA. - A partir del mes de enero de 2026, el Ministerio del Trabajo llevará a cabo la socialización dirigida a las unidades responsables de la administración por procesos, servicios, calidad y gestión del cambio, o quienes hicieren sus veces en las entidades del Estado, con el fin de facilitar la aplicación de esta nueva norma técnica y sus instrumentos asociados.

TERCERA. – El Ministerio del Trabajo considerando el monitoreo de quejas, reclamos, denuncias administrativas, atención de requerimientos, retroalimentación y niveles de satisfacción de los segmentos de usuarios, de determinarlo pertinente, solicitará a las entidades del Estado la mejora de procesos críticos, con la finalidad de precautelar los estándares de calidad en la prestación de servicios.

CUARTA.- Todas las entidades del Estado, con el propósito de optimizar el uso de los recursos públicos e incrementar la satisfacción de sus segmentos de usuarios y partes interesadas, deberán considerar los lineamientos de la presente norma técnica, inclusive el nivel de capacidad determinado mediante la autoevaluación de los procesos, a fin de gestionar de manera planificada los cambios necesarios relacionados con la simplificación, sistematización, rediseño organizacional y fortalecimiento de capacidades institucionales mediante sistemas de gestión, modelos de madurez, certificación de calidad, buenas y mejores prácticas, esquemas de seguridad y demás relacionados, facilitando así la incorporación de mejoras, incluyendo aquellas vinculadas con la automatización y transformación digital, en coordinación con los entes rectores competentes.

QUINTA. - Con el propósito de optimizar la gestión pública, las entidades que ejerzan facultades de rectoría y regulación sobre unidades o procesos adjetivos en el sector público, deberán desarrollar y mantener actualizado un catálogo de procesos, así como la correspondiente caracterización de cada proceso, como marco de referencia para la estandarización. Dicho instrumento servirá para orientar y promover la implementación coherente y estandarizada de estos procesos en las demás entidades del Estado. Para tal efecto, el responsable de la Planificación y Gestión Estratégica, o quien hiciere sus veces, deberá coordinar con los responsables de los procesos en mención, la hoja de ruta para el cumplimiento de este objetivo, e informar semestralmente a esta cartera de Estado sobre los avances, resultados y productos generados.

De manera similar, las entidades que ejerzan facultades de rectoría y regulación sobre otras entidades que tienen servicios vinculados con igual marco legal, competencia y facultad, deberán homologar el portafolio y el catálogo de servicios. Dichos instrumentos técnicos servirán para mejorar la experiencia ciudadana, la eficiencia administrativa y la gobernanza pública de las entidades involucradas. Para tal efecto, el responsable de la Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces, de estas entidades deberá coordinar con los responsables de los servicios en mención, la hoja de ruta para el cumplimiento de este objetivo e informar semestralmente a esta cartera de Estado sobre los avances, resultados y productos generados.

SEXTA. - Las entidades del Estado que oficialmente atraviesen procesos de fusión, absorción, escisión, supresión o extinción deberán gestionar el cambio y el conocimiento de dichos procesos de transformación hasta su finalización, contemplando los lineamientos establecidos en la presente norma técnica.

SÉPTIMA. - Los responsables de la gestión de la mejora continua e innovación y la gestión del cambio contemplados en la presente norma técnica de las entidades del Estado deberán cumplir con los lineamientos establecidos en la misma, en forma complementaria y vinculante con las atribuciones definidas en sus instrumentos de gestión institucional.

OCTAVA. - Las entidades del Estado con sistemas de gestión certificados o por certificarse deberán asegurar su integración con el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la presente norma técnica, a fin de procurar la eficiente utilización de los recursos asignados para la gestión de la mejora continua e innovación y de los procesos de transformación.

NOVENA. – Las entidades del Estado con el propósito de fomentar la creación de una cultura de mejora continua e innovación e incrementar la satisfacción de sus segmentos de usuarios mediante la efectiva implementación de la presente norma técnica deberán asegurar la capacidad operativa y la competencia técnica de la nómina del personal que conforma la unidad responsable de la administración por procesos, servicios, calidad y gestión del cambio o quien hiciere sus veces.

DÉCIMA.- Las entidades del Estado a fin de impulsar la coherencia organizacional y la eficiencia en la gestión pública deberán asegurar la vinculación técnica y funcional del manual de descripción, valoración y clasificación de puestos con su estatuto orgánico y/o instrumento técnico de gestión organizacional, portafolio de servicios, catálogo de procesos y la operatividad de sus unidades y procesos, con objeto de determinar de manera efectiva las competencias técnicas y competencias blandas necesarias para todos los responsables y ejecutores de las unidades o procesos internos, y consecuentemente asegurar que su talento humano tenga y/o adquiera esas capacidades a través de formación, capacitación, experiencia o educación.

DÉCIMA PRIMERA. – A partir del 1 de enero de 2026, las entidades del Estado aplicarán de manera obligatoria la presente norma técnica, conforme a las disposiciones establecidas en el presente Acuerdo Ministerial.

DÉCIMA SEGUNDA. - El Ministerio del Trabajo de acuerdo a su planificación ejecutará los procesos de control y evaluación de la gestión de mejora continua e innovación y la gestión de los procesos de transformación, considerando tanto el cumplimiento normativo como los resultados alcanzados, su sostenibilidad en el tiempo y su contribución al fortalecimiento del sistema de mejora continua e innovación.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA. - El Ministerio del Trabajo publicará en su página web institucional, los instrumentos técnicos necesarios para la implementación de la presente norma técnica en el término de sesenta (60) días, contados a partir de su publicación en el Registro Oficial.

SEGUNDA.- Las entidades del Estado que se encuentren en proceso de elaboración o actualización de su taxonomía de servicios, que dispongan de cronogramas registrados para la documentación de sus servicios o que hayan registrado la fase de priorización y planes de mejora de procesos priorizados con el Ministerio del Trabajo o que dispongan de planes de simplificación institucional de trámites con estrategia de reingeniería o mejora de procesos aprobados por el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información deberán culminar dichos procesos hasta el 31 de diciembre de 2025, en sujeción a la base legal vigente a la fecha de ingreso de la solicitud por parte de la entidad.

TERCERA. - Las entidades del Estado en el término de ciento cuarenta (140) días contados a partir del 1 de enero de 2026, deberán remitir al Ministerio del Trabajo, su portafolio y catálogo de servicios, su taxonomía de servicios, así como el catálogo de procesos, los cuales deben ser

aprobados por el responsable de la Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces, de conformidad con sus instrumentos de gestión institucional que se encontraren vigentes.

CUARTA. - Las entidades del Estado que, dentro del término establecido en la disposición transitoria tercera, atraviesen oficialmente procesos de reforma institucional parcial o integral, deberán remitir al Ministerio del Trabajo, los documentos solicitados en la disposición transitoria tercera, en el término de sesenta (60) días contados a partir de la fecha de aprobación de sus instrumentos de gestión institucional.

QUINTA. - Las entidades del Estado de reciente creación que no dispongan de los instrumentos de gestión institucional aprobados deberán coordinar la aplicación de la disposición transitoria tercera con el Ministerio del Trabajo, a través de la unidad técnica administradora de la presente norma técnica.

SEXTA. - Los resultados de la autoevaluación de todos los procesos de la entidad para el año fiscal 2026, deberán ser puestos en conocimiento del Ministerio de Trabajo por parte de la máxima autoridad o su delegado, en un término de ciento sesenta (160) días contados a partir del 1 de enero de 2026.

SÉPTIMA. – El Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-0111, publicado en el Registro Oficial Nro. 217 de 28 de agosto de 2020, mediante el cual se expidió la “*Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios*”, permanecerá vigente y operativo hasta el 31 de diciembre de 2025, exclusivamente para permitir la conclusión, seguimiento y cierre formal de todos los procesos y planes iniciados bajo dicho marco normativo.

A partir del 1 de enero de 2026, será de aplicación obligatoria la presente norma técnica, conforme a las disposiciones establecidas en el presente Acuerdo Ministerial.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

PRIMERA. – A partir del 1 de enero de 2026, deróguese el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-0111, publicado en el Registro Oficial Nro.217, de 28 de agosto de 2020, mediante el cual se expidió la “*Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios*”.

SEGUNDA. - Deróguese el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-043, publicado en el Registro Oficial No.399, de 26 de febrero 2021, mediante el cual se expidió la “*Norma Técnica para la implementación de la metodología de gestión del cambio organizacional del servicio público*”.

TERCERA. – Deróguese el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-218, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No.520, de 20 de agosto 2021, mediante el cual se expidió la “*Norma Técnica del control para el cumplimiento de los planes de simplificación de trámites institucionales*”.

CUARTA. - Deróguese toda normativa de igual o menor jerarquía que se oponga a las disposiciones contenidas en esta norma técnica.

DISPOSICIÓN FINAL

ÚNICA. - 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 24 días del mes de octubre de 2025.



Abg. Ivonne Elizabeth Núñez Figueroa

MINISTRA DEL TRABAJO

REPÚBLICA DEL ECUADOR

MINISTERIO DEL TRABAJO

ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2025-164

Abg. Ivonne Elizabeth Núñez Figueroa
MINISTRA DEL TRABAJO

CONSIDERANDO:

Que el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe: “*El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes*”;

Que el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe: “*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 establece: “*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 consagra: “*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 segundo inciso del artículo 229 de la Constitución de la República del Ecuador establece: “*La ley definirá el organismo rector en materia de talento humano y remuneraciones para todo el sector público.*”;

Que el artículo 111 del Código del Trabajo establece “***Derecho a la décima tercera remuneración o bono navideño.-*** Los trabajadores tienen derecho a que sus empleadores les paguen mensualmente, la parte proporcional a la doceava parte de las remuneraciones que perciban durante el año calendario.

A pedido escrito de la trabajadora o el trabajador, este valor podrá recibirse de forma acumulada, hasta el veinte y cuatro de diciembre de cada año.

La remuneración a que se refiere el inciso anterior se calculará de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 95 de este Código.”;

Que el literal a) del artículo 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público señala que es competencia del Ministerio del Trabajo ejercer la rectoría en materia de remuneraciones y expedir las normas técnicas correspondientes de talento humano;

Que el artículo 97 de la Ley Orgánica del Servicio Público prescribe: “**Décima tercera remuneración.-** Las y los servidores de las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley, tienen derecho a percibir la doceava parte del valor de su remuneración, adicional a la que recibe mensualmente.

A pedido escrito de la servidora o el servidor público, este valor podrá recibirse de forma acumulada, hasta el 20 de diciembre de cada año.

Si la o el servidor, por cualquier causa, saliere o fuese separado de su trabajo antes de las fechas mencionadas, recibirá la parte proporcional de la décima tercera remuneración al momento del retiro o separación”;

Que el artículo 112 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP prescribe que el Ministerio del Trabajo es el organismo rector en materia del talento humano y remuneraciones e ingresos complementarios de las y los servidores públicos, y el competente para expedir normas técnicas en la materia;

Que el artículo 257 del Reglamento General de la LOSEP, en relación a la décima tercera remuneración, señala: “*Conforme a lo determinado por el artículo 97 de la LOSEP las y los servidores públicos, tienen derecho a percibir hasta el veinte de diciembre de cada año la décima tercera remuneración, misma que estará compuesta por la doceava parte de la sumatoria de todas las remuneraciones mensuales unificadas percibidas durante el año calendario (...)*”;

Que mediante Decreto Ejecutivo Nro. 11 de 27 de mayo de 2025, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, señor Daniel Noboa Azín, ratifica la designación efectuada a la señora Ivonne Elizabeth Núñez Figueroa, como Ministra del Trabajo, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 12 de 23 de noviembre de 2023;

Que mediante Oficio Nro. MDT-VSP-2025-0463-O, de 24 de octubre de 2025, el Ministerio del Trabajo solicitó al Ministerio de Economía y Finanzas el dictamen presupuestario para la emisión del Proyecto que contiene lineamientos para el pago de la décima tercera remuneración o bono navideño a favor de los servidores y trabajadores del sector público y trabajadores del sector privado para el año 2025;

Que mediante Oficio Nro. MEF-VGF-2025-0773-O de 27 de octubre de 2025, el Ministerio de Economía y Finanzas, de conformidad con lo previsto en el literal c) del artículo 132 de la Ley Orgánica del Servicio Público, emitió el dictamen presupuestario favorable previo a la expedición del presente Acuerdo; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el numeral 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 de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva,

ACUERDA:**EXPEDIR LINEAMIENTOS PARA EL PAGO DE LA DECIMA TERCERA REMUNERACIÓN O BONO NAVIDEÑO A FAVOR DE LOS SERVIDORES Y TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO PARA EL AÑO 2025**

Artículo 1.- Disponer que para los servidores y trabajadores de las entidades públicas pertenecientes a la Función Ejecutiva que acumulen la décima tercera remuneración o bono navideño, su pago completo se efectúe hasta el 14 de noviembre del año 2025.

Para el caso de los servidores que reciben mensualmente la décima tercera remuneración o bono navideño, recibirán hasta el 14 de noviembre del año 2025, los valores correspondientes a noviembre y diciembre del año 2025.

Artículo 2.- Las entidades públicas que no conforman la Función Ejecutiva podrán pagar la décima tercera remuneración o bono navideño a favor de sus servidores y trabajadores, según lo establecido en el artículo precedente, desde la fecha de vigencia del presente Acuerdo Ministerial y según su disponibilidad presupuestaria.

Artículo 3.- Las personas naturales y jurídicas de derecho privado, en su calidad de empleadoras, opcionalmente podrán realizar el pago completo de la décimo tercera remuneración o bono navideño que deben percibir sus trabajadores, desde la fecha de vigencia del presente Acuerdo Ministerial.

Artículo 4.- Si, por cualquier causa, se da por terminada la relación laboral con el servidor o trabajador antes de haberse devengado los valores pagados de la décima tercera remuneración o bono navideño, en la liquidación de haberes que le corresponde, se deberá considerar dicho valor no devengado para los cálculos correspondientes.

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

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los 28 días del mes de octubre de 2025.



Abg. Ivonne Elizabeth Núñez Figueroa
MINISTRA DEL TRABAJO

Resolución Nro. SNAI-SNAI-2025-0007-R**Quito, D.M., 23 de enero de 2025****SERVICIO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD Y A ADOLESCENTES**

De mi consideración:

Que, el artículo 1 de la Constitución de la República define al Ecuador como un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico;

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 3 establece los deberes primordiales del Estado. Entre estos deberes se encuentra el garantizar sin discriminación alguna, el efectivo goce de los derechos reconocidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales;

Que, el artículo 35 de la Constitución de la República del Ecuador considera a las personas privadas de libertad como un grupo de atención prioritaria, estableciendo que recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado; para lo cual, el Estado prestará especial protección a las personas con condición de doble vulnerabilidad;

Que, el artículo 83, numerales 1, 4, 5, 7, 8 y 11 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe los deberes y responsabilidades de los ecuatorianos, entre los que se encuentran: el cumplir la Constitución y la ley; colaborar con el mantenimiento de la seguridad y de la paz; respetar los derechos humanos; promover el bien común y anteponerlo al interés particular; administrar de manera honrada y transparente el patrimonio público y denunciar los actos de corrupción; y, asumir la función pública como un servicio a la colectividad que incluye la rendición de cuentas como mecanismo de transparencia;

Que, el artículo 85 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos están orientadas a hacer efectivos el buen vivir y los derechos;

Que, el artículo 201 de la Constitución de la República del Ecuador determina como finalidades del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, la rehabilitación integral de las personas sentenciadas penalmente para reinsertarlas en la sociedad, así como su protección y la garantía de sus derechos. Además prioriza el desarrollo de sus capacidades para ejercer sus derechos y cumplir sus responsabilidades al recuperar la libertad;

Que, el artículo 203 de la Constitución de la República del Ecuador establece las directrices aplicables al sistema nacional de rehabilitación social e indica que solo las personas privadas de libertad por sentencia condenatoria ejecutoriada permanecerán en centros de rehabilitación social, y que solo los centros de privación de libertad que pertenecen al Sistema Nacional de Rehabilitación Social están autorizados para mantener personas privadas de libertad; y que, en los centros de privación de libertad se deben tomar medidas de acción afirmativa para proteger los derechos de las personas privadas de libertad pertenecientes a grupos de atención prioritaria;

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador señala: *“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 señala: *“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 ibídem en su segundo inciso señala *“(…) La ley definirá el organismo rector en materia*

de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores”;

Que, la Ley Orgánica del Servicio Público, en su artículo 4 define a los servidores públicos como *“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 96 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece que *“el pago por concepto de viáticos no se sumará a los ingresos correspondientes a la remuneración mensual unificada”;*

Que, el artículo 123 de la Ley Orgánica del Servicio Público determina que *“la reglamentación para el reconocimiento y pago de viáticos, movilizaciones y subsistencias será expedida mediante Acuerdo del Ministerio del Trabajo de conformidad con la Ley”;*

Que, el artículo 10 de la Codificación del Código del Trabajo señala que *“se denomina empleador, a la persona o entidad de cualquier clase, por cuenta u orden de la que se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio; por lo que, el Estado y todas las personas jurídicas de derecho público tienen la calidad de empleadores respecto de sus trabajadores”;*

Que, el artículo 42, numeral 1 y 22, de la Codificación del Código de Trabajo determina que *“es obligación del empleador pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto al de su residencia; mismos que estarán de acuerdo con los términos de su contrato y disposiciones del Código antes citado”;*

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, en su artículo 259 indica que *“Cuando una servidora o servidor público se desplace a cumplir tareas oficiales en reuniones, conferencias, visitas de observación o a desempeñar actividades propias de su puesto, dentro o fuera del país se le reconocerá los correspondientes viáticos, subsistencias, alimentación, gastos de movilización y/o transporte por el tiempo que dure los servicios desde la fecha de salida hasta el retorno en razón de las tareas oficiales cumplidas. Para estos casos, no será necesario haber cumplido un año de servicio en la Institución”;*

Que, el artículo 260 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público define a los viáticos como el *“estipendio monetario o valor diario que, por necesidades de servicios institucionales, reciben las y los servidores públicos destinado a sufragar los gastos de alojamiento y alimentación que se ocasionen durante el cumplimiento de servicios institucionales cuando por la naturaleza del trabajo, deban pernoctar fuera de su domicilio habitual de trabajo. En caso de que la institución corra directamente con algunos de estos gastos se descontará de los respectivos viáticos conforme la reglamentación que expida mediante Acuerdo del Ministerio de Relaciones Laborales”;* actual Ministerio del Trabajo;

Que, el artículo 264 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público indica que *“Las y los servidores públicos de las instituciones determinadas en los artículos 3 y 94 de la LOSEP se registrarán por los Acuerdos que para el reconocimiento de los viáticos, subsistencias, alimentación y movilización en el país o en el exterior expida el Ministerio de Relaciones Laborales”;* actual Ministerio del Trabajo;

Que, el Ministerio de Relaciones Laborales, actual Ministerio del Trabajo, mediante Acuerdo Ministerial N° MRL-2014-0165, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 326, de 4 de septiembre de 2014, expidió la *“Norma Técnica para el Pago de Viáticos, Subsistencias, Movilizaciones y Alimentación Dentro del País para las y los Servidores y las y los Obreros en las Instituciones del Estado”;*

Que, mediante Acuerdos Ministeriales N° MRL-2014-0194 de 7 de octubre de 2014, N° MDT-2015-0290 de 16 de diciembre de 2015, N° MDT-2016-0068 de 09 de marzo de 2016, N° MDT-2016-0082 de 23 de marzo de 2016, N° MDT-2016-0155 de 27 de junio de 2016, se realizan *“reformas a la Norma Técnica para el Pago de Viáticos y Movilizaciones, Dentro del País para las y los Servidores y las y los Obreros en las Entidades del*

Sector Público”;

Que, la Disposición General Segunda del Acuerdo Ministerial N° MRL-2014-0165, faculta a *“Las instituciones comprendidas en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público, en razón de las particularidades propias de la respectiva institución, podrán elaborar sus propios reglamentos para la aplicación de lo establecido en este cuerpo normativo. El reglamento interno de viáticos no podrá establecer de forma alguna, otro valor, ni fórmula de cálculo o modo de pago que no se ajusten a lo dispuesto en la presente norma técnica, ni podrá contradecirla”;*

Que, mediante Decreto Ejecutivo N° 560 de 14 de noviembre de 2018, el Presidente Constitucional de la República dispuso *“la transformación del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos en la Secretaría de Derechos Humanos, y creó el Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores, como entidades de derecho público, con personalidad jurídica, dotadas de autonomía administrativa y financiera”;*

Que, el artículo 4 del Decreto Ejecutivo N° 560 dispuso que *“el Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores ejerza todas las atribuciones constantes en leyes y demás normativa vigente sobre rehabilitación, reinserción, seguridad, indultos, conmutación o rebaja de penas y medidas cautelares para personas adultas privadas de libertad, así como sobre desarrollo integral de adolescentes infractores”;*

Que, la Disposición General Segunda del Decreto Ejecutivo N° 560 determinó que *“los derechos y obligaciones que le correspondían al Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos pasen a formar parte de las respectivas entidades de la Función Ejecutiva; y, en la Disposición Transitoria Segunda, que el proceso de transición para la reorganización institucional, transferencia y redistribución de las competencias tenga un plazo máximo de sesenta días, contados a partir de esa fecha y que, vencido el mismo, el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos se extinga de pleno derecho”;*

Que, el Decreto Ejecutivo N° 631 de 4 de enero de 2019, *“amplió en treinta días, es decir, hasta el 14 de febrero de 2019, el plazo para la transferencia de las competencias de la Secretaría de Derechos Humanos al Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores”;*

Que, con el Decreto Ejecutivo N° 135 publicado en el Registro Oficial Suplemento 76 de 11 de septiembre de 2017, se expide las *“Normas de Optimización y Austeridad del Gasto Público”;*

Que, mediante Decreto Ejecutivo N° 457 de 18 de junio de 2022, se establecen los Lineamientos para la optimización del gasto público;

Que, el Presidente de la República, Sr. Daniel Noboa Azín, a través del Decreto Ejecutivo N° 84 de 13 de diciembre de 2023, designó al señor Luis Eduardo Zaldumbide López, como Director General del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores;

Que, con la Resolución Nro. SNAI-SNAI-2022-0087 de 21 de septiembre de 2022 se expidió el *“Reglamento interno para la autorización, liquidación y pagos de viáticos y movilizaciones dentro del país del SNAI”;*

Que, con la Resolución Nro. SNAI-SNAI-2024-0318-R de 24 de junio de 2024 se expidió la *“Resolución de delegaciones de funciones atribuciones y responsabilidades en el Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores”;*

Que, mediante memorando Nro. SNAI-CGAFF-2024-0613-M de 04 de septiembre de 2024, suscrito por Mgs. Juan Pablo Álvarez Coronel, Coordinador General Administrativo Financiero, en el cual solicita se analice la pertinencia legal para la aplicación o derogación de la Resolución N° SNAI-SNAI-2024-0341-R de 26 de julio de 2024;

Que, una vez realizado el análisis normativo y legal por parte de la Dirección de Asesoría Jurídica respecto de la Resolución N° SNAI-SNAI-2024-0341-R de 26 de julio de 2024, se encuentra que la misma se contrapone a lo dispuesto en la Resolución Nro. SNAI-SNAI-2024-0318-R de 24 de junio de 2024, en la cual se delega al Subdirector General o quien hiciere sus veces para que autorice todo lo que le corresponde a la máxima autoridad referente al Reglamento Interno para la Autorización, Liquidación y Pago de Viáticos y Movilizaciones dentro del país del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores.

En ejercicio de las atribuciones y facultades que le confiere el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, del artículo 73 numeral 1 del Código Orgánico Administrativo, en concordancia con los artículos 17 y 57 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva; y, del Decreto Ejecutivo N° 84 de 13 de diciembre de 2023; y,

RESULEVE:

Artículo Único.- Derogar la resolución Nro. SNAI-SNAI-2024-0341-R de 26 de julio de 2024, mediante la cual se delega al Coordinador General Administrativo Financiero titular, subrogante o encargado para que autorice todo lo que le corresponde a la máxima autoridad referente al Reglamento Interno para la Autorización, Liquidación y Pago de Viáticos y Movilizaciones dentro del país del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - Encargase de la ejecución de esta resolución a todas las unidades administrativas, sustantivas y asesoras del SNAI, así como a la Coordinación General Administrativa Financiera.

SEGUNDA. - Encárguese a la Dirección Administrativa la custodia de la presente resolución y envíe para la respectiva publicación en el Registro Oficial.

DISPOSICIÓN FINAL

ÚNICA. - La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de la publicación en el Registro Oficial.

Dado y suscrito en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los veintitrés días del mes de enero de dos mil veinticinco.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Documento firmado electrónicamente

Grab (SP) Luis Eduardo Zaldumbide Lopez
DIRECTOR GENERAL

Anexos:
- 1000073192.pdf

il/fr



Firmado electrónicamente por:
LUIS EDUARDO
ZALDUMBIDE LOPEZ

Resolución Nro. SNAI-SNAI-2025-0040-R**Quito, D.M., 16 de junio de 2025****SERVICIO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD Y A ADOLESCENTES****CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: *“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 artículo 66, numeral 17 ibídem, establece: *“(…) El derecho a la libertad de trabajo. Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley (…)”*;

Que, el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador, preceptúa: *“El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes”*;

Que, el artículo 85 de la Carta Suprema, determinan que las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos están orientadas a hacer efectivos el buen vivir y los derechos;

Que, el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador, determina, entre las atribuciones que tienen las ministras y ministros de Estado, a más de las establecidas en la ley: *“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 201 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: *“El sistema de rehabilitación social tendrá como finalidad la rehabilitación integral de las personas sentenciadas penalmente para reinsertarlas en la sociedad, así como la protección de las personas privadas de libertad y la garantía de sus derechos (…)”*;

Que, el artículo 202 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *“El sistema garantizará sus finalidades mediante un organismo técnico encargado de evaluar la eficacia de sus políticas, administrar los centros de privación de libertad y fijar los estándares de cumplimiento de los fines del sistema. (…)”*;

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, manda: *“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, prescribe: *“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, dicta: *“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. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo”*;

Que, el artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos;

Que, el artículo 326 de la Constitución de la República del Ecuador, contempla los principios que rigen el derecho al trabajo;

Que, el artículo 67 del Código Orgánico Administrativo establece que *“El ejercicio de las competencias signadas a los órganos o entidades administrativos incluye, no solo lo expresamente definido en la ley, sino todo aquello que sea necesario para el cumplimiento de sus funciones (...)”*;

Que, el artículo 47 del Código del Trabajo, en cuanto a la jornada máxima de trabajo establece: *“La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.”*;

Que, el artículo 48 del Código del Trabajo, en cuanto a las jornadas especiales, determina: *“Jornada especial. - Las comisiones sectoriales y las comisiones de trabajo determinarán las industrias en que no sea permitido el trabajo durante la jornada completa, y fijarán el número de horas de labor.”*;

Que, el artículo 49 del Código del Trabajo, frente a la jornada nocturna, indica: *“La jornada nocturna, entendiéndose por tal la que se realiza entre las 19H00 y las 06H00 del día siguiente, podrá tener la misma duración y dará derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un veinticinco por ciento.”*;

Que, el artículo 50 del Código del Trabajo, señala: *“Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias. Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.”*;

Que, el artículo 55 del Código del Trabajo, determina: *“Por convenio escrito entre las partes, la jornada de trabajo podrá exceder del límite fijado en los artículos 47 y 49 de este Código, siempre que se proceda con autorización del inspector de trabajo y se observen las siguientes prescripciones: 1. Las horas suplementarias no podrán exceder de cuatro en un día, ni de doce en la semana; 2. Si tuvieran lugar durante el día o hasta las 24H00, el empleador pagará la remuneración correspondiente a cada una de las horas suplementarias con más un cincuenta por ciento de recargo. Si dichas horas estuvieren comprendidas entre las 24H00 y las 06H00, el trabajador tendrá derecho a un ciento por ciento de recargo. Para calcularlo se tomará como base la remuneración que corresponda a la hora de trabajo diurno; 3. En el trabajo a destajo se tomarán en cuenta para el recargo de la remuneración las unidades de obra ejecutadas durante las horas excedentes de las ocho obligatorias; en tal caso, se aumentará la remuneración correspondiente a cada unidad en un cincuenta por ciento o en un ciento por ciento, respectivamente, de acuerdo con la regla anterior. Para calcular este recargo, se tomará como base el valor de la unidad de la obra realizada durante el trabajo diurno; y, 4. El trabajo que se ejecutare el sábado o el domingo deberá ser pagado con el ciento por ciento de recargo”*;

Que, el artículo 2 de la Ley Orgánica del Servicio Público, dispone que el servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender el desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación;

Que, el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público, prescribe: *“Las disposiciones de la presente ley son de aplicación obligatoria, en materia de recursos humanos y remuneraciones, en toda la administración pública, que comprende: 1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial y*

Justicia Indígena, Electoral, Transparencia y Control Social, Procuraduría General del Estado y la Corte Constitucional; (...);

Que, el artículo 4 de la Ley Orgánica del Servicio Público, manifiesta 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 22 literal a) de la Ley Orgánica del Servicio Público, determina que son deberes de las y los servidores públicos respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;

Que, el artículo 25 de la Ley Orgánica del Servicio Público, señala: *“Las jornadas de trabajo para las entidades, instituciones, organismos y personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley podrán tener las siguientes modalidades: a) Jornada Ordinaria: Es aquella que se cumple por ocho horas diarias efectivas y continuas, de lunes a viernes y durante los cinco días de cada semana, con cuarenta horas semanales, con períodos de descanso desde treinta minutos hasta dos horas diarias para el almuerzo, que no estarán incluidos en la jornada de trabajo; (...)*”;

Que, de acuerdo al artículo 52 literal c) de la Ley Orgánica del Servicio Público, respecto de las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano indica *“Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades: (...) c) Elaborar el reglamento interno de administración del talento humano, con sujeción a las normas técnicas del Ministerio que ejerce la rectoría del Trabajo”*;

Que, el artículo 114 de la Ley Orgánica del Servicio Público, respecto del pago por horas extraordinarias o suplementarias, señala: *“Cuando las necesidades institucionales lo requieran, y existan las disponibilidades presupuestarias correspondientes, la autoridad nominadora podrá disponer y autorizar a la servidora o servidor de las entidades y organismos contemplados en el Artículo 3 de esta Ley, a laborar hasta un máximo de sesenta horas extraordinarias y sesenta suplementarias al mes.”*;

Que, el artículo 1 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, establece que las disposiciones son de aplicación obligatoria en todas las instituciones, entidades y organismos establecidos en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público en lo atinente al talento humano, remuneraciones e ingresos complementarios;

Que, el artículo 24 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, determina: *“La jornada de trabajo en las instituciones señaladas en el artículo 3 de la LOSEP, será de ocho horas diarias durante los cinco días de cada semana, con cuarenta horas semanales. Si por la misión que cumpla la institución o sus servidores no pudieren sujetarse a la jornada ordinaria, y se requiera de jornadas, horarios o turnos diferentes o especiales, de conformidad con el literal b) del artículo 25 de la LOSEP, se establecerán jornadas especiales.”*;

Que, el artículo 117 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, señala: *“Las UATH constituyen unidades ejecutoras de las políticas, normas e instrumentos expedidos de conformidad con la ley y este Reglamento General, con el propósito de lograr coherencia en la aplicación de las directrices y metodologías de administración del talento humano, remuneraciones, evaluación, control, certificación del servicio y mejoramiento de la eficiencia en la administración pública en lo que correspondiere a sus atribuciones y competencias. La UATH es responsable de administrar el sistema integrado de desarrollo del talento humano y las remuneraciones e ingresos complementarios del servicio público, bajo los lineamientos, políticas, regulaciones, normas e instrumentos pertinentes. Tendrán la competencia y responsabilidad en el cumplimiento de la LOSEP, este Reglamento General y las normas expedidas.”*;

Que, el artículo 266 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, expresa: *“Las y los servidores públicos podrán trabajar horas suplementarias o extraordinarias fuera de las jornadas de trabajo*

establecidas, previa autorización de la autoridad nominadora o su delegado, por necesidades institucionales debidamente planificadas y verificadas por el jefe inmediato y la UATH, siempre y cuando exista la disponibilidad presupuestaria para cubrir estas obligaciones. Las y los servidores públicos cuyos puestos se encuentran comprendidos en la Escala del Nivel Jerárquico Superior no percibirán el pago por horas suplementarias o extraordinarias. El cálculo para determinar el valor de la hora diurna de la o el servidor que permita proceder al pago con los respectivos recargos señalados en la LOSEP y en este Reglamento General, correspondiente a las horas suplementarias y a las horas extraordinarias, se efectuará dividiendo la remuneración mensual unificada de la o el servidor para doscientos cuarenta horas (240). A este resultado se le deberá multiplicar, según corresponda, el valor de las horas y aplicar el recargo correspondiente”;

Que, el artículo 267 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público dispone: *“Se considerarán horas suplementarias a aquellas en las cuales la o el servidor labore justificadamente fuera de su jornada legal de trabajo, hasta por cuatro horas posteriores a la misma y por un máximo de sesenta horas al mes, pudiéndose realizar estas horas suplementarias entre la terminación de la jornada legal y las 24h00 del mismo día. La institución pagará por este concepto a la o el servidor público la remuneración correspondiente a cada una de las horas de trabajo de la o el servidor público más un veinte y cinco por ciento (25%) de recargo del valor de la hora con respecto a la remuneración mensual unificada. En caso de que los días sábados y domingos formen parte de la jornada legal de trabajo, las horas suplementarias se pagarán con el recargo del veinte y cinco por ciento (25%) del valor de la hora de remuneración mensual unificada”;*

Que, el artículo 268 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, respecto de las horas extraordinarias, señala: *“Se considerarán horas extraordinarias a aquellas en que la o el servidor labore justificadamente fuera de su jornada legal de trabajo, a partir de las 24h00 hasta las 06h00 durante los días hábiles; y, durante los días feriados y de descanso obligatorio; hasta por un máximo de sesenta horas al mes. Para el pago de las horas extraordinarias se considerarán los siguientes casos: a.- Si las horas extraordinarias se desarrollan por parte de la o el servidor, en días hábiles, en el horario establecido en el primer inciso de este artículo, tendrá un recargo del sesenta por ciento (60%) del valor de la hora con respecto a la remuneración mensual unificada de la o el servidor; y, b.- Si las horas extraordinarias se desarrollan por parte de la o el servidor a cualquier hora, fuera de la jornada legal de trabajo, durante los días sábados, domingos o de descanso obligatorio, se pagará el cien por ciento (100%) de recargo del valor de la hora con respecto a la remuneración mensual unificada de la o el servidor”;*

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 560, de 14 de noviembre de 2018, el Presidente de la República, en el ejercicio de sus facultades, creó el Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores (SNAI) como una *“entidad de derecho público, con personalidad jurídica, dotada de autonomía administrativa, operativa y financiera, encargada de la gestión, seguimiento y control de las políticas, regulaciones y planes aprobados por su órgano gobernante”;*

Que, en el artículo 4 del indicado Decreto se dispuso que el Servicio Nacional de Atención Integral Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores, ejerza todas las atribuciones constantes en leyes y demás normativa vigente sobre rehabilitación, reinserción, seguridad, indultos, conmutación o rebaja de penas y medidas cautelares para personas adultas privadas de libertad, así como sobre desarrollo integral de adolescentes infractores;

Que, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, Sr. Daniel Noboa Azín, a través del Decreto Ejecutivo Nro. 626, de 13 de mayo de 2025, designó al señor Mauricio Fernando Mayorga Vallejo, como Director General del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores;

Que, mediante Resolución Nro. SNAI-SNAI-2023-0097-R de 17 de octubre de 2023, el Crnl. (sp) Fausto Antonio Cobo Montalvo, ex Director General, (E) del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores, expide el *“REGLAMENTO INTERNO DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LAS SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS DEL SERVICIO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD Y*

A ADOLESCENTES INFRACTORES REGIDOS POR LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO”;

Que, mediante Resolución Nro. SNAI-SNAI-2024-0387-R de fecha 22 de noviembre de 2024, suscrita por el GraB. (SP) Luis Eduardo Zaldumbide López, ex Director General del SNAI, se sustituye los artículos 62 y 63 del Reglamento Interno de Administración del Talento Humano, para las Servidoras y Servidores Públicos del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores, regidos por la Ley Orgánica del Servicio Público, expedido mediante Resolución Nro. SNAI-SNAI-2023-0097-R de 17 de octubre de 2023, estableciéndose lo siguiente: “[...] En el Reglamento Interno de Administración del Talento Humano para las Servidoras y Servidores Públicos del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores Regidos por la Ley Orgánica del Servicio Público expedido mediante Resolución N.º SNAI-SNAI-2023-0097-R de 17 de octubre de 2023, sustituir el artículo 62, por el siguiente: **“Artículo 62. Jornada ordinaria.-** La jornada ordinaria de trabajo de los servidores públicos del Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social incluidos los centros de privación de libertad en sus diversos tipos, centros de adolescentes infractores, unidades zonales de desarrollo integral, centros de reinserción y demás dependencias del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, inicia desde las ocho horas (08H00) hasta las dieciséis horas con treinta minutos (16H30), con treinta (30) minutos de almuerzo, de lunes a viernes, con un total de cuarenta horas semanales. La máxima autoridad del Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, podrá establecer una jornada ordinaria de trabajo distinta a la establecida en este artículo, al amparo de la normativa vigente y bajo norma expresa institucional, por situaciones de emergencia sanitaria, estados de excepción, caso fortuito o fuerza mayor, siempre que se respete y cumpla los límites máximos de las horas laborables permitidas por la ley. Para el efecto, se emitirá una norma que determine dicha jornada, siempre que no implique suspensión de la jornada en días no laborables.”; mientras que, el artículo 2, señala: “En el Reglamento Interno de Administración del Talento Humano para las Servidoras y Servidores Públicos del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores Regidos por la Ley Orgánica del Servicio Público expedido mediante Resolución N° SNAI-SNAI-2023-0097-R de 17 de octubre de 2023, sustituir el artículo 63, por el siguiente: **“Artículo 63. Horario para almuerzo.-** El tiempo asignado para almuerzo para los servidores públicos se establecerá de acuerdo a las necesidades institucionales con la finalidad de garantizar la continuidad del servicio y atención al público. El período para el almuerzo se organizará en dos turnos en cada unidad administrativa, sea sustantiva, adjetiva o asesora, o de los prestadores de servicios, siendo el primero turno el comprendido entre las doce horas con treinta minutos (12H30) y las trece horas (13H00) y, el segundo turno el comprendido entre las trece horas (13H00) y las trece horas con treinta minutos (13H30). La autoridad de la unidad administrativa coordinará que los servidores bajo su dependencia salgan al almuerzo en cualquiera de los dos turnos, conforme el numérico de personal, para garantizar la continuidad del servicio. El control del cumplimiento de este artículo será de responsabilidad de los jefes inmediatos, con el apoyo de la Dirección Administrativa del Talento Humano institucional.”; y demás, disposiciones generales, transitorias y finales”;

Que, mediante Resolución Nro. SNAI-SNAI-2025-0031-R de 21 de mayo de 2025, el Mgs. Mauricio Fernando Mayorga Vallejo, Director General del SNAI, resuelve expedir la “Resolución Reformativa del Reglamento Interno para la Gestión y el Pago de Horas Suplementarias y/o Extraordinarias de los Servidores Públicos y Trabajadores del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de libertad y a Adolescentes Infractores contenido en la Resolución Nro. SNAI-SNAI-2020-0050-R y su reforma contenida en la Resolución Nro. SNAI-SNAI-2021-0051-R”; estableciendo lo siguiente: “[...]“La jornada ordinaria de trabajo establecida en el Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, incluidos los centros de privación de libertad en sus diversos tipos, centros de adolescentes infractores, unidades zonales de desarrollo integral, centros de reinserción y demás dependencias del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, inicia desde las ocho horas (08H00) hasta las dieciséis horas con treinta minutos (16H30), con treinta (30) minutos de almuerzo, que se coordinará en la unidad administrativa correspondiente, de lunes a viernes.”. **Artículo 2.-** En el Reglamento Interno para la Gestión y el Pago de Horas Suplementarias y/o Extraordinarias de los Servidores Públicos y Trabajadores del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de libertad y a Adolescentes Infractores, contenido en la Resolución N° SNAI-SNAI-2020-0050-R sustitúyase el primer inciso del artículo 15, por el siguiente: “Art. 15.- Cálculo de las horas suplementarias bajo régimen de la Ley Orgánica del Servicio Público. - El cálculo de horas suplementarias correrá a partir de

las dieciséis horas con treinta minutos (16h30); consecuentemente la primera hora suplementaria se considerará desde las dieciséis horas con treinta minutos hasta las diecisiete horas con treinta minutos (16h30 a 17h30). En casos de emergencia, caso fortuito o fuerza mayor, correrá a partir de la hora de finalización de la jornada ordinaria de trabajo, establecida por la autoridad competente en cada caso [...]";

Que, mediante memorando Nro. SNAI-SNAI-2025-0758-M de 04 de junio de 2025, el Sr. Mgs. Mauricio Fernando Mayorga Vallejo, ex Director General del SNAI, dirigido a la Ing. Elised Viviana Viteri Cadena, Directora de Administración de Talento Humano, procede a disponer: *"Sírvasse elaborar un informe técnico de viabilidad, concerniente a la derogación de la Resolución Nro.SNAI-SNAI-2024-0387-R, de fecha 22 de noviembre de 2024"*;

Que, mediante memorando Nro. SNAI-DATH-2025-3548-M de 05 de junio de 2025, la Ing. Elised Viviana Viteri Cadena, Directora de Administración de Talento Humano, dirigido Sr. Mgs. Mauricio Fernando Mayorga Vallejo, Director General del SNAI, procede a remitir el Informe de viabilidad técnico, señalando en sus conclusiones y recomendaciones lo siguiente: "[...] **5. CONCLUSIONES:** **5.1.** *La Constitución de la República del Ecuador prevé la jerarquía de las normas jurídicas, las mismas que son de obligatorio cumplimiento por parte de los servidores públicos.* **5.2.** *La Ley Orgánica de Servicio Público prevé un lapso prudente y propio del servicio público para el uso de la alimentación en la jornada ordinaria de trabajo y que su implementación es obligatoria en las entidades que conforman el sector público.* **5.3.** *La derogación de la Resolución Nro. SNAI-SNAI-2024-0387-R de 22 de noviembre de 2024 es viable, pues la misma se justificó en un período emergente del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores.* **6. RECOMENDACIÓN:** **6.1.** *Por lo expuesto en la justificación jurídica y técnica, se recomienda que se realicen los trámites legales pertinentes a fin de generar una nueva resolución en la que se mantenga y continúe con la jornada laboral ordinaria (08h00 a 17h00) y una (1) hora de almuerzo, horarios que responden al interés institucional, para el personal perteneciente al Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores"*;

Que, mediante sumilla inserta en memorando Nro. SNAI-DATH-2025-3548-M de 05 de junio de 2025, el Sr. Mgs. Mauricio Fernando Mayorga Vallejo, Director General del SNAI, dirigido a la Dra. Paulina Marcela Olmedo Dávila, Directora de Asesoría Jurídica, dispone: *"Remitir informe de viabilidad jurídica;*

Que, mediante memorando Nro. SNAI-DAJ-2025-0714-M de 11 de junio de 2025, la Dra. Paulina Marcela Olmedo Dávila, Directora de Asesoría Jurídica, dirigido al Sr. Mgs. Mauricio Fernando Mayorga Vallejo, Director General del SNAI, procede a remitir el Informe de viabilidad jurídica Nro. SNAI-DAJ-2025-0002;

Que, se ha determinado la necesidad de retomar la jornada de trabajo de los trabajadores y servidores públicos del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores regidos por la Ley Orgánica del Servicio Público;

En ejercicio de las atribuciones y facultades que me confiere la Constitución de la República del Ecuador, la normativa legal vigente y el Decreto Ejecutivo Nro. 626, de 13 de mayo de 2025;

RESUELVE:

Artículo 1.- Derogar la Resolución Nro. SNAI-SNAI-2024-0387-R de fecha 22 de noviembre de 2024, en la cual, se sustituyó los artículos 62 y 63 del Reglamento Interno de Administración del Talento Humano para las Servidoras y Servidores Públicos del Servicio Nacional de atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores, regidos por la Ley Orgánica del Servicio Público, expedido mediante Resolución Nro. SNAI-SNAI-2023-0097-R de 17 de octubre de 2023.

Artículo 2.- Reformar los artículos 62 y 63 del Reglamento Interno de Administración del Talento Humano, para las Servidoras y Servidores Públicos del Servicio Nacional de atención Integral a Personas Adultas

Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores, regidos por la Ley Orgánica del Servicio Público, expedido mediante Resolución Nro. SNAI-SNAI-2023-0097-R de 17 de octubre de 2023, por los siguientes:

“Artículo 62. Jornada ordinaria. - La jornada ordinaria de trabajo de los servidores del Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social incluidos los centros de privación de libertad en sus diversos tipos, centros de adolescentes infractores, centros de reinserción demás dependencias del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, inicia desde las ocho horas (08H00) hasta las diecisiete horas (17H00), con una (1) hora de almuerzo, de lunes a viernes, con un total de cuarenta horas semanales.

La máxima autoridad del Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, podrá establecer una jornada ordinaria de trabajo distinta a la establecida en este artículo, al amparo de la normativa vigente y bajo norma expresa institucional, por situaciones de emergencia sanitaria, estados de excepción, caso fortuito o fuerza mayor, siempre que se respete y cumpla los límites máximos de las horas laborables permitidas por la ley. Para el efecto, se emitirá una norma que determine dicha jornada, siempre que no implique suspensión de la jornada en días no laborables.

Artículo 63. Hora de almuerzo. - El tiempo asignado para almuerzo para los servidores públicos se establecerá de acuerdo a las necesidades institucionales con la finalidad de garantizar la continuidad del servicio y atención al público.

El período para el almuerzo se organizará en cada unidad administrativa, sea sustantiva, adjetiva o asesora, o de los prestadores de servicios, entre las doce horas (12H30) hasta las catorce horas treinta minutos (14H30). La autoridad de la unidad administrativa coordinará que los servidores bajo su dependencia salgan al almuerzo en hasta tres turnos, conforme el numérico de personal, para garantizar la continuidad del servicio.

El control del cumplimiento de este artículo será de responsabilidad de los jefes inmediatos, con el apoyo de la Dirección Administrativa del Talento Humano institucional”

Artículo 3.- Reformar la Resolución Nro. SNAI-SNAI-2025-0031-R de 21 de mayo de 2025, correspondiente a la reforma del Reglamento Interno para la Gestión y el Pago de Horas Suplementarias y/o Extraordinarias de los Servidores Públicos y Trabajadores del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de libertad y a Adolescentes Infractores contenido en la Resolución Nro. SNAI-SNAI-2020-0050-R y de su reforma contenida en la Resolución Nro. SNAI-SNAI-2021-0051-R, sustituir el inciso 2 del artículo 1, por el siguiente:

“La jornada ordinaria de trabajo establecida en el Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, incluidos los centros de privación de libertad en sus diversos tipos, centros de adolescentes infractores, unidades zonales de desarrollo integral, centros de reinserción y demás dependencias del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, inicia desde las ocho horas (08H00) hasta las diecisiete horas (17H00), con una (1) hora de almuerzo, que se coordinará en la unidad administrativa correspondiente, de lunes a viernes.”.

Artículo 4.- Reformar la Resolución Nro. SNAI-SNAI-2025-0031-R de 21 de mayo de 2025, correspondiente a la reforma del Reglamento Interno para la Gestión y el Pago de Horas Suplementarias y/o Extraordinarias de los Servidores Públicos y Trabajadores del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de libertad y a Adolescentes Infractores contenido en la Resolución Nro. SNAI-SNAI-2020-0050-R y de su reforma contenida en la Resolución Nro. SNAI-SNAI-2021-0051-R, sustituir el artículo 2, por el siguiente:

“Art. 15.- Cálculo de las horas suplementarias bajo régimen de la Ley Orgánica del Servicio Público. - El cálculo de horas suplementarias correrá a partir de diecisiete horas (17H00); consecuentemente la primera hora suplementaria, se considerará desde las diecisiete horas, hasta las dieciocho horas (17h00 a 18h00). En casos de emergencia, caso fortuito o fuerza mayor, correrá a partir de la hora de finalización de la jornada ordinaria de trabajo, establecida por la autoridad competente en cada caso.”;

DISPOSICIÓN GENERAL

PRIMERA. - Encárguese a la Dirección de Administración del Talento Humano, el seguimiento y ejecución de la presente Resolución.

SEGUNDA. - Encárguese a la Dirección Administrativa, la custodia de la presente Resolución y envío para la respectiva publicación en el Registro Oficial.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA. - La Dirección de Administración de Talento Humano o quien hiciere sus veces, en el término de cinco (3) días contados a partir de la suscripción de la presente Resolución, socializará el contenido de la presente resolución a todos los servidores públicos y trabajadores del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores, a nivel nacional.

DISPOSICIÓN FINAL

ÚNICA. - La presente Resolución entrará en vigencia a partir del 20 de junio de 2025, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dada y suscrita en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los 16 días del mes de junio de 2025.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Mauricio Fernando Mayorga Vallejo
DIRECTOR GENERAL

Referencias:

- SNAI-DATH-2025-3548-M

Anexos:

- 1-_snai-snai-2023-0097-r.pdf
- 2-_snai-snai-2024-0387-r.pdf
- 3-_snai-snai-2025-0031-r.pdf
- 4-_snai-dath-2025-3548-m_(6).pdf
- 5_-_informe_de_viabilidad_jurídica_firmado_compressed_(1).pdf

mp/po



Firmado electrónicamente por:
**MAURICIO FERNANDO
MAYORGA VALLEJO**
Validar únicamente con FirmaEC

**RESOLUCIÓN No. SCE-DS-2025-69**

Mgtr. Hans W. Ehmig Dillon
SUPERINTENDENTE DE COMPETENCIA ECONÓMICA

CONSIDERANDO:

Que el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *“En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: “1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes (...);”*

Que el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: *“El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes”;*

Que el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: *“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 de los derechos reconocidos en la Constitución”;*

Que el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, determina: *“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 la Superintendencia de Control del Poder de Mercado fue creada mediante la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 555, de 13 de octubre de 2011, como un organismo técnico de control, con capacidad sancionatoria, de administración desconcentrada, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, presupuestaria y organizativa;

Que mediante la *“Ley Orgánica Reformatoria de diversos cuerpos legales, para el fortalecimiento, protección, impulso y promoción de las organizaciones de la economía popular y solidaria, artesanos, pequeños productores, microempresas y emprendimientos”*, publicada en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 311, de 16 de mayo de 2023, en su Disposición Reformatoria Segunda, se sustituyó en la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, la frase: *<Superintendencia de Control del Poder de Mercado>* por: *<Superintendencia de Competencia Económica>*; y, *<Superintendente de Control del Poder de Mercado>* por: *<Superintendente de Competencia Económica>*;

Que mediante Resolución Nro. SCE-DS-2023-01, de 23 de mayo de 2023, el Superintendente de Competencia Económica, dispuso: *“Artículo 1.- En todos los actos administrativos, de simple administración, actos normativos, guías, recomendaciones, convenios y contratos vigentes, en donde conste la frase: <Superintendencia de Control del Poder de Mercado>, entiéndase y léase como: <Superintendencia de Competencia Económica>. Artículo 2.- En todos los actos administrativos, de*

simple administración, actos normativos, guías, recomendaciones, convenios y contratos vigentes, en donde conste la frase: <Superintendente de Control del Poder de Mercado>, entiéndase y léase como: <Superintendente de Competencia Económica>.”;

Que el 03 de septiembre de 2024, la Asamblea Nacional de conformidad con lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador y de acuerdo a la Resolución Nro. CPCCS-PLE-SG-040-E-2024-0348, de 15 de agosto de 2024, del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, posesionó al magister Hans Willi Ehmig Dillon como Superintendente de Competencia Económica;

Que el artículo 37 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, determina como facultad de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado: *“Corresponde a la Superintendencia de Control del Poder de Mercado asegurar la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentar la competencia; la prevención, investigación, conocimiento, corrección, sanción y eliminación del abuso de poder de mercado, de los acuerdos y prácticas restrictivas, de las conductas desleales contrarias al régimen previsto en esta Ley; y el control, la autorización, y de ser el caso la sanción de la concentración económica (...).”;*

Que el artículo 44 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, establece: *“Son atribuciones y deberes del Superintendente, además de los determinados en esta Ley: (...) 16. Expedir resoluciones de carácter general, guías y normas internas para su correcto funcionamiento (...).”;*

Que el artículo 162 del Código Orgánico Administrativo señala: *“Los términos y plazos previstos en un procedimiento se suspenden, únicamente por el tiempo inicialmente concedido para la actuación, en los siguientes supuestos: (...) 2. Deban solicitarse informes, por el tiempo que medie entre el requerimiento, que debe comunicarse a los interesados y el término concedido para la recepción del informe, que igualmente debe ser comunicada. 3. Deban realizarse pruebas técnicas o análisis contradictorios o dirimientes, durante el tiempo concedido para la incorporación de los resultados al expediente (...).”;*

Que mediante artículo Único de la Resolución Nro. SCE-DS-2025-60, de 24 de septiembre de 2025, el Superintendente de Competencia Económica resolvió: *“Suspender el cómputo de los términos y plazos en todos los expedientes que actualmente se encuentra sustanciándose en la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, sin perjuicio de la etapa procesal en la que se encuentren, por el plazo de un mes prorrogable, a partir del 25 de septiembre de 2025.”;*

Que mediante oficio Nro. 13332, de 30 de septiembre de 2025, signado con trámite SIGDO Nro. 306690, de 23 de octubre de 2025, la Directora Nacional de Consultoría de la Procuraduría General del Estado a respecto a las consultas propuestas por el Superintendente de Competencia Económica en el oficio Nro. SCE-2025-722, de 24 de septiembre de 2025, solicitó: *“(...) Con fundamento en las normas citadas, por delegación del señor Procurador General del Estado, comedidamente solicito se sirva reformular los términos de sus consultas de manera que traten sobre la aplicación general de normas jurídicas, así como remitir el informe jurídico del Asesor Jurídico de la SCE, respecto al objeto de las consultas reformuladas, según lo previsto en el artículo 13 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General del Estado. (...).”;*

Que mediante memorando Nro. SCE-IGT-INICPD-2025-78, de 23 de octubre de 2025, el Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales dirigido al Intendente General Técnico,

con el que justificó la *Solicitud Resolución Prórroga suspensión del cómputo de términos y plazos para los procedimientos sustanciados en la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales*, en el mismo se analizó: “(...) 3.1.- Mediante RESOLUCIÓN No. SCE-DS-2025-60 suscrita por el Mgtr Hans W. Ehmig Dillon en su calidad de máxima autoridad de la SCE en su artículo único resolvió: Artículo Único.- Suspender el cómputo de los términos y plazos en todos los expedientes que actualmente se encuentra sustanciándose en la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, sin perjuicio de la etapa procesal en la que se encuentren, por el plazo de un mes prorrogable, a partir del 25 de septiembre de 2025. 3.2.- Mediante Oficio No 13332 suscrito por la Abg. Rafaella Uzcátegui Pacheco en su calidad de Directora Nacional de Consultoría de la PGE, recibido con fecha 23 de octubre de 2025, solicita a la SCE reformular los términos de la consulta referida en el numeral 1.9 de este informe, de manera que traten sobre la aplicación general de normas jurídicas 3.3.- De conformidad con lo dispuesto en los artículos 3, letra e), y 13 de la Codificación de la Ley Orgánica de la Procuraduría General del Estado, las consultas formuladas por los organismos públicos tienen carácter vinculante para la administración pública. En tal virtud, el hecho de que se reactiven los plazos y términos dentro de los expedientes administrativos sancionadores relacionados con prácticas desleales, previo a la emisión del informe de la Procuraduría General del Estado sobre la Ley que debe aplicarse, podría dar lugar a interpretaciones divergentes por parte de la SCE u otros operadores jurídicos, lo que a su vez podría vulnerar el derecho al debido proceso, el principio de legalidad sancionadora y, en consecuencia, afectar la validez de las actuaciones realizadas en cada expediente. 3.2.- (SIC) El artículo 162 del Código Orgánico Administrativo establece la posibilidad de suspender los plazos y términos cuando, entre otros supuestos, deba solicitarse un informe, por el tiempo que transcurra entre el requerimiento el cual debe ser comunicado a los interesados y el término concedido para la recepción del referido informe, que igualmente debe ser puesto en conocimiento de las partes. En aplicación de la norma citada, resulta procedente ordenar la prórroga de suspensión de los plazos y términos en todos los expedientes actualmente se encuentra sustanciándose y que guarden relación con el cometimiento de prácticas desleales ordenados mediante RESOLUCIÓN No. SCE-DS-2025-60 de 24 de septiembre de 2025. (...)”; y recomendó: “(...) Con base a los fundamentos de hecho y de Derecho antes expuestos, esta Intendencia recomienda la emisión de una resolución que ordene la prórroga por un mes sobre suspensión de los plazos y términos ordenada mediante RESOLUCIÓN No. SCE-DS-2025-60 de 24 de septiembre de 2025.”;

Que mediante memorando Nro. SCE-IGT-2025-372, de 24 de octubre de 2025, el Intendente General Técnico solicitó al Superintendente de Competencia Económica: “(...) La Intendencia General Técnica acoge el criterio emitido por la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, en cuanto a la necesidad de precautelar la seguridad jurídica y el debido proceso en los expedientes administrativos relacionados con prácticas desleales, hasta que se emita el pronunciamiento vinculante de la Procuraduría General del Estado sobre la normativa aplicable. En consecuencia, recomendando solicitar a la Intendencia Nacional Jurídica la elaboración de la respectiva Resolución de prórroga de suspensión de plazos y términos dispuesta en Resolución No. SCE-DS-2025- 60, la cual dispondrá la prórroga de la suspensión del cómputo de plazos y términos en los expedientes sustanciados en la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, por el plazo de un (1) mes.”; y,

Que mediante nota electrónica, de 24 de octubre de 2025, inserta en trámite SIGDO Nro. 306693, el Superintendente de Competencia Económica dispuso al Intendente Nacional Jurídico: “(...) *PARA CONOCIMIENTO Y TRÁMITE PERTINENTE.*”.

Por las consideraciones expuestas, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley,

RESUELVE:

Artículo Único.- Suspender el cómputo de los términos y plazos en todos los expedientes que actualmente se encuentra sustanciándose en la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, sin perjuicio de la etapa procedimental en la que se encuentren, por el plazo de un mes prorrogable, contabilizado y prorrogado, a partir del fenecimiento del plazo de suspensión ordenado en la Resolución Nro. SCE-DS-2025-60, de 24 de septiembre de 2025.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Encárguese de la ejecución de la presente Resolución a la Intendencia General Técnica, y a la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales.

SEGUNDA.- Encárguese a la Secretaría General de la publicación y difusión de la presente Resolución en la intranet y en la página web institucional, así como de las gestiones correspondientes para su Publicación en el Registro Oficial.

Esta Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción.

CÚMPLASE.-

Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, el 24 de octubre de 2025.



Mgr. Hans W. Ehmig Dillon
SUPERINTENDENTE DE COMPETENCIA ECONÓMICA

	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	
Revisado por:	Nombre: Santiago Silva Cargo: Asesor Despacho	 Firmado electrónicamente por: SANTIAGO DANIEL SILVA ENCALADA Validar únicamente con FirmaEC
	Nombre: Patricio Rubio Román Cargo: Intendente Nacional Jurídico	 Firmado electrónicamente por: PATRICIO HERNAN RUBIO ROMAN Validar únicamente con FirmaEC
	Nombre: David Segovia Araujo Cargo: Intendente General Técnico	 Firmado electrónicamente por: ALBERTO DAVID SEGOVIA ARAUJO Validar únicamente con FirmaEC
	Nombre: David Gómez De La Torre Cargo: Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales	 Firmado electrónicamente por: DAVID PONCE GOMEZ DE LA TORRE Validar únicamente con FirmaEC
	Nombre: María José Gutiérrez Núñez Cargo: Directora Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales	 Firmado electrónicamente por: MARIA JOSE GUTIERREZ NUNEZ Validar únicamente con FirmaEC
	Nombre: Lorena Caizaluisa Garcés Cargo: Directora Nacional de Normativa y Asesoría Jurídica	 Firmado electrónicamente por: LORENA ELIZABETH CAIZALUISA GARCES Validar únicamente con FirmaEC
Elaborado por:	Nombre: Luis Caza Barcia Cargo: Analista de la Dirección Nacional de Normativa y Asesoría Jurídica	 Firmado electrónicamente por: LUIS RAMIRO CAZA BARCIA Validar únicamente con FirmaEC



Mgs. Jaqueline Vargas Camacho
DIRECTORA (E)

Quito:
Calle Mañosca 201 y Av. 10 de Agosto
Atención ciudadana
Telf.: 3941-800
Ext.: 3134

www.registroficial.gob.ec

NGA/FA

El Pleno de la Corte Constitucional mediante Resolución Administrativa No. 010-AD-CC-2019, resolvió la gratuidad de la publicación virtual del Registro Oficial y sus productos, así como la eliminación de su publicación en sustrato papel, como un derecho de acceso gratuito de la información a la ciudadanía ecuatoriana.

"Al servicio del país desde el 1º de julio de 1895"

El Registro Oficial no se responsabiliza por los errores ortográficos, gramaticales, de fondo y/o de forma que contengan los documentos publicados, dichos documentos remitidos por las diferentes instituciones para su publicación, son transcritos fielmente a sus originales, los mismos que se encuentran archivados y son nuestro respaldo.