Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público

Dirección de Servicios, Procesos e Innovación

INSTRUCTIVO PARA DOCUMENTAR ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (SLA) Y ACUERDOS DE NIVELES DE OPERACIÓN (OLA)

Enero 2022

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

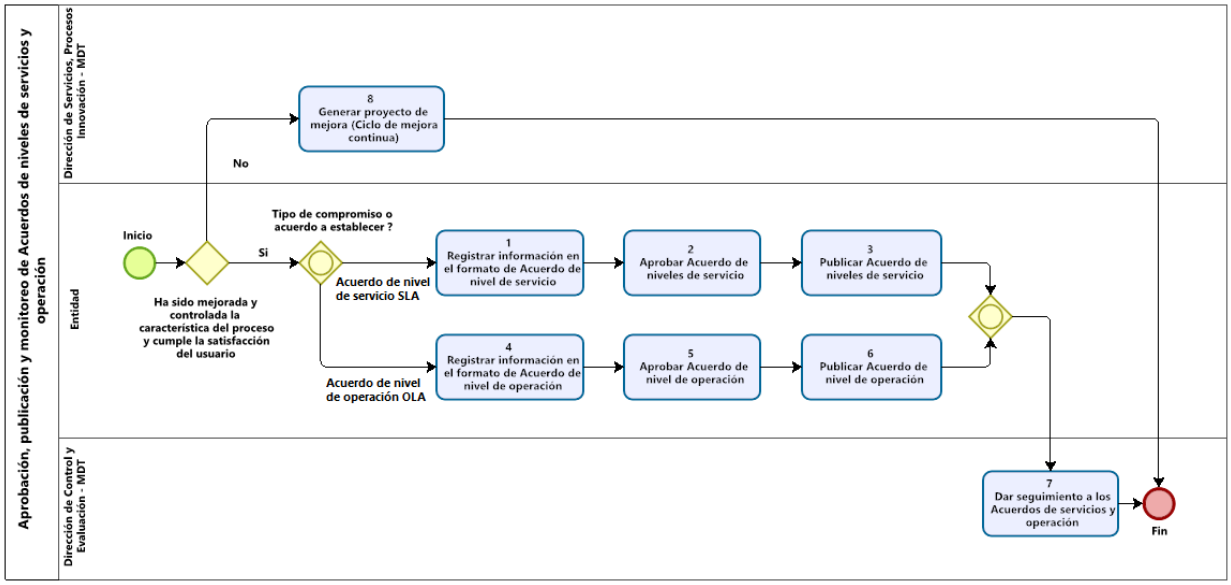
CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4
2. DIAGRAMA DE FLUJO 4
3. PROCEDIMIENTO 4
Paso 1. Registro de información de acuerdo de niveles de servicio (SLA) 5
Paso 2. Aprobación de la Carta de Servicio 10
Paso 3. Publicación de la Carta de Servicio 11
Paso 4. Registró de información de acuerdo de nivel de operación (OLA) 12
Paso 5. Aprobación del acuerdo de nivel de operación 15
Paso 6. Publicación del acuerdo de nivel de operación 15
Paso 7. Dar seguimiento a los acuerdos de servicios y operaciones 16
a. Acuerdo de niveles de servicio – SLA 16
b. Acuerdo de nivel de operación – OLA 17
4. FORMULARIOS 18
5. BIBLIOGRAFÍA 18
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS 18

1. INTRODUCCIÓN

El presente instructivo tiene como propósito estandarizar la sintaxis y conceptos requeridos para registrar información de calidad tanto en el Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA) como en el Acuerdo de Niveles de Operación (OLA) conforme a los formularios preestablecidos, así como también detallar el procedimiento para la aprobación, publicación y monitoreo del cumplimiento de los compromisos establecidos en dichos acuerdos.

2. DIAGRAMA DE FLUJO



3. PROCEDIMIENTO

Una vez, implementado el ciclo de mejora continua en un proceso, los compromisos de calidad, deben ser comunicados por parte de la entidad a los usuarios internos y externos a través de los siguientes mecanismos Acuerdo de nivel de servicio y Acuerdo de nivel de operación:

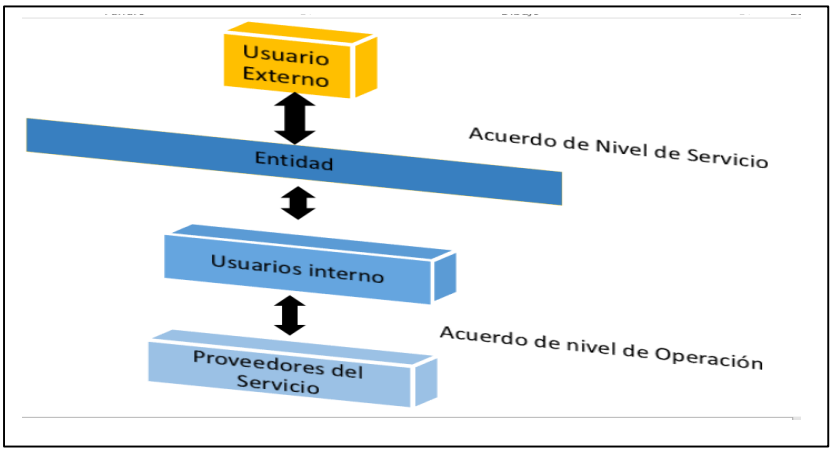
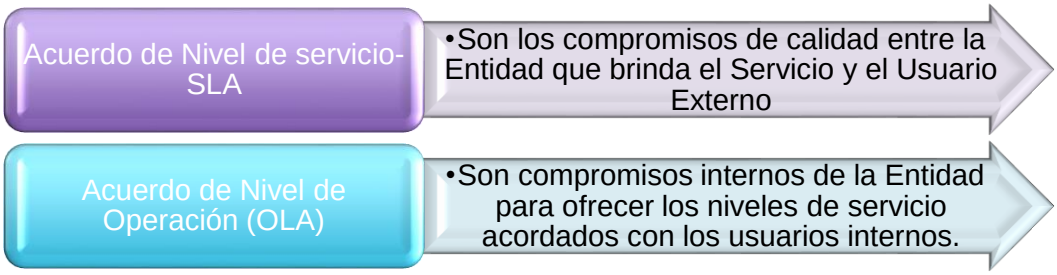


Gráfico 1 SLA/OLA



Paso 1. Registro de información de acuerdo de niveles de servicio (SLA)

El Acuerdo de Nivel de Servicio o Carta de Servicio debe documentarse bajo el marco normativo y técnico vigente, considerando además el principio de presunción de veracidad y de acuerdo al formulario DSPI-21.1 Acuerdo de niveles de servicio.

FICHA DE CARTA DE SERVICIO

CARTA DE SERVICIO
DATOS DE CARACTER GENERAL DE LA ENTIDAD

Se deberá redactar de forma clara y fácilmente comprensible para el usuario. Para ello, se utilizará un lenguaje sencillo, claro y conciso.
Así también se ingresarán paulatinamente los servicios conforme cumplan ciclos de mejora continua e innovación para lo cual el Ministerio de Trabajo deberá emitir el pronunciamiento respectivo.
Cada campo de la carta de servicio deberá contener información estandarizada tanto en su concepto como en la sintaxis requerida conforme a lo descrito a continuación:

1. **Encabezado de la Carta de Servicio**

Campo	Descripción	Ejemplo
Logo de la Entidad	Colocar el logo con el cual se identifica la Entidad.	
Nombre de la Entidad	Registrar el nombre de la Entidad que está postulando para la Carta de Servicio.	Ministerio de Trabajo
Siglas de la Entidad	Registrar las siglas de la Entidad.	MDT
Fecha	Colocar la fecha de aprobación de la carta de servicio, por parte del Ministerio de Trabajo.	30/04/2021

2. **Datos de carácter general de la entidad**

Campo	Descripción	Ejemplo
Código	Registrar el código del servicio definido en el formulario	MT-001

Campo	Descripción	Ejemplo
	DSPI-06.1 Ficha técnica de servicio aprobados.	
Servicio.-	Registrar el nombre del servicio de acuerdo a lo registrado en el formulario DSPI-06.1 Ficha técnica de servicio aprobados.	Prevención y mediación laboral entre trabajadores y empleadores
Categoría	Registrar la categoría definido en el formulario DSPI-06.1 Ficha técnica de servicio aprobados.	Registrar la categoría relacionada

3. Información sobre nuestros servicios

Derechos de los ciudadanos en relación con los Servicios: Las Entidades deberán enunciar la normativa legal que garantiza los derechos de los ciudadanos en relación con los servicios públicos que prestan. Así también, deberán detallar además los derechos que la entidad garantiza respecto a la prestación de los servicios que se encuentran en la Carta de Servicios.

Ejemplo:

Marco legal Referencial

El artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, establece entre los derechos de libertad que el Estado reconoce y garantiza a las personas: "25. El derecho 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";

El artículo 85 ibídem, señala: "La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones: 1. 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 (…)";

Se puede enunciar todo el marco legal, o de ser el caso un resumen descriptivo como el siguiente:

"La Constitución de la República del Ecuador en sus artículos 25, 85, 227 y 314 establece entre otros que el Estado reconoce y garantiza que los ciudadanos tienen derecho a acceder a 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."

Así también, deberán registrar que derechos tiene el usuario ante el servicio brindado por la Entidad:

Ejemplo:

En base a lo ofrecido en la normativa vigente el **Ministerio de Trabajo** con relación a sus servicios comunica que los usuarios tienen derecho a:

- Obtener un servicio de atención brindada frente a la situación de emergencias.
- Conocer, en cualquier momento, el estado del tramite
- Obtener información rápida y veraz de manera presencial, telefónica, escrita o vía web.
- Ser tratados con respeto y cortesía
- Obtener información rápida y veraz de manera presencial, telefónica, escrita o vía web
- Otros derechos que la institución ofrezca a la ciudadanía...

Fórmulas de colaboración de los usuarios/as en la mejora de los Servicios. - Las Entidades deberán enunciar los mecanismos y fórmulas para receptar las iniciativas de colaboración de los usuarios/as en relación a los servicios que reciben por parte de la Entidad, así como los canales disponibles para el efecto.

Ejemplo:

Los usuarios del Ministerio de Trabajo pueden colaborar en la mejora de los servicios a través de:

1) Atención de opiniones, ideas y propuestas de mejora de los servicios a través de los siguientes canales:
-Página Web https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec
- Línea gratuita 1 800 trabajo
- Oficio dirigida a la máxima autoridad de la institución, misma que puede ser presentada en todas las unidades prestadoras de servicios a nivel nacional.
- PBX: 593 2 000000

2) **Colaboración** en la mejora de los servicios facilitando información fiable y precisa de la calidad y atención recibida en el servicio solicitado en los Centros de atención provinciales.

Medidas que aseguren la igualdad y que mejoren las condiciones de la prestación. - Las Entidades deberán detallar las medidas que la misma adopta para asegurar la igualdad en la prestación de los servicios.

Ejemplo:

• Instalaciones amplias y cómodas
• Señalización y accesos adecuados
• Otras que la institución ofrezca a la ciudadanía...

Dirección postal, electrónica y teléfono de la unidad operativa para la gestión de la Carta de Servicios. - Las Entidades deberán detallar la dirección postal, electrónica y teléfono de la Unidad encargada de gestionar la Carta de Servicios dentro de la misma.

Ejemplo:

Nombre del Responsable del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios:
Cargo del responsable:
Correo electrónico institucional: xxx@trabajo.gob.ec
Código postal: 170406
Teléfono de contacto: (+593) 2 3333333 Ext. 666
Otros que la Entidad considere...

4. Información del servicio

Nombre del servicio. - Registrar el nombre del servicio de acuerdo a lo definido en el formulario DSPI-07 Guía para documentar la taxonomía de servicios aprobados.

Servicio orientado. - Registrar la descripción del servicio, de acuerdo a lo definido en el formulario DSPI-07 Guía para documentar la taxonomía de servicios.

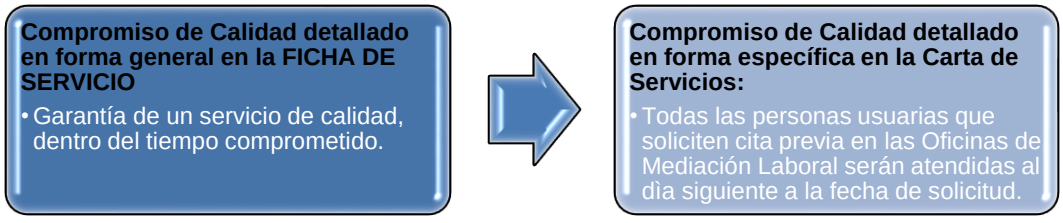
Idioma de atención. - Registrar los distintos idiomas en los que se oferta el servicio, español, Kichwa, inglés, entre otros, de acuerdo a lo definido en el formulario DSPI-06.1 Ficha técnica de servicio aprobada.

Compromisos de Calidad. - La Entidad deberá incluir la información sobre los compromisos de calidad que se ofrecen y los indicadores para la evaluación de la calidad.
Los compromisos de calidad incluidos en la Carta deben cumplir los niveles esperados por los usuarios, o los que vayan a cumplir mediante la implementación de las mejoras oportunas, para que esto se cumpla el responsable o dueño del proceso, deberá cumplir estrictamente con lo especificado en los respectivos compromisos de calidad, y de esta manera garantizar que los usuarios reciban el servicio con los estándares de calidad establecidos.

Se debe establecer al menos un compromiso de calidad asociado a cada servicio incluido en la carta. Los compromisos han de ser cuantificables y redactados en lenguaje sencillo.

Así también, el compromiso de calidad deberá ser detallado en forma específica en la Carta de servicio y relacionado con el compromiso de calidad detallado en forma general en el formulario DSPI-06.1 Ficha técnica de servicio aprobada.

Ejemplo:



Ejemplo: Para realizar el ejemplo se va a establecer compromisos de calidad al **Servicio de Prevención y mediación laboral entre trabajadores y empleadores:**

> El Ministerio de Trabajo dentro de la prestación del servicio **de Prevención y mediación laboral entre trabajadores y empleadores** plantea los siguientes compromisos de calidad:
>
> **Compromiso:**
>
> Todas las personas usuarias que soliciten cita previa a través del portal institucional www.trabajo.gob.ec para la Mediación Laboral serán atendidos al día siguiente a la fecha de solicitud.
>
> Los servicios ofrecidos a través del portal institucional estarán disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana.
>
> Las citas presenciales serán atendidas de lunes a viernes de 8:00 am a 16:45 ininterrumpidamente exceptuando los fines de semana y feriados.

Los compromisos de calidad deberán estar relacionados con el documento DSPI-13.2 Matriz de dimensiones y factores de calidad.

Medidas de subsanación: En la Carta de Servicios se deberá especificar las medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos por la entidad. De igual forma, en esta sección de la carta se especificarán los mecanismos de subsanación en caso de quejas o incumplimiento de los compromisos de calidad, para disposición de los usuarios de los servicios,

Ejemplo: Relacionado con el ejemplo anterior de compromiso de calidad

> El Ministerio de Trabajo pone a disposición de los usuarios los siguientes mecanismos de subsanación en caso de quejas o incumplimiento de compromisos:
>
> - Nuevo trámite del caso como prioritario para su gestión, ante un error de la Entidad.

Indicadores: En la Carta de Servicios se deberán especificar los indicadores utilizados para el seguimiento y evaluación de los compromisos de calidad. Los indicadores deben estar relacionados directamente con los compromisos de calidad asumidos, de modo que permitan la comprobación del grado de cumplimiento de éstos. Todos los compromisos deben contar, al menos, con un indicador asociado.

Ejemplo:

> **Indicador (**Relacionado con el Ejemplo 1 de compromiso de calidad)***:***
> *(Número de citas previas atendidas diariamente / Nº de citas previas agendadas el día anterior) X 100 =* ***100%***

Los indicadores relacionados a los compromisos de calidad deberán estar relacionados con el formulario DSPI-16.1. Matriz de reporte de indicadores.

5. **Caso**

Campo	Detalle
Caso	Registrar el nombre del caso de acuerdo a lo definido en el formulario-DSPI-06.1 ficha técnica de servicios
Servicio Orientado	Registrar la descripción del caso del servicio, de acuerdo a lo definido en el formulario DSPI-06.1 ficha técnica de servicios.

6. **Trámite**

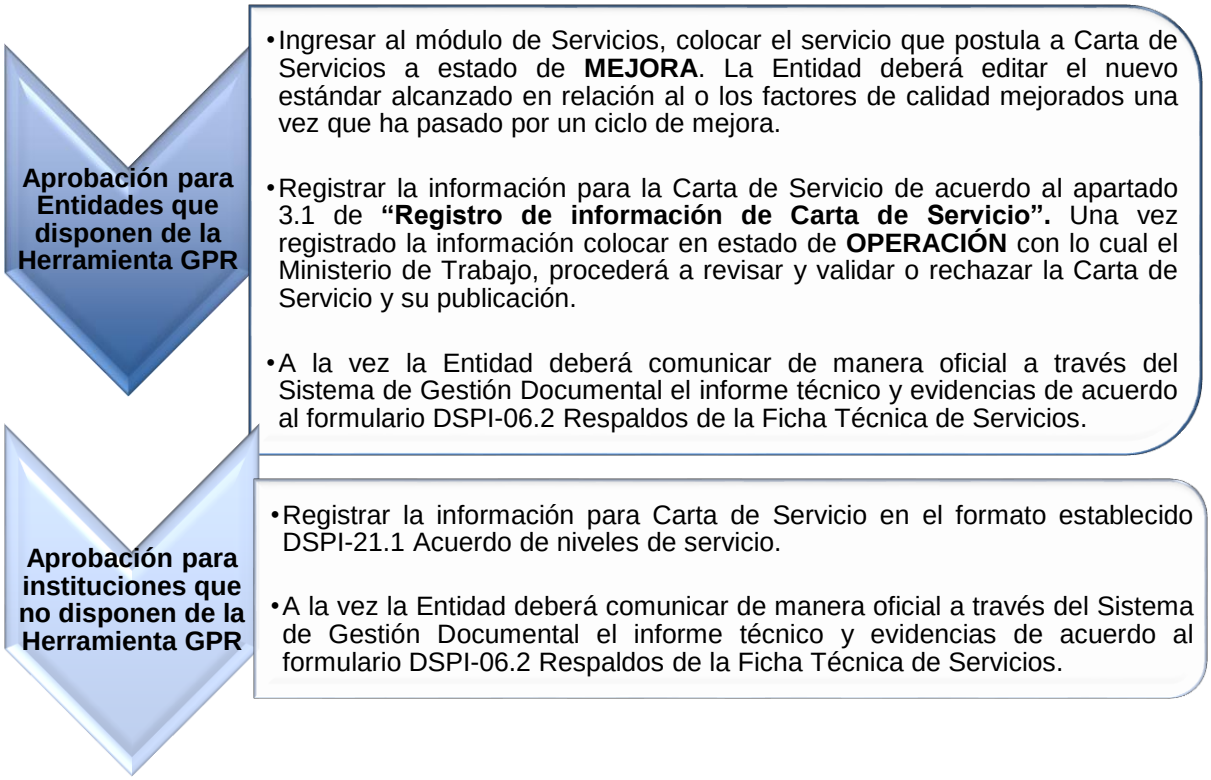
La Entidad deberá registrar en los campos siguientes la información definida de acuerdo a lo señalado en la Norma Técnica de Regulación Levantamiento Trámites Administrativos del **MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION.**

Campo	Detalle
Trámite	Registrar el nombre del trámite.
Costo del Trámite	Registrar el costo del trámite.
Nivel de automatización	Registrar el nivel de automatización con el cual se provee el trámite.
Tiempo de entrega comprometido	Registrar al tiempo para entregar el resultado tangible del trámite al usuario.
Factor de Calidad	Registrar elementos inherentes al producto y/o servicio que permiten gestionar las dimensiones de calidad que el usuario aprecia de acuerdo a sus expectativas. **Ejemplo** Dimensión de Calidad. - Capacitad de Respuesta Factor de Calidad.- Tiempo de respuesta

Paso 2. Aprobación de la Carta de Servicio

Una vez que la entidad ha demostrado el cumplimiento del o los indicadores de calidad, y se evidencie que el servicio, sus trámites y procesos se encuentran controlados estadísticamente acorde a la característica de calidad definida, la entidad deberá cumplir con lo siguiente:

El borrador definitivo de Carta de Servicios o inclusión de nuevos servicios en ella tendrá que ser aprobado previamente por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces y solicitar su revisión y validación al Ministerio del Trabajo como ente competente en la gestión de servicios y procesos para la publicación del servicio.



Una vez que el Ministerio de Trabajo evidencia la mejora del servicio de acuerdo a los compromisos de calidad, esta Cartera de Estado emitirá la aprobación con lo cual el servicio podrá ser publicado.

Paso 3. Publicación de la Carta de Servicio

Una vez obtenida la aprobación de la Carta de Servicio, la entidad deberá difundir a los usuarios del servicio las acciones de mejora realizadas, de tal manera que los usuarios puedan conocer y exigir a la entidad los niveles de calidad comprometidos en todos los niveles de prestación.

- Una vez registrada, revisada y aprobada la Carta de Servicio por el Ministerio de Trabajo se procederá a la publicación de los compromisos de calidad del servicio.
- La Entidad deberá comunicar tanto a los usuarios internos como externos la mejora del servicio a través de todos los canales comunicacionales que considere pertinentes, algunas formas posibles de difusión son:
    - Espacios de difusión que tenga la entidad, como pancartas, portal electrónico institucional, pantallas de Atención al Ciudadano, página web, entre otros.
    - Publicación en revistas y folletos institucionales con artículos sobre el servicio mejorado.

- Para aquellas Entidades que dispongan de la Herramienta Gobierno por Resultados, adicional a la publicación en los medios masivos antes citados, deben publicar los compromisos de calidad a través de esta herramienta, para lo cual deben seguir los pasos descritos:

    - Ingresar al Módulo de Servicios
    - Colocar el servicio que postula a carta de servicios a estado de Mejora. La entidad debe editar el nuevo estándar alcanzado en relación al o los factores de calidad mejorados una vez que ha pasado por un ciclo de mejora.
    - Actualizar medidas de subsanación acorde al factor de calidad
    - Registrar la información para Carta de Servicios
    - Colocar el servicio en estado de Operación, con lo cual la Dirección de Servicios, Procesos e Innovación del Ministerio del Trabajo, procederá a aprobar o rechazar el servicio y su publicación.

- Para aquellas entidades que no disponen de la herramienta GPR, esta deberá difundir a los usuarios del servicio las acciones de mejora realizadas, de tal manera que los usuarios puedan conocer y exigir a la entidad los niveles de calidad comprometidos en todos los niveles de prestación, a través de sus canales oficiales de comunicación.

Paso 4. Registró de información de acuerdo de nivel de operación (OLA)

El Acuerdo de Nivel de Operación debe estar relacionado con el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) y de hecho está relacionado también con un proceso que no derive en la prestación de un servicio.

El Acuerdo de Nivel de Operación debe documentarse bajo el marco normativo y técnico vigente, considerando además el principio de presunción de veracidad y el documento DSPI-21.2 Acuerdo de niveles de operación.

Acuerdo de Nivel de Operación- OLA

Código:
Versión:1.0
Fecha: 30-04-2020
Página: x de x

NIVEL DE OPERACION

DATOS DE CARACTER GENERAL DE LA ENTIDAD

Máxima Autoridad:
Haga clic aquí para escribir texto.

Nuestra Misión:
Haga clic aquí para escribir texto.

Nuestra Visión:
Haga clic aquí para escribir texto.

El presente documento representa un Acuerdo de Nivel de Operación (OLA) entre la Colocar el nombre del proveedor interno , y su usuario interno para la provisión del servicio y/o procesos.

Usuario interno	Colocar el nombre de la Unidad Interna.
Servicio	Colocar el nombre del servicio (En el caso de que el Acuerdo de Nivel de Operación esté relacionado a la Carta de Servicio (SLA)).
Proceso	Colocar el nombre del proceso

El presente Acuerdo es válido desde el Colocar la Fecha de Vigencia del Acuerdo clic aquí para escribir una fecha. establecida en el documento y será válido hasta el Colocar la Fecha de Finalización del Acuerdo clic aquí para escribir una fecha. El presente Acuerdo deberá ser revisado por lo menos una vez al año.

Fórmulas de colaboración de las áreas internas en la mejora del proceso.	Los usuarios internos pueden colaborar en la mejora de los procesos a través de: • Haga clic aquí para escribir texto. Ejemplo: • Ej Atención de opiniones, ideas y propuestas de mejora de los procesos a través de los siguientes canales: - Correo Electrónico : procesos@trabajo.gob.ec

DATOS DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Registrar el nombre de proceso
Nombre del Subprocesos	Registrar el nombre del Subproceso relacionado al procesos (En el caso de existir)

Se deberá redactar de forma clara y fácilmente comprensible para el usuario interno. Para ello, se utilizará un lenguaje sencillo, claro y conciso.

Cada campo deberá contener información estandarizada tanto en su concepto como en la sintaxis requerida conforme a lo especificado a continuación:

1. **Datos de carácter general de la entidad**

Campo	Descripción	Ejemplo
Logo de la Entidad	Colocar el logo con el cual se identifica la Entidad.	
Nombre de la Entidad	Registrar el nombre de la Entidad	Ministerio de Trabajo
Siglas de la Entidad	Registrar las siglas de la Entidad.	MDT
Fecha	Colocar la fecha de aprobación de servicios de nivel de operación, por parte del Ministerio de Trabajo.	30/04/2021

Alcance del Acuerdo. - Especificar qué está cubierto por el acuerdo de nivel de operación.

Ejemplo: El presente acuerdo establece la disponibilidad en la página Web institucional interna y externa.

Vigencia del Acuerdo. El presente acuerdo tendrá vigencia a partir de la fecha de aprobación hasta el tiempo que considere pertinente ambas partes.

Fórmulas de colaboración de los usuarios/as en la mejora de los procesos.- Deberán enunciar los mecanismos y fórmulas para receptar las iniciativas de colaboración de los usuarios/as internos en relación a los procesos internos, así como los canales disponibles para el efecto.

Ejemplo:

> Los usuarios internos pueden colaborar en la mejora de los procesos a través de:
>
> 1) Atención de opiniones, ideas y propuestas de mejora de los servicios a través de los siguientes canales
> - Correo Electrónico Institucional: procesos@trabajo.gob.ec
> - Teléfono: (02) 3999999

2. **Información del proceso**

Cargo de Responsable del Proveedor. - Registrar el cargo del responsable del proveedor del servicio (responsable interno).

Cargo del responsable de Usuario Interno. - Registrar el cargo del responsable del usuario interno.

Nombre del Proceso. - Registrar el nombre del o los procesos de acuerdo a lo definido en el documento DSPI-05.1 Ficha de Caracterización del proceso.

Nombre del Subproceso. - Registrar el nombre del o los subprocesos relacionados al proceso. (En caso de existir).

Compromisos de Operación-

- Se deberá incluir los compromisos de operación que realizan entre el proveedor interno y el usuario interno de la Entidad para asegurar que estos se cumplan en el tiempo y la forma previstos.
- Los compromisos de operación han de ser cuantificables y redactados en lenguaje sencillo.
- Los compromisos de operación pueden estar relacionados a los compromisos de calidad en la provisión de un servicio o de un producto resultado de la ejecución de un proceso.

Ejemplo:

Para el ejemplo se ha relacionado el Acuerdo de Nivel de Operación con el compromiso de calidad del servicio de **Prevención y mediación laboral entre trabajadores y empleadores** de la Carta de Servicio:

Compromiso de Calidad:

Todas las personas usuarias que soliciten cita previa a través del portal institucional www.trabajo.gob.ec para la Mediación Laboral serán atendidos al día siguiente a la fecha de solicitud.

Los servicios ofrecidos a través del portal institucional estarán disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana

Las citas presenciales serán atendidas de lunes a viernes de 8:00 am a 16:45 ininterrumpidamente exceptuando los fines de semana y feriadas.

Compromiso de Operación:

Se realizará turno de trabajo de 24 horas monitoreando la disponibilidad de la página institucional del Ministerio de Trabajo.

- **Horarios de Servicio (Colocar en el caso que aplique)**
  El servicio estará disponible en el siguiente horario: Ejemplo: <7x24x365, lunes a Domingo las 24 horas > Las interrupciones programadas o ventanas de mantenimiento permiten a <Unidad_interna> realizar el mantenimiento preventivo al servicio, con mínimo impacto al cliente.

Indicadores de desempeño: Se deberán especificar, los indicadores utilizados para el seguimiento y evaluación de los compromisos de operación de modo que permitan comprobar el grado de cumplimiento de éstos.

Ejemplo:
Para el ejemplo se ha relacionado el indicador con el compromiso de operación anteriormente detallado

Indicador
·Porcentaje de cumplimiento de turno de trabajo monitoreando la disponibilidad de la página Web

Nivel de automatización. - Registrar el nivel de automatización con el cual se provee el producto / servicio.

- **Parcialmente en línea. -** Cuando se provee el producto / servicio en forma tanto presencial, como automatizada mediante un aplicativo informático.
  Ejemplo 1:
  Cuando el producto finaliza con un oficio mediante gestión documental en línea sin intervención presencial del usuario, pero el proceso de análisis del requerimiento y la respuesta es gestionado manualmente por el servidor público.
- **En línea**. - Cuando se provee el producto / servicio en forma automática y en el proceso ha dejado de existir la intervención manual por parte del servidor público.

Tiempo del ciclo. - Registrar el tiempo de ciclo del proceso de acuerdo a lo detallado en el documento DSPI-20.1 Matriz Comparación situación AS IS vs TO BE.

Estándar del Factor de calidad mejorado. - Registrar la dimensión y factor de calidad que el usuario aprecia de acuerdo a los estándares mejorados desritos en el documento DSPI-20.1 Matriz Comparación situación AS IS vs TO BE

Ejemplo: **Dimensión de Calidad. -** Capacitad de Respuesta, **Factor de Calidad. -** Tiempo de respuesta

Paso 5. Aprobación del acuerdo de nivel de operación

El Acuerdo de Nivel de Operación tendrá que ser previamente aprobado por los responsables de las unidades o procesos relacionados y por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces.

Paso 6. Publicación *del acuerdo de nivel de operación*

El Acuerdo de Nivel de Operación se deberá publicar a los usuarios internos a través de la difusión y promoción de las mejoras alcanzadas a través de su documentación técnica: caracterización, manuales de procesos, manuales de usuario, etc.

Ejemplo:

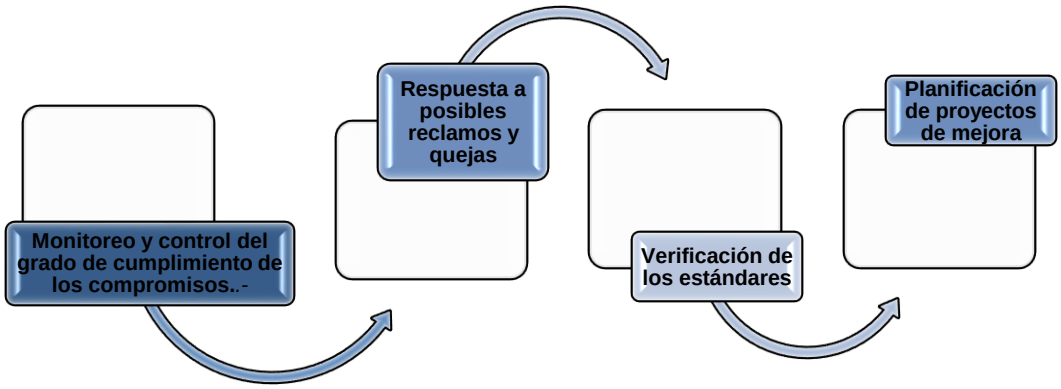
- Espacios de difusión que tenga la entidad, como pancartas, correo electrónico institucional, entre otros.
- Elaborar hojas informativas o publicarlas en los paneles institucionales.

Paso 7. Dar seguimiento a los acuerdos de servicios y operaciones

a. Acuerdo de niveles de servicio – SLA

La Entidad deberá realizar revisiones continuas y periódicas del grado de cumplimiento de los compromisos y, a través de ello, del grado de satisfacción de los usuarios de los servicios.

La Carta de Servicios se deberá entender como una herramienta, y por tanto se deberá gestionar de una manera dinámica, poniendo especial atención a los siguientes puntos:



Monitoreo y control del grado de cumplimiento de los compromisos:

Se inicia inmediatamente con la publicación de la Carta, y su propósito es asegurar el constante mantenimiento del nivel de calidad del servicio y el control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos, a través de los indicadores establecidos.

Los responsables de los indicadores de los procesos deben asegurar el continuo control de estos indicadores, con el fin de intervenir con rapidez en el caso de posibles desviaciones del valor establecido. Con el fin de que los servicios, compromisos e indicadores que aparecen en la Carta reflejen la realidad del servicio ofrecido por la entidad.

Respuesta a posibles reclamos y quejas

El monitoreo continuo permite identificar los posibles reclamos y quejas que los usuarios/as realizan a la Entidad en el caso de no haber cumplido el compromiso de calidad y el nivel de servicio establecidos.

Es necesario investigar para comprobar si el usuario tiene o no la razón, e inmediatamente responder con una comunicación. De verificarse que los reclamos y las quejas son fundamentadas y el usuario tiene la razón, la entidad deberá implementar las debidas medidas de subsanación.

Verificación de los estándares:

En paralelo a otras actividades, se deberá realizar el análisis de la satisfacción de los usuarios/as de manera que se puedan individualizar las posibles causas que generan la insatisfacción.

Estos resultados se pueden obtener de los análisis parciales recogidos a lo largo de todo el ejercicio, de los canales de retroalimentación por parte del cliente, de sugerencias, etc. El resultado será un control continuo de las situaciones reales y de su evolución hacia la situación deseada.

Es también importante verificar si se ha incrementado la satisfacción del cliente con respecto a estos aspectos:

- Mejor conocimiento de los servicios ofrecidos
- Conciencia de los derechos de la ciudadanía
- Haber descubierto nuevos servicios de su interés
- Tener claro cómo se prestan los servicios

Así también, por la propia naturaleza y finalidad de la carta de servicios, es conveniente que los resultados del seguimiento sean objeto de comunicación a los miembros de la entidad y a los usuarios.

Planificación de proyectos de mejora:

Luego de realizar una verificación de los estándares y en el caso que se evidencie insatisfacción de los mismos, se deberá realizar un proyecto de mejora.

Se puede crear un grupo específico de trabajo conformado por los representantes de los procesos objeto de la mejora.

Es recomendable revisar, actualizar, evaluar o rediseñar la Carta de Servicios en los siguientes casos:

- Ante cambios significativos en la organización y estructura administrativa, en los procesos internos o en las expectativas de la ciudadanía;
- Ante la pérdida de significado de los compromisos asumidos
- Ante el deseo de la Entidad de superar los compromisos
- Ante el deseo o necesidad de corregir datos

b. Acuerdo de nivel de operación – OLA

Consiste en la revisión continua y periódica del grado de cumplimiento de los compromisos de operación para lo cual, la entidad deberá realizar el monitoreo y control del grado de cumplimiento de los compromisos de operación el cual inicia inmediatamente con la publicación del acuerdo, en este sentido los responsables de los indicadores de los procesos deben asegurar el continuo control de estos indicadores, con el fin de in-

tervenir con rapidez en el caso de posibles desviaciones del valor establecido que podrían afectar no solo al compromiso de operación sino incluso al compromiso de calidad relacionado.

4. FORMULARIOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE
Formulario	DSPI-21.1	Carta de Servicio
Formulario	DSPI-06.1	Ficha Técnica de Servicios
Formulario	DSPI-13.2	Matriz de dimensión y factores de Calidad
Formulario	DSPI-16.1	Matriz de reporte de Indicadores
Formulario	DSPI-06.2	Respaldos de la ficha técnica de servicios
Formulario	DSPI-21.2	Acuerdo de Niveles de Operación
Formulario	DSPI-20.1	Matriz de Comparación AS-IS Frente al TO-BE

5. BIBLIOGRAFÍA

- AENOR Norma UNE 93200 (s.f.). Carta de servicios, requisitos.
- Ministerio del Trabajo (2017). Metodología Carta de Servicio.
- Ministerio del Trabajo(2018). Guía Carta de Servicio.

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Compromisos	Constituyen los parámetros de calidad garantizados durante la ejecución de un proceso y la provisión de un producto y/o servicio.
Medidas de Subsanación	Acción de remediación dirigida a los usuarios, ante un incumplimiento del compromiso de calidad expresado por una entidad.

ACTA DE APROBACIÓN		
CÓDIGO: DSPI-21	FECHA: ENERO 2022	VERSIÓN: 1.1
APROBACIÓN	**FIRMA**	**FECHA**
Ing. Nicolas Sojos Echeverri Director de Servicios, Procesos e Innovación	NICOLAS FRANCISCO SOJOS ECHEVERRI Firmado digitalmente porNICOLAS FRANCISCO SOJOS ECHEVERRI DN: cn=NICOLAS FRANCISCO SOJOS ECHEVERRI c=EC o=SECURITY DATA S.A. 2 ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE INFORMACION Motivo:Soy el autor de este documento Ubicación: Fecha:2022-01-06 16:33-05:00	Enero 2022
REVISIÓN	**FIRMA**	**FECHA**
Mgs. Jhonny Sánchez Guerra Experto de Servicios, Procesos e Innovación	JHONNY PATRICIO SANCHEZ GUERRA REVISIÓN TÉCNICA METODOLÓGICA MDT - DSPI 2022-01-06 14:44-05:00	Enero 2022
ELABORACIÓN	**FIRMA**	**FECHA**
Mgs. Lenin Subía T. Experto de Servicios, Procesos e Innovación	LENIN FRANCISCO SUBIA TOBAR Firmado digitalmente por LENIN FRANCISCO SUBIA TOBAR Fecha: 2022.01.06 13:02:54 -05'00'	Enero 2022