

## Boletín de Prensa N° 05

### **MIDUVI es la única institución con acreditación internacional en Cartas de Servicios**

El Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda recibió con beneplácito en el mes de septiembre de 2014, dos certificaciones entregadas por la Asociación Española de Normalización, AENOR Internacional. El primer certificado corresponde a la Certificación de Cartas de Servicios – Atención al Ciudadano, con la cual el MIDUVI se convierte en la única entidad con esta acreditación internacional, tanto en el sector público como privado.

La certificación de Cartas de Servicios representa un soporte fundamental para fortalecer la relación entre el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda y los ciudadanos que acuden a realizar trámites de los diferentes servicios. Mediante la Norma UNE 93200:2008 se otorgó al MIDUVI la certificación de las 25 unidades de atención al ciudadano que existen a nivel nacional, lo que le permite a la institución proporcionar al ciudadano, conforme lo establece la normativa legal vigente, una información oportuna, eficaz y concreta sobre los servicios que brinda el MIDUVI.

La ciudadanía ecuatoriana también recibe beneficios con la certificación de Cartas de Servicios ya que con la medición, el seguimiento y la mejora de los aspectos que más le interesan al ciudadano, se consigue la completa satisfacción en la entrega de la Información sobre los servicios que ofrecemos.

La segunda Certificación corresponde al Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001:2008, con el cual el MIDUVI estandarizó el proceso de “Postulación, Calificación, Emisión y Ejecución del Bono de Vivienda en la provincia de Pichincha, con el objetivo principal de mejorar continuamente sus procesos en búsqueda de una mejor eficiencia en su gestión.

La concesión de los certificados le permite al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda hacer uso de la marca de la Asociación Española de Normalización y Certificación, AENOR, en publicaciones, material impreso y digital en las áreas donde fueron certificados sus procesos. Estos certificados tienen la duración de tres años los cuales se cumplirán en el periodo del 2014 al 2017.

El reconocimiento para el MIDUVI, a través de estas certificaciones reafirma el compromiso que cada día la institución tiene para brindar a los ecuatorianos servicios de calidad a nivel nacional.

**Quito, 15 de enero de 2015**

#### **DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Contactos Dirección de Comunicación (Matriz):**  
comunicacionsocial@miduvi.gob.ec

Tel.: + (593 2) 2983600 ext 1161  
Av. Amazonas y Cordero  
www.habitatyvivienda.gob.ec  
Quito - Ecuador

