

Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público

Dirección de Servicios, Procesos e Innovación

DOCUMENTO DE REFERENCIA

RESPALDOS DE LA FICHA TÉCNICA DE SERVICIO

Enero 2022

 <p>Ministerio del Trabajo</p>	<p>RESPALDOS DE LA FICHA TÉCNICA DE SERVICIOS</p>	Código: DSPI-06.2
		Versión:1.1
		Fecha: Enero 2022
		Página: 1 de 6

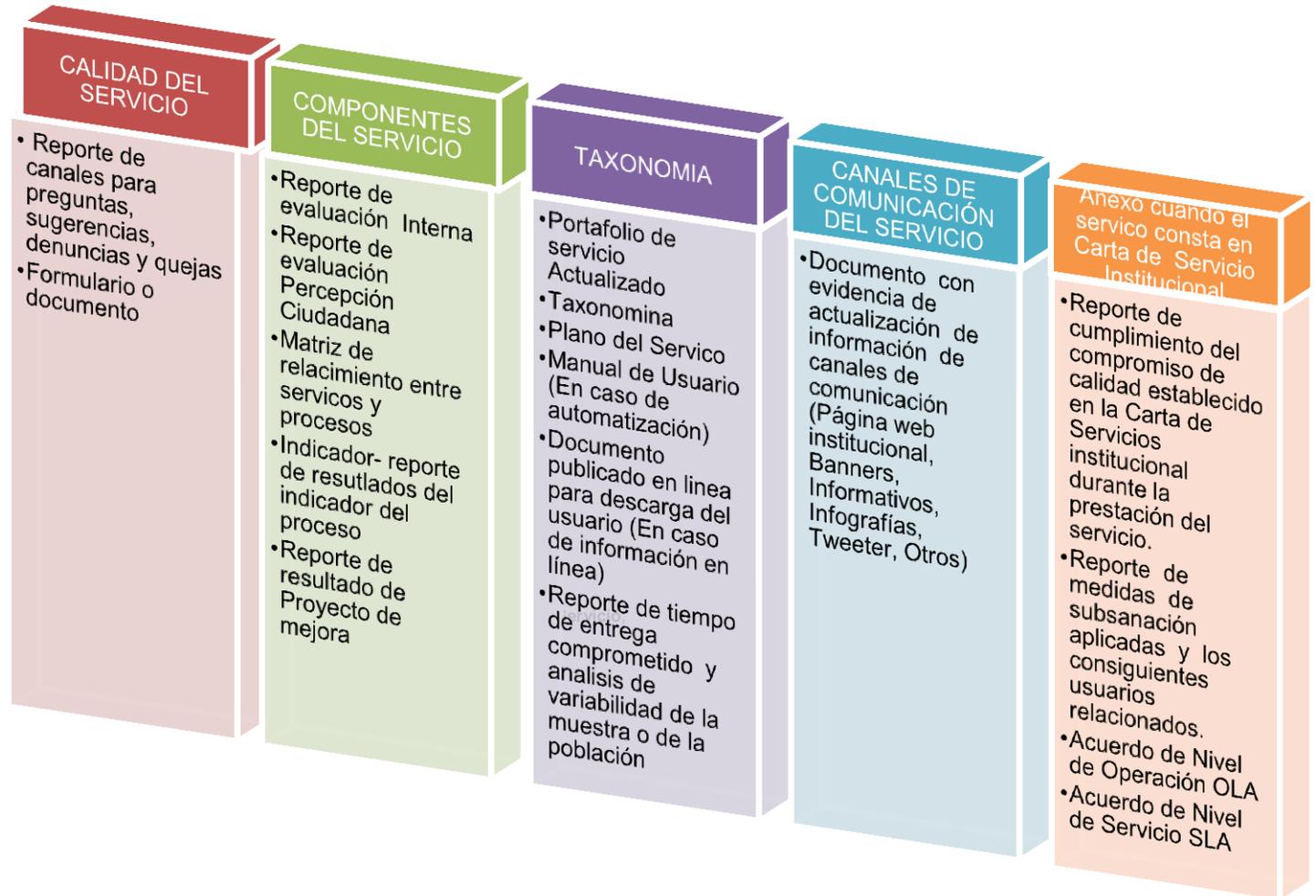
CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1.0	Agosto/2020	Versión inicial publicada por el Ministerio del Trabajo
1.1	Enero / 2022	Modificación por actualización de documento.

 <p>Ministerio del Trabajo</p>	 <p>República del Ecuador</p>	<p>RESPALDOS DE LA FICHA TÉCNICA DE SERVICIOS</p>	Código: DSPI-06.2
			Versión 1.1
			Fecha: Enero 2022
			Página: 2 de 6

ANEXOS RELACIONADOS A LA FICHA TÉCNICA DE SERVICIO

 <p>FICHA TÉCNICA DE SERVICIO (Guía de registro)</p>		Código: HTS Versión: 01 Fecha: 28-03-2011 Páginas: 2
<p>FICHA TÉCNICA DE SERVICIOS (BÁSICA) INFORMACIÓN GENERAL</p>		
<p>Descripción: « En este campo debe registrarse el nombre de la Prestación, por ejemplo: »</p>		
<p>Competencia: « En este campo debe detallarse la competencia que faculte la prestación del servicio, por ejemplo: »</p>		
<p>Código del Servicio: « En este campo debe registrarse según la clasificación «Muestra representativa de 1 a 8 dígitos, por ejemplo: »</p>		
<p>Nombre del Servicio: « En este campo debe registrarse el nombre del servicio, a través referencias a la descripción del detalle »</p>		
<p>Nombre del Responsable: « En este campo debe registrarse solo nombres registrados antes del inicio de labores, por ejemplo: »</p>		
<p>Cargo del Responsable: « En este campo debe registrarse el cargo oficial del responsable del servicio, por ejemplo: »</p>		
<p>Categoría a la que pertenece el servicio: « Clasifique la categoría de servicios correspondiente al servicio, por ejemplo: »</p>		
<p>Estado del Servicio: <input type="checkbox"/> Activo <input type="checkbox"/> Cancelado</p>		
<p>Descripción del Servicio:</p> <p>Servicio orientado a « »</p> <p>« En este campo debe redactarse un breve resumen, de manera detallada y ordenada. »</p> <p>Ejemplo: Servicio orientado a « » a las personas a « » para « ».</p>		
<p>Propósito del Servicio:</p> <p>« En este campo debe definir el objetivo que se pretende alcanzar »</p> <p>[] Verbo - [] Adjetivo - [] Sustantivo</p> <p>Ejemplo: Contador que las prestaciones de « » a las personas a « » para « ».</p>		
<p>Ámbito del Servicio:</p> <p>Pro: « En este campo debe detallar la actividad con la cual empieza el servicio »</p> <p>Fin: « En este campo debe detallar la actividad con la cual finaliza el servicio »</p>		
<p>BENEFICIARIOS/USUARIO E IDIOMA DEL SERVICIO</p>		
<p>Beneficiarios:</p> <p>Personas Naturales: « En este campo debe detallarse el segmento de usuarios, a ser el caso que se aplica se debe registrar: »</p> <p>Personas Jurídicas: « En este campo debe detallarse el segmento de usuarios, a ser el caso que se aplica se debe registrar: »</p> <p>Entidades Gubernamentales: « En este campo debe detallarse el segmento de usuarios, a ser el caso que se aplica se debe registrar: »</p> <p>Entidades ONG: « En este campo debe detallarse el segmento de usuarios, a ser el caso que se aplica se debe registrar: »</p> <p>Miembros de Afiliación: « En este campo debe registrar el segmento de usuarios, a ser el caso que se aplica se debe registrar: »</p>		
<p>Idioma: « En este campo debe registrar el idioma que se utilizará para la prestación del servicio »</p>		
<p>CALIDAD DEL SERVICIO</p>		
<p>Conceptos de Calidad:</p> <p>« En este campo debe describir las competencias de calidad que la institución o compañía registra al servicio correspondiente »</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> « Garantía de un servicio orientado al usuario. » « Garantía de profesionalidad y calidad a la atención al usuario. » « Garantía de un servicio de calidad, dentro del tiempo establecido. » <p>Condiciones para garantizar, mantener, mejorar o crear calidad en la Prestación del Servicio:</p> <p>« En este campo debe redactarse las acciones que el usuario puede utilizar para retroalimentar o hacer de preguntas, sugerencias, denuncias que surjan, las mismas pueden ser: »</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> « Página web institucional: http://www.mt.gov.ec » « Número telefónico de contacto: (011) 41 215100 Ext. 101 » « Correo electrónico: atencion@mt.gov.ec » « Dirección de atención: Km 7, B-10, Q-101 » 		



	RESPALDOS DE LA FICHA TÉCNICA DE SERVICIOS	Código: DSP1-06.2
		Versión: 1.1
		Fecha: Enero 2022
		Página: 3 de 6

A continuación se detalla la descripción de la evidencia relacionado con la Ficha Técnica de servicios:

ANEXOS RELACIONADOS A LA FICHA TÉCNICA DE SERVICIOS

CALIDAD DEL SERVICIO

Canales para preguntas, sugerencias, denuncias y quejas

Evidencia	Descripción de la evidencia	Carga de anexo en la Herramienta de Gestión Documental
Reporte de preguntas, sugerencias, denuncias y quejas del Sistema de Contacto Ciudadano .	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detalle de requerimientos ingresados, gestionados y pendientes así como de las acciones implementadas. ✓ Reporte de preguntas, sugerencias, denuncias y quejas actualizado a la fecha de solicitud de registro en OPERACIÓN del servicio. ✓ Firmado por el Responsable de la gestión de preguntas, sugerencias, denuncias y quejas 	Incluir archivo pdf y Excel en el campo anexos del servicio como: RT_Reporte de preguntas, sugerencias, denuncias y quejas.
Producto del Servicio		
Formulario o documento relacionado	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formulario o documento codificado y versionado. 	Incluir archivo pdf en el campo anexos del servicio como: FR_Formulario de (Nombre del Producto) o AG_Documento de (Nombre del Producto)

COMPONENTES DEL SERVICIO

(Componentes que el usuario percibe durante la prestación del servicio.)

Evaluación Interna

Evidencia	Descripción de la evidencia	Carga de anexo en la Herramienta de Gestión Documental
Reporte de resultados de la evaluación interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reporte actualizado a la fecha de solicitud de registro en OPERACIÓN del servicio. ✓ Firmado por el Responsable del Servicio. 	Incluir archivo pdf en el campo anexos del servicio como: RT_Reporte de evaluación interna

Evaluación Percepción Ciudadana

Reporte de resultados de evaluación de la percepción ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar bajo la guía técnica metodología de la Dirección de Calidad en el Servicio Público. 	Incluir archivo pdf y Excel en el campo anexos del servicio como: RT_Reporte de Percepción Ciudadana
--	--	--

Procesos del servicio

Matriz de Relacionamiento entre Servicios y Procesos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Matriz actualizada a la fecha de solicitud de registro en OPERACIÓN del servicio. ✓ Ficha de caracterización del proceso ✓ Firmada por el Responsable del Servicio y Responsable de la Administración del proceso 	Incluir archivo pdf en el campo anexos del servicio como: MT_Matriz de taxonomía de servicios y de relación con los procesos internos
Plano del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plano con Pool de Usuario, Front Office, Back Office y procesos de Soporte. ✓ Plano actualizado a la fecha de solicitud de registro en OPERACIÓN de servicio. ✓ Firmado por el Responsable del Servicio. 	AG_Plano del Servicio

Indicador

Reporte de resultados del indicador del proceso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detalle de medición del indicador de al menos tres períodos y acciones implementadas. ✓ Firmado por el Responsable del Servicio y Responsable de la Administración por Procesos. 	Incluir archivo pdf en el campo anexos del servicio como: RT_Reporte de Indicador de Procesos
---	---	---

Proyecto de Mejora (Si Aplica)

Reporte de resultados del indicador del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detalle de medición del indicador y resultados del proyecto. ✓ Firmado por el Responsable del Servicio, Responsable del Proyecto y Responsable de la Administración por Procesos. 	Incluir archivo pdf en el campo anexos del servicio como: RT_Reporte de Indicador de Proyecto de Mejora
--	--	---

 	RESPALDOS DE LA FICHA TÉCNICA DE SERVICIOS	Código: DSPI-06.2
		Versión: 1.1
		Fecha: Enero 2022
		Página: 4 de 6

TAXONOMIA Servicio, Caso y Trámite

Evidencia	Descripción de la evidencia	Carga de anexo en la Herramienta de Gestión Documental
Portafolio de Servicios Taxonomía del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Matriz de Portafolio de Servicios ✓ Matriz de Taxonomía de Servicios ✓ Portafolio y taxonomía actualizada a la fecha de solicitud de registro en operación. ✓ Firmado por el Responsable de la Administración por Procesos y Responsable del Servicio. 	Incluir archivo pdf y Excel en el campo anexos del servicio como: MT_Matriz de taxonomía de servicios y de relación con los procesos internos

Procedimiento a seguir por el usuario, Interacciones del usuario

Plano del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plano con Pool de Usuario, Front Office, Back Office y procesos de Soporte. ✓ Plano actualizado a la fecha de solicitud de registro en OPERACIÓN ✓ Firmado por el Responsable del Servicio. 	Incluir archivo pdf en el campo anexos del servicio como: AG_ Plano del Servicio
--------------------	---	--

Nivel de automatización Presencial

Plano del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plano con Pool de Usuario, Front Office, Back Office y procesos de Soporte. ✓ Plano actualizado a la fecha de solicitud de registro en OPERACION. ✓ Firmado por el Responsable del Servicio 	Incluir archivo pdf en el campo anexos del servicio como: AG_ Plano del Servicio
--------------------	---	--

Nivel de automatización Trámite 100% en línea

Manual de usuario	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de usuario actualizado a la fecha de puesta en OPERACIÓN del servicio. ✓ Publicado con el trámite en línea para acceso del usuario ✓ Documento/s en línea para descarga del usuario ✓ Incluir Link para acceder a lo documento/s requerido/s en el trámite. 	Incluir archivo pdf en el campo anexos del servicio como: AG_Manual de usuario FR_Nombre del Formulario o de ser el caso AG_Nombre del Documento
-------------------	---	--

Nivel de automatización Información en línea

Documento publicada en línea para descarga del usuario	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documento/s en línea para descarga del usuario ✓ Incluir Link para acceder a los documento/s requerido/s en el trámite. 	Incluir archivo pdf en el campo anexos del servicio como: AG_Manual de usuario FR_Nombre del Formulario o de ser el caso AG_Nombre del Documento
--	--	---

Tiempo de entrega comprometido

Reporte de tiempo de entrega comprometido. Análisis de la variabilidad de la muestra o de la población.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reporte de tiempo de entrega comprometido incluye con el detalle de: <ul style="list-style-type: none"> • Período de medición • Población y muestra analizada • Identificación del trámite (que permita tener trazabilidad hacia el usuario) • Fecha y hora de inicio por trámite • Fecha y hora de fin por trámite • Tiempo de gestión del trámite (días, horas, minutos, segundos) ✓ Análisis de la variabilidad de la muestra o de la población incluye con el detalle de 	Incluir archivos pdf y Excel en el campo anexo del trámite: RT_Reporte de tiempo de entrega comprometido RT_Análisis de la variabilidad de la muestra o de la población
--	--	---

	RESPALDOS DE LA FICHA TÉCNICA DE SERVICIOS	Código: DSP1-06.2
		Versión:1.1
		Fecha: Enero 2022
		Página: 5 de 6

	<ul style="list-style-type: none"> □ Cálculo de la muestra □ Tiempo promedio □ Rango □ Desviación estándar □ Límites de control <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualizado a la fecha de solicitud de registro en OPERACION. ✓ Firmado por el Responsable del Servicio. <p>En caso que un servicio no tenga trámites debería reportar el tiempo de ejecución del servicio.</p>	
--	---	--

Canales de comunicación del servicio

Evidencia	Descripción de la evidencia	Carga de anexo en la Herramienta de Gestión Documental
Documento con evidencia de actualización de información de canales de comunicación (Página web institucional, Banners, Informativos, Infografías, tweeter, Otros)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualización de información de servicio en página web institucional, banners informativos, infografías, tweeter y demás canales de comunicación conforme a la información registrada del servicio 	<p>Incluir archivo pdf en el campo anexo del servicio como:</p> <p>AG_Canales de Comunicación</p>

RESPALDOS FICHA TÉCNICA DE SERVICIO
(Únicamente cuando el servicio consta en Carta de Servicios institucional))

CALIDAD DEL SERVICIO
Compromiso de Calidad

Evidencia	Descripción de la evidencia	Carga de anexo en la Herramienta de Gestión Documental
Reporte de cumplimiento del compromiso de calidad establecido en la Carta de Servicios institucional durante la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reporte de cumplimiento del compromiso de calidad ✓ Período de medición en el cual debe contener: <ul style="list-style-type: none"> • Población y muestra analizada • Identificación del trámite (que permita tener trazabilidad hacia el usuario) • Fecha y hora de inicio por trámite • Fecha y hora de fin por trámite • Tiempo de gestión del trámite (días, horas, minutos, segundos) ✓ Análisis de la variabilidad de la muestra o de la población <ul style="list-style-type: none"> * Tiempo promedio * Rango * Desviación estándar * Carta de Control ✓ Reporte actualizado a la fecha de solicitud de registro en Operación. ✓ Firmado por el Responsable del Servicio. 	<p>Incluir archivo pdf y Excel en el campo anexos del servicio como:</p> <p>AG_Acuerdo de nivel de servicio (SLA) aprobado de calidad RT_Reporte de compromisos</p>
Medidas de Subsanación		
Reporte de medidas de subsanación aplicadas y los consiguientes usuarios relacionados.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detalle de usuarios, trámites y medidas de subsanación implementadas ✓ Reporte actualizado a la fecha de solicitud de registro en OPERACION. ✓ Firmado por el Responsable del Servicio. 	<p>Incluir archivo pdf en el campo anexos del servicio como:</p> <p>RT_Reporte de medidas de subsanación</p>

 	RESPALDOS DE LA FICHA TÉCNICA DE SERVICIOS	Código: DSPI-06.2
		Versión: 1.1
		Fecha: Enero 2022
		Página: 6 de 6

Compromisos de Operación		
Reporte de cumplimiento del compromiso de operación establecido en el acuerdo de nivel de operación.	<input checked="" type="checkbox"/> Reporte de cumplimiento del compromiso de operación con firma de los Responsable de las unidades o procesos relacionados	Incluir archivo pdf en el campo anexos del servicio como: AG_Acuerdo de nivel de operación (OLA) aprobado RT_Reporte de compromisos de operación

Nomenclatura.- Los archivos de evidencia deben iniciar con las siguientes siglas de acuerdo a su tipo, mientras que el nombre del archivo debe estar relacionado con el contenido:

- DY_ (Documento de ayuda)
- CHL_ (Check List)
- EC_ (Ejemplo de Certificado Final Emitido)
- AG_ (Anexo General u otro Documento)
- RT_ (Reporte técnico)
- MT_ (Matriz técnica)
- RT_Reporte.....
- FR_ Formulario
- FT_ Formato

ACTA FINAL DE APROBACIÓN		
CÓDIGO: DSPI-06	FECHA: ENERO 2022	VERSIÓN: 1.1
APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Ing. Nicolás Sojos Echeverri Director de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022
REVISIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. Jhonny Sánchez Guerra Experto de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. Jeaneth Garzón Experto de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022