



Oficio Nro. MDT-VSP-2015-0036

Quito, D.M., 09 de febrero de 2015

Asunto: CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO NIVEL 6

Señor Economista
Geovanny Cardoso
Director General
CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS
En su Despacho

De mi consideración:

En atención al oficio N° 0430-CONAFIPS-DG-2014 de fecha 18 de noviembre de 2014, donde la CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS solicita certificar a la calidad del nivel 6 conforme lo establece el artículo 23, párrafo 2, de la Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio, se señala:

De conformidad a lo establecido en el artículo 15 de la norma ibídem, “*El Ministerio del Trabajo una vez concluido el proceso de evaluación de la conformidad, entregará a las Instituciones Públicas los informes de resultados y de ser el caso la Certificación de la Calidad.*”, se emite el siguiente informe:

INFORME DE RESULTADOS DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO – NIVEL 6

1. ANTECEDENTES

La Constitución de la República del Ecuador en sus artículos 66 numeral 25 y 227 en referencia a la Certificación de la Calidad menciona los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia, evaluación, los derechos a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

La Ley Orgánica del Servicio Público en su artículo 130 y los artículos 112 literal c), 280 y 283 de Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público emiten las herramientas y procedimientos para la Certificación de Calidad de Servicio.

Mediante Acuerdo Ministerial Nro. MRL-2012-0055 de fecha 20 de abril de 2012 se emite la Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio y a través de Acuerdos Ministeriales Nro: MRL-2013-0058 de fecha 27 de marzo de 2013; MRL-2013-0126 de fecha 19 de julio de 2013; MRL-2013-0237 de fecha 10 de diciembre





Oficio Nro. MDT-VSP-2015-0036

Quito, D.M., 09 de febrero de 2015

de 2013; MRL-2014-0103 de fecha 5 de mayo de 2014 y MT-2014-0242 de fecha 4 de diciembre de 2014, se realizan las reformas.

2. DESARROLLO

Los artículos 11 y 12 de la mencionada Norma Técnica, establece los distintos períodos, parámetros y estándares de la calidad que las instituciones deben cumplir para obtener la Certificación de la Calidad de Servicio. El análisis y evaluación se realizará mediante la utilización de instrumentos técnicos y formatos que evidencien los niveles de cumplimiento.

Se realizó el análisis correspondiente al período hasta el 31 de diciembre de 2014, de acuerdo a los siguientes parámetros establecidos en los Acuerdos referentes a Certificación de Calidad de Servicio vigentes:

Cuadro 1.- Parámetros a evaluar y formularios de evaluación

ORDEN	PARÁMETRO	META	FORMATO
1	Nivel de satisfacción del cliente externo	Nivel mínimo de satisfacción 81%	Formulario de Informe de Evaluación de la Calidad No. 6
2	Implementación de la Escala de la Remuneración Mensual Unificada	100%	
3	Utilización del Gobierno Por Resultados	100%	
4	Implementación del Estatuto Orgánico por Procesos	100%	
5	Aprobación del Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Institucional	100%	
6	Implementación del Sistema Integrado de Información del Talento Humano y Remuneraciones – SIITH	100%	
7	Calificación del Régimen Laboral de las y los servidores y las y los obreros que laboran en la Institución, de acuerdo a los Decretos Ejecutivos 1701 y 225	100%	

Con el objetivo de evaluar los parámetros de calidad establecidos en la normativa, esta Cartera de Estado mediante la Subsecretaría de Evaluación y Control Técnico del Servicio Público se encargó de la coordinación y aplicación de la Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio midiendo los parámetros señalados en el cuadro





Oficio Nro. MDT-VSP-2015-0036

Quito, D.M., 09 de febrero de 2015

antes expuesto (Cuadro Nro. 1).

3. EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS

Como resultado de la evaluación de los parámetros establecidos en la Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio se determina que la institución tiene el siguiente desempeño para certificar la calidad, según se detalla a continuación:

3.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

Una vez realizado el análisis de un universo de 25 usuarios, se realizaron 25 encuestas donde no existieron novedades en el levantamiento de la información.

De acuerdo al EVAL-SCE-2 se obtuvo un resultado del 81.67% de satisfacción, por lo que se determina que su institución **CUMPLE** con este parámetro. (Ver anexo1, cuadro 2)

3.1.1. Debilidades observadas en los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente externo:

La Certificación de Calidad de Servicio busca mejorar progresivamente la satisfacción del cliente externo por lo que se recomienda llevar acabo planes de acción de mejora, considerando el resultado y las debilidades obtenidas, mismas que se basan en la percepción de los usuarios:

- Claridad de la información proporcionada (pregunta 2)
- Amabilidad en el trato recibido (pregunta 3)
- Tiempo de atención en su gestión (pregunta 4)
- Comodidad que brinda la institución (pregunta 5)

3.2. IMPLEMENTACIÓN DE LA ESCALA DE REMUNERACIÓN MENSUAL UNIFICADA

Conforme la evaluación efectuada mediante el formulario EVAL-RMU-4 y de acuerdo al instructivo de evaluación de parámetros para la Certificación de Calidad de Servicio, se determina que su institución **CUMPLE** con este parámetro.

3.3. UTILIZACIÓN DEL GOBIERNO POR RESULTADOS - GPR

Mediante oficio Nro. SNAP-SCG-2015-000020-O de fecha 22 de enero de 2015, la





Oficio Nro. MDT-VSP-2015-0036

Quito, D.M., 09 de febrero de 2015

Secretaría Nacional de la Administración Pública remite el listado de las instituciones que cumplen con el parámetro GPR, dentro del mismo se encuentra la CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS registrada como institución que **NO CUMPLE**.

3.4. IMPLEMENTACIÓN DEL ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS

El Estatuto Orgánico por Procesos fue aprobado mediante Resolución Nro. MRL-DM-2013-0459 de fecha 04 de septiembre de 2013 y de acuerdo al instructivo de evaluación de parámetros para la Certificación de Calidad de Servicio, **CUMPLE** con este parámetro.

3.5. APROBACIÓN DEL MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PUESTOS INSTITUCIONAL

De acuerdo al análisis realizado se evidencia que la CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS no cuenta con el Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Institucional de acuerdo al instructivo de evaluación de parámetros para la Certificación de Calidad de Servicio su institución **NO CUMPLE** con este requisito.

3.6. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO INTEGRADO DEL TALENTO HUMANO Y REMUNERACIONES – SIITH

Con la evaluación aplicada mediante el formato EVAL-SIITH-12 y de acuerdo al instructivo del SIITH se determina que su institución **CUMPLE** con este parámetro.

3.7. CALIFICACIÓN DEL RÉGIMEN LABORAL DE LAS Y LOS SERVIDORES Y LAS Y LOS OBREROS QUE LABORAN EN LA INSTITUCIÓN, DE ACUERDO A LOS DECRETOS EJECUTIVOS 1701 Y 225

Mediante Resolución Nro. MRL-2011-00035 de fecha 08 de febrero de 2011 se califica a las obreras y obreros amparados por el Código del Trabajo y a las servidoras y servidores sujetos a la Ley Orgánica de Servicio Público, de acuerdo al instructivo de evaluación de parámetros para la Certificación de Calidad de Servicio, se considera que su institución **CUMPLE** con este parámetro.

4. CONCLUSIÓN

De conformidad con lo establecido en los Art. 15 y 17 de la Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio, una vez efectuado el análisis, evaluación y cumplimiento de los parámetros de calidad, esta Cartera de Estado **NO CERTIFICA** a la CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS con





Oficio Nro. MDT-VSP-2015-0036

Quito, D.M., 09 de febrero de 2015

el **NIVEL 6**. Sin perjuicio de lo expuesto anteriormente, se deberá identificar oportunidades de mejora, con la finalidad de brindar un servicio de excelencia.

El Ministerio del Trabajo se reserva el derecho de evaluar, controlar y realizar el respectivo seguimiento.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Ing. Paola Isabel Hidalgo Verdesoto
VICEMINISTRA DEL SERVICIO PUBLICO

Anexos:
- ANEXO 1

Copia:
Señor Licenciado
Homero Viteri
Director Administrativo y de Talento Humano
CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS

Señorita Magíster
Cinthia Pamela Vargas Jimenez
Subsecretaria de Evaluación y Control Técnico del Servicio Público, Subrogante

cr/ad/pp/cv

