

Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público

Dirección de Servicios, Procesos e Innovación

INSTRUCTIVO PARA DOCUMENTAR FICHAS TÉCNICAS DE SERVICIOS

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.

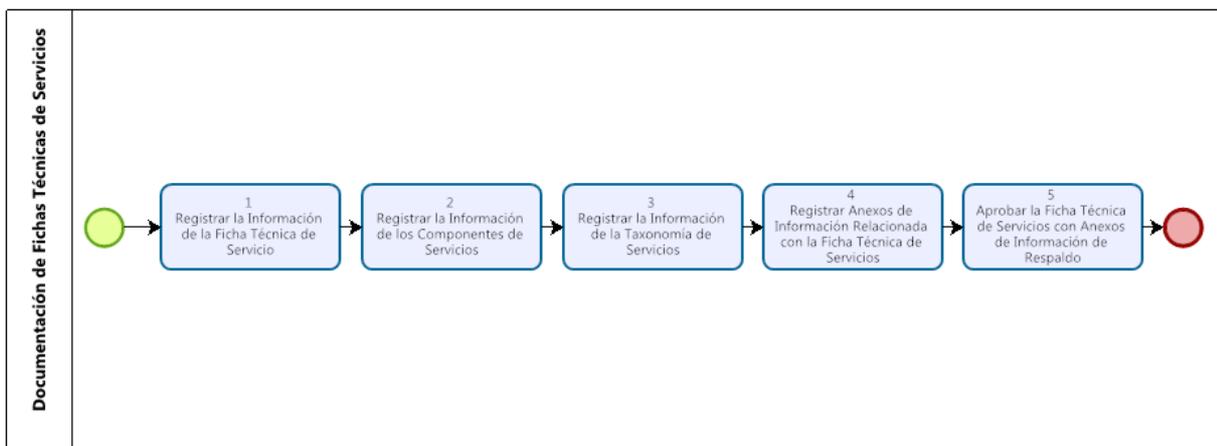
CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. DIAGRAMA DE FLUJO	4
3. PROCEDIMIENTO	4
Paso 1.- Registrar la Información de la Ficha Técnica de Servicio	4
Paso 2.- Registrar la Información de los Componentes de Servicios	12
Paso 3.- Registrar la Información de la Taxonomía de Servicios.....	16
Paso 4.- Registrar Anexos de Información Relacionada con la Ficha Técnica de Servicios ..	24
Paso 5.- Aprobar la Ficha Técnica de Servicios con Anexos de Información de Respaldo...24	
4. FORMULARIOS	25
5. BIBLIOGRAFÍA	25
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	25

1. INTRODUCCIÓN

El presente instructivo tiene el propósito de estandarizar la sintaxis y conceptos requeridos en los campos de la ficha técnica de servicios y anexos de respaldo relacionados, para realizar el registro de información de calidad en las respectivas fichas técnicas de servicios.

2. DIAGRAMA DE FLUJO



3. PROCEDIMIENTO

Paso 1.- Registrar la Información de la Ficha Técnica de Servicio

La ficha técnica del servicio debe documentarse bajo el marco normativo y técnico vigente de la información registrada, considerando además el principio de presunción de veracidad y el formulario DSPI-06.1 Ficha técnica de servicio. Cada campo de la ficha técnica de servicios debe contener información estandarizada tanto en su concepto como en la sintaxis requerida.



Las entidades deberán considerar los siguientes puntos para el registro de información de la ficha técnica de servicio:

- La información de la ficha técnica del servicio no debe contener faltas ortográficas, y su redacción debe ser clara y de calidad procurando no generar redundancia.
- No deben utilizarse siglas, a menos que expresen el código o nombre de algún formulario o documento. En caso de usarse siglas para citar una entidad, deberá colocarse el significado de sus siglas entre paréntesis.

- Todos los nombres de los servicios, casos, trámites y requisitos no deberán ser redactados únicamente con mayúsculas, tampoco usando punto al final del nombre, sino que en estos casos y en toda la ficha técnica de servicios se debe usar las reglas gramaticales de puntuación.
- La ficha técnica del servicio debe estar relacionada al portafolio de servicios ya que es una herramienta para la documentación y administración de todos los servicios de una entidad.
- Las entidades deben garantizar que la información detallada de su portafolio de servicios es coherente con su marco legal vigente y que es fiel reflejo de las características de prestación de sus servicios hacia sus usuarios.
- Las entidades deben generar los anexos que sean requeridos a fin de respaldar técnicamente la información registrada en la ficha técnica de servicios y sus componentes relacionados, la cual independientemente de que esté registrada en la Herramienta Gobierno por Resultados representa información veraz y verificable de la gestión actual de la prestación de los servicios..
- Los formularios, formatos, sintaxis y demás características de la información requerida para documentar las fichas técnicas de servicios y sus componentes únicamente deberán corresponder a los lineamientos y documentos vigentes proporcionados por la Dirección de Servicios, Procesos e Innovación de la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público del Ministerio del Trabajo, entidad competente en dicho ámbito.
- Las entidades deben realizar el levantamiento o actualización de sus trámites en base a la Norma Técnica de Regulación del Levantamiento de Trámites Administrativos expedida mediante Registro Oficial 69 de 28 octubre del 2019 por parte del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.
- La Dirección de Servicios, Procesos e Innovación brindará los lineamientos para la construcción o actualización de la taxonomía de servicios, levantamiento o actualización de las fichas técnicas de servicios y respaldos correspondientes. (considerando como insumo el catálogo de los trámites identificados por las entidades bajo los lineamientos del Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información).
- En todo lo relacionado con el registro y validación de servicios en operación que no conste en el Instructivo para documentar fichas técnicas de servicios, ÚNICAMENTE la Dirección de Servicios, Procesos e Innovación del Ministerio del Trabajo será la unidad competente de establecer los lineamientos técnicos necesarios.

A continuación se detalla el ingreso de información en cada campo del formulario denominado DSPI-06.1 Ficha técnica de servicio de acuerdo a cada una de las secciones contenidas en el mismo:

SECCIÓN DE INFORMACIÓN GENERAL

Organización.- Registrar el nombre de la entidad.

Ejemplo: Ministerio de Trabajo.

Competencia.- Detallar la/s competencia/s que faculta/n la provisión del servicio. (Son componentes de un sector en los cuales una entidad o nivel de gobierno tiene capacidad o potestad de ejercicio).

Ejemplo: Control de la gestión de talento humano

Código de Servicio.- Registrar las siglas de la entidad, utilizando la siguiente sintaxis:

Usar la sintaxis:



Ejemplo:

Siglas entidad	Números
MDT	001

El código del servicio sería MDT- 001

Nombre del Servicio.- Registrar el nombre del servicio y hacer referencia a la temática del trámite o trámites relacionados en el catálogo registrado en la plataforma definida por el ente rector de simplificaciones de trámites, si los hubieran.

Usar la sintaxis:



Ejemplo:

Servicio (identificado con la metodología de MDT)
Capacitación para Importación y Exportación de Mercancías

Nombre del Responsable.- Colocar solo los usuarios registrados como titulares de planes N2, N3 o N4 en GPR.

Cargo del Responsable.- Cargo oficial del responsable del servicio.

Ejemplo: Director de Capacitación

Categoría a la que pertenece el servicio.- Corresponde a la **AGRUPACIÓN** de los servicios ofrecidos para ejecutar las competencias de la entidad.

Estado del Servicio.- Colocar el estado actual del servicio, según corresponda:



Gráfico.- Estados del Servicio

Estados del servicio	Descripción
INCUBACIÓN	Las entidades con servicios en estado de INCUBACIÓN ; es decir servicios que aún no están siendo brindados a los usuarios, deberá mantener informada a la Dirección de Servicios, Procesos e Innovación del Ministerio del Trabajo respecto de la fecha de inicio de operaciones de dichos servicios, para la verificación correspondiente en la herramienta Gobierno por Resultados y/o en los registros documentales relacionados.
MEJORA	<p>Las entidades con servicios en estado de MEJORA; es decir se trata de servicios que se encuentran en mejora de la calidad de la información o se encuentren atravesando por un ciclo de mejora continua deberán actualizar y depurar la información de su portafolio de servicios registrado en la herramienta Gobierno por Resultados y/o documentado mediante la ficha técnica de servicio y anexos relacionados, con el objetivo de garantizar que la información registrada cumpla con el marco legal vigente, la metodología dispuesta por el ente rector y que refleje el estado actual de la prestación de los servicios, sus casos y trámites respectivos.</p> <p>Así también las entidades deberán proceder a gestionar su aprobación por parte del Responsable del Servicio y el Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces previa la revisión metodológica por parte unidad responsable de administración por procesos, servicios y calidad o quien hiciere sus veces.</p>

Estados del servicio	Descripción
PENDIENTE DE APROBACIÓN	Las entidades con servicios en estado PENDIENTE DE APROBACIÓN es decir servicios que están en revisión de lineamientos metodológicos, deberán gestionar su revisión y validación metodológica con la Dirección de Servicios, Procesos e Innovación del Ministerio del Trabajo para el paso a estado de OPERACIÓN .
OPERACIÓN	Las entidades con servicios en estado de OPERACIÓN ; es decir servicios que está prestando la entidad. En lo relacionado con el registro y validación de servicios en OPERACIÓN la Dirección de Servicios, Procesos e Innovación del Ministerio del Trabajo será la unidad competente de establecer los lineamientos técnicos requeridos.
RETIRO	Las entidades con servicios en estado de RETIRO planificarán el traspaso formal de la documentación de las fichas técnicas de servicios y demás información de gestión de los servicios a la nueva entidad competente de modo que la gestión del conocimiento se vea fortalecida. Así también informará a la Dirección de Servicios, Procesos e Innovación del Ministerio del Trabajo respecto de la transferencia de información de dichos servicios hacia la nueva entidad así como del justificativo técnico legal relacionado, para la verificación correspondiente en la herramienta Gobierno por Resultados y/o en los registros documentales relacionados.
CIERRE	Las entidades previo a cambiar sus servicios al estado de CIERRE deben haber finalizado el traspaso formal de la documentación de las fichas técnicas de servicios y demás información de gestión de los servicios hacia la nueva entidad competente, de conformidad con el marco legal relacionado y las fechas dispuestas en el mismo. Así también las entidades deben comunicar a la Dirección de Servicios, Procesos e Innovación del Ministerio del Trabajo respecto de la transferencia de información de dichos servicios hacia la nueva entidad así como del justificativo técnico legal relacionado, para la verificación correspondiente previo a efectuar los cambios o actualizaciones en la herramienta Gobierno por Resultados y/o en los registros documentales relacionados.

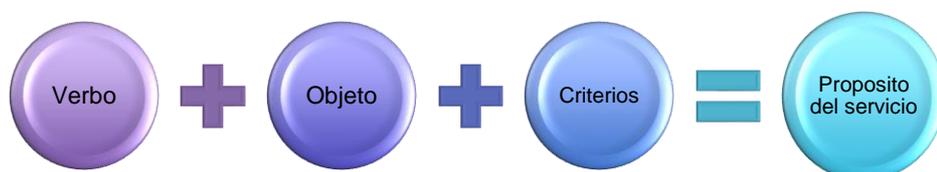
Descripción del Servicio.- Colocar una breve explicación del servicio, de manera detallada y ordenada. El lenguaje debe ser enfocado al ciudadano, tomando en cuenta toda la variedad de usuarios que podrán acceder al servicio, considerando en lo posible no utilizar términos muy técnicos. Para el efecto se utilizará la siguiente sintaxis:

Usar la sintaxis:
Servicio orientado a...

Ejemplo: **Servicio orientado a** impulsar el conocimiento y las competencias del talento humano.

Propósito del Servicio.- Definir el objetivo que se pretende alcanzar.

Usar la sintaxis:



Ejemplo:

Verbo	Objeto	Criterios
Controlar	que los profesionales dedicados a realizar actividades relacionadas con la importación y exportación de mercancías tengan	Competencias en áreas relacionadas, de manera que estén en la capacidad de asesorar sobre el cumplimiento de requisitos.

Como resultado el propósito del servicio sería: Controlar que los profesionales dedicados a realizar actividades relacionadas con la importación y exportación de mercancías tengan competencias en áreas relacionadas, de manera que estén en la capacidad de asesorar sobre el cumplimiento de requisitos.

Alcance del Servicio.- Detallar la actividad inicial y fin del servicio.

Desde: Detallar la actividad con la cual empieza el servicio,

Hasta: Detallar la actividad con la cual finaliza el servicio,

SECCIÓN DE BENEFICIARIOS/USUARIOS E IDIOMA DEL SERVICIO

Beneficiarios / Usuarios del servicio.- Constituyen quienes hacen uso del servicio y/o se benefician del valor provisto.

Identificación.- Detallar claramente el segmento o segmentos de usuarios o “**No Aplica**”.

Beneficiarios / Usuarios del servicio	Descripción
Personas Naturales	Detallar claramente el segmento de usuarios Ejemplo: Mayores de 18 años Personas ecuatorianas con discapacidad y/o sustitutos de personas con discapacidad.
Personas Jurídicas	Detallar claramente el segmento de usuarios Ejemplo Entidades Públicas
Entidades Gubernamentales	Detallar claramente el segmento de usuarios Ejemplo.- Consulados, Embajadas
Entidades ONG's	Detallar claramente el segmento de usuarios. En caso de no tener un segmento de usuarios relacionado se debe colocar no aplica. Ejemplo.- “ NO APLICA ”

SECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Calidad del Servicio.- Orientado a afianzar el grado en el que un conjunto de características inherentes al servicio cumple con la necesidad o expectativa establecida por el usuario.

Compromiso de Calidad.- Describir en forma genérica, los compromisos de calidad que la entidad se compromete a cumplir respecto al servicio determinado. Una vez mejorado el servicio se debe detallar los compromisos de calidad de manera más específica.

Ejemplo:

- Garantía de un servicio orientado al usuario.
- Garantía de profesionalidad y cortesía en la atención a usuarios.
- Garantía de un servicio de calidad, dentro del tiempo comprometido

Canales para preguntas, sugerencias, denuncias y quejas.- Colocar los medios y/o mecanismos que el usuario puede utilizar para su brindar su retroalimentación en caso de preguntas, sugerencias, denuncias y/o quejas. Incluir el enlace al Sistema de Contacto Ciudadano: <https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/>

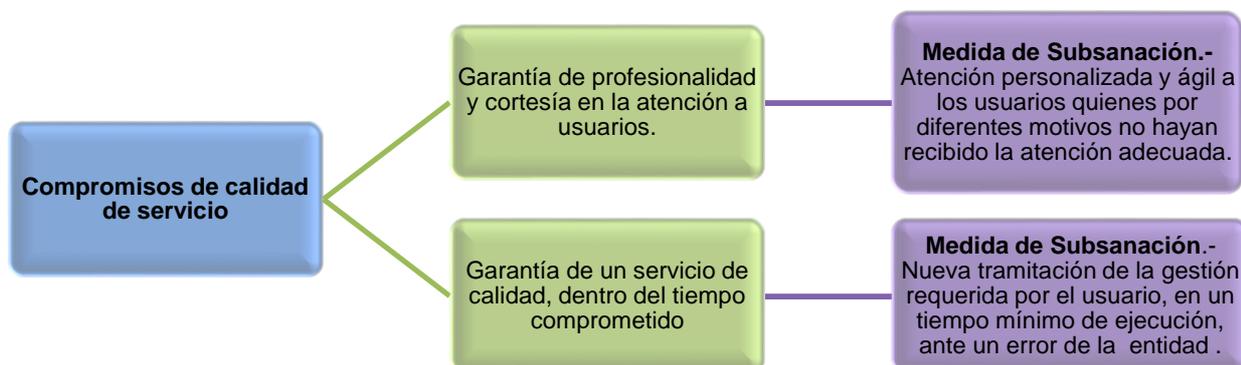
Se deben registrar los datos de contacto, de la siguiente manera:

Datos	Descripción
Unidad Responsable	Colocar el nombre de la unidad responsable de gestionar preguntas, sugerencias, denuncias y/o quejas.
Correo Electrónico	Registrar el correo de la unidad responsable
Teléfono de Contacto	<p>Incluir el número telefónico de contacto para la gestión de preguntas, sugerencias. Debe cumplir el siguiente formato: (+593) <Código de área> <número telefónico> Ext. <Número de extensión de la Unidad Técnica></p> <p>Si existen varios números telefónicos de contacto, éstos deben estar separados por /, con un espacio antes y otro después</p> <p>Ejemplos: (+593) 2 3934500 Ext. 1211 / 1212 / 1213</p>
Horario de atención	<p>Incluir el horario de atención, de acuerdo a los siguientes ejemplos:</p> <p>Ejemplo 1: LUN – VIE, 08:30 – 17:30 Ejemplo 2: LUN – VIE, 08:30 – 12:30, 13:30 – 17:30 Ejemplo 3: Servicio Ininterrumpido Ejemplo 4: SÁBADO 08:30 – 15:00 Ejemplo 5: DOMINGO 08:30 - 13:30 Ejemplo 6: LUN – VIE 08:30 – 17:30 SÁBADO 08:30 – 15:00 FERIADOS 08:30-13:30</p> <p>Se deberán colocar dos dígitos para horas y dos para minutos. Si se dispone de varios horarios de atención, listarlos separando con un espacio cada uno de ellos.</p>

Medidas de Subsanación.- Deben estar relacionadas con los compromisos de calidad del servicio y la insatisfacción generada ante su incumplimiento.

La entidad colocará a disposición de los usuarios los siguientes mecanismos de subsanación en caso de quejas o incumplimiento de compromisos:

Ejemplo:



SECCIÓN DE PRODUCTOS DEL SERVICIO

Nombre del Producto.- Indicar el nombre exacto del o los productos a obtener por el usuario del servicio.

Ejemplo: Certificado de capacitación

Descripción del Producto.- Definir claramente el producto a obtener por parte del usuario detallando sus características más relevantes de tal forma que sea identificable por el usuario que lo va a recibir.

Ejemplo:

Nombre del Producto	Descripción del producto (De estar relacionado con el producto)
Certificado de Capacitación	Documento membretado, con sello y firmas de responsabilidad de la Institución. Contiene nombres completos, denominación completa del curso, modalidad de capacitación, número de horas y aval de la entidad.

Volumen Anual Estimado.- Colocar el número estimado de solicitudes ingresadas del servicio anualmente.

Ejemplo: Certificados de Capacitación – Volumen: 1300

Paso 2.- Registrar la Información de los Componentes de Servicios

Conforme a la documentación de la ficha básica del servicio, corresponde establecer de manera general la información de los componentes del servicio, considerando las definiciones siguientes:

SECCIÓN DE COMPONENTES

Componentes.- Corresponde a aquellos factores de la entidad que el usuario percibe durante la prestación del servicio y que impactan en su satisfacción.

Infraestructura	Equipamiento y Materiales	Tramitología	Personal de Contacto	Tecnología de Contacto
<ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico para los funcionarios y/o los usuarios de un servicio • Ejemplo: Edificios y sus ubicaciones geográficas, periféricos de edificios, áreas comunes, el diseño interior, iluminación y muebles utilizados en la prestación de un servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos administrativos o especializados necesarios para los funcionarios y/o usuarios en la prestación adecuada de un servicio • Ejemplo: Computadores, suministros de oficina, equipos especializados de los servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Conjunto de acciones necesarias por parte del usuario para recibir el servicio (producto) • Ejemplo: Trámites e interacciones que debe realizar el usuario, requisitos que debe presentar, nivel de automatización de los trámites. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de la entidad que tiene contacto directo con los usuarios de un servicio. • Ejemplo: Servidores, funcionarios y trabajadores públicos de unidades administrativas y/o técnicas de las diferentes dependencias institucionales que brindan servicios a usuarios, sean personas naturales o personas jurídicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología de contacto que el usuario puede, o debe, utilizar antes, durante o después de la prestación del servicio • Ejemplo.- Sitios de web, internet, correo institucional, quipux, sistemas telefónicos, u otras tecnologías utilizadas para informar, comunicar o tramitar un servicio de la entidad o sus proveedores y canales

Cargo del Responsable del Componente.- Registrar el cargo que ocupa el responsable de gestionar el componente del servicio

Evaluaciones.- Registrar la evaluación de la prestación actual del servicio considerando sus componentes:

- **Evaluación Interna (Nivel Interna).**- Corresponde a la evaluación de los componentes del servicio realizado desde la percepción del responsable del servicio conforme a la prestación actual del servicio para lo cual deberá evaluar la importancia vs calidad de cada componente de acuerdo al formulario DSPI-15.1 Matriz Evaluación interna del servicio.
- **Evaluación Percepción Ciudadana (Nivel Externa).**- Corresponde a la evaluación de los componentes del servicio realizada desde la percepción de los usuarios del servicio, sean personas naturales o personas jurídicas conforme a la prestación actual del servicio, bajo la Guía técnica metodológica de la Dirección de Calidad en el Servicio Público del Ministerio del Trabajo.

Detalle.- Registrar la descripción del componente, en el estado actual que se está brindando a los usuarios.

Ejemplo:

Componente	Detalle
Infraestructura	La entidad dispone de 20 puntos de atención, ubicadas en 4 zonas del país, con modernas agencias que disponen de espacios físico necesario para brindar un servicio de calidad, y atención personalizada.
Equipamiento y Materiales	La entidad dispone de módulos de atención en todas las agencias mínimo 2 y dispone del stock necesario para atender los requerimientos de las personas
Tramitología	El servicio está compuesto de 1 caso, 1 trámite y 3 requisitos. El trámite está automatizado. La información de los 3 requisitos, son verificados mediante interoperabilidad
Personal de Contacto	El servicio dispone de un call center con 15 funcionarios capacitados en atención telefónica a usuarios y, además, personal para atención personalizada en Quito y Guayaquil.
Tecnología de Contacto	El servicio está disponible en el sistema de "Servicios en Línea" a todos las personas naturales y empresas interesadas https://capacitaciones.gob.ec/registro-en-línea/bienvenidos/ .

Fecha de evaluación.- Registrar las fechas en la cual se realizó las evaluaciones interna y externa del servicio:

- Registrar la fecha en la cual se realizó la evaluación interna de la percepción del servicio.
- Registrar la fecha en la cual se realizó la evaluación de la percepción ciudadana del servicio.

Procesos del Servicio.- Registrar el proceso sustantivo y adjetivo que apalanca la provisión del servicio, de acuerdo a lo definido en el formulario DSPI-07.1 Matriz de taxonomía de servicios y de relación con los procesos internos.

Ejemplo:

Servicio: Capacitación para Importación y Exportación de Mercancías
Procesos relacionados al servicio: Gestión de Comercialización

Front/ Back/ Soporte.- Determinar y registrar el escenario de intervención del proceso durante la prestación del servicio. Para ello es importante disponer del plano de servicio

relacionado, para lo cual la entidad puede utilizar el documento DSPI-11 Instructivo para la elaboración del plano de servicio.

Front.-	Back.-	Soporte.-
<ul style="list-style-type: none"> • Incluye todo el recurso (Tecnológicos de contacto, personal de contacto, Equipos y Materiales de contacto e Infraestructura de contacto, requisitos y actividades del usuario y tramitología) de la entidad que determina la experiencia del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incluye los recursos tangibles e intangibles (Tecnología, personal (Talento humano), equipos y materiales, Infraestructura, financieros, administración por procesos, gestión de alianzas y proveedores) que el usuario no ve pero que son requeridos para la gestión de las capacidades institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incluye pasos e interacciones que ocurren para apoyar el contacto de los servidores públicos en la prestación del servicio.

Proyectos.- Determinar el o los proyectos de mejora que están ejecutándose y que están relacionados con la provisión del servicio y registrar la siguiente información relacionada:

- Nombre
- Unidad responsable
- Tipo de gasto: Corriente o de Inversión
- Beneficios esperados
- Indicador
- Fecha de término

Indicador.- Registrar la información del indicador del o los proceso/s relacionado/s con la provisión del servicio para lo cual la entidad puede utilizar el formulario DSPI-16.1 Matriz de reporte de indicadores:

- Nombre
- Frecuencia
- Meta
- Resultado del último período

Base Legal.- Detallar la normativa que regula el servicio.

- **Marco Legal.-** Registrar el marco normativo del servicio con los artículos específicos de referencia al servicio documentado.

Ejemplo:

Ley Orgánica de Servicio Publico LOSEP Art. 5; 9-11; 13-14

- **Estado.-** Registrar el estado adecuado o inadecuado del marco normativo del servicio:
 - Adecuado.- El marco legal es apropiado para la prestación del servicio.
 - Inadecuado.- El marco legal no es apropiado para la prestación del servicio.

Para la identificación del marco normativo, la entidad puede hacer uso del documento DSPI-04 Instructivo de análisis de marco legal para la mejora de procesos institucionales y DSPI-04.1 Matriz análisis de marco legal.

Paso 3.- Registrar la Información de la Taxonomía de Servicios

Taxonomía.- Constituye la clasificación y desagregación de las competencias, facultades y atribuciones institucionales en categorías, servicios, casos, trámites y requisitos conforme a reglas preestablecidas y que vinculan la prestación de servicios con la administración por procesos.

SECCIÓN CASO

CASO.- Cuando exista una variación en el producto, podrían **EXISTIR** diferentes casos dependiendo de la realidad institucional.

Usar la Sintaxis:

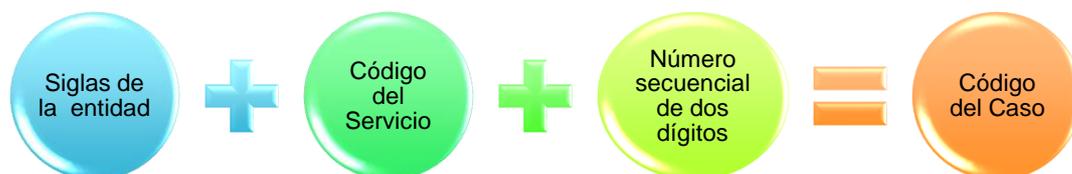


Ejemplo:



Código del Caso.- Considerar la estructura siguiente:

Usar la Sintaxis:



Ejemplo: MDT-001-01

Nombre del caso.- Los nombres de casos deberán incluir la variación de producto tangible o intangible.

Ejemplo: Capacitación para Importación y Exportación de Mercancías

Descripción.- Servicio orientado a...

Ejemplo: Impulsar el conocimiento y las competencias del talento humano.

Nivel de Desconcentración.- El Nivel de desconcentración debe reflejar el plan de desconcentración de servicios.

▪ **Actual.-** Registrar el nivel de desconcentración del caso considerando el nivel más bajo actual puede ser:

- ✓ Centralizado
- ✓ Zonal
- ✓ Distrito
- ✓ Circuito

▪ **Planificado.-** Registrar el nivel de desconcentración planificado del caso.

- ✓ Centralizado
- ✓ Zonal
- ✓ Distrito
- ✓ Circuito

Número de Trámites.- Registrar el número de trámites del caso de acuerdo a la taxonomía definida.

Unidades Prestadoras de Servicios.- Constituyen las unidades administrativas y/o técnicas a través de las cuales la entidad brinda los servicios hacia sus usuarios, sean personas naturales o jurídicas.

Campo	Detalle
Circuito	Registrar el circuito al cual pertenece la unidad prestadora de servicios. Ejemplo: 17D05C02 - MARISCAL SUCRE
Nombre	Registrar el nombre de la unidad prestadora de servicios.
Dirección	Registrar la calle principal, la numeración y la calle secundaria
Teléfono	Registrar el número telefónico conforme al siguiente formato:

Campo	Detalle
	(+593) <Código de área> <número telefónico> Ext. <Número de extensión> Ejemplos: (+593) 2 3934500 Ext. 1211
Código Postal	Registrar el código postal de la dirección exacta de la unidad prestadora de servicios
Latitud	Registrar la latitud geográfica de la unidad prestadora de servicios
Longitud	Registrar la longitud geográfica de la unidad prestadora de servicios.
% Cumplimiento de Servicios en operación a nivel institucional	<p>Corresponde al porcentaje de cumplimiento de servicios de operación con sus anexos en la unidad prestadora de servicios.</p> <p>Ejemplo</p> <p>Si la entidad tiene identificado 10 servicios y los 10 servicios se encuentran en estado de OPERACIÓN con todos los anexos de respaldo el nivel de cumplimiento sería el 100%.</p> <p>Si la entidad tiene 5 servicios en estado de OPERACIÓN con todos los anexos de respaldo el nivel de cumplimiento y los otros 5 servicios en estado de INCUBACIÓN el % cumplimiento de servicios sería el 50%.</p> <p>Se recomienda colocar el dato una vez registrado el servicio en estado de OPERACIÓN.</p>

En la herramienta Gobierno por Resultados se debe verificar que el mapa de georeferenciación de las unidades prestadoras cumpla con lo siguiente:

- Las marcas de las unidades prestadoras estén incluidas.
- La dirección registrada en la marca y la dirección del mapa coincidan y que la dirección esté completa, es decir se debe mostrar la calle principal, la numeración y la calle secundaria.
- En la información mostrada en el mapa de ubicación de las Unidades Prestadoras del
- Servicio, el número telefónico esté registrado con el siguiente formato:

(+593) <Código de área> <número telefónico>Ext. <Número de extensión>

Ejemplo (+593) 2 3934500 Ext. 1211 / (+593) 2 3934500

Si existen varios números telefónicos para un mismo tipo de contacto, deben ser separados por /, con un espacio antes y otro después

SECCIÓN TRÀMITE

REGISTRO DEL TRÀMITE EN LA FICHA TÉCNICA DE SERVICIO

Para el registro del o los trámites en la Ficha Técnica de Servicios, la entidad deberá observar que dicho registro debe estar relacionado con lo señalado en la Norma Técnica de Regulación Levantamiento Trámites Administrativos emitida por el **Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información**

Código del trámite.- Registrar con la estructura siguiente:

Usar la Sintaxis



Ejemplo: MDT-001-01-01

Nombre del trámite.- Registrar el nombre del trámite.



Descripción del trámite.- Registrar la descripción del trámite.

Nivel de Automatización.- Registrar el nivel de automatización con el cual se provee el trámite:

Nivel de Automatización Actual.- Registrar el nivel de automatización actual del trámite de acuerdo a lo detallado anteriormente.

Nivel de Automatización Planificado.- Registrar el nivel planificado de automatización del trámite de acuerdo a lo detallado anteriormente.

Procedimiento a seguir por el usuario.- Registrar las actividades a realizar por el usuario en secuencia lógica para la realización del trámite.

Interacciones del Usuario.- Registrar las interacciones del usuario de manera presencial y no presencial en relación al procedimiento a seguir por el usuario.

Canales de Atención.- Seleccionar los canales de atención a través de los cuales se brinda el trámite, dichos canales de atención deben estar relacionados con el procedimiento a seguir por el usuario.

Archivos anexos.- Registrar los archivos de anexos tales como formularios, tarifarios, costo y demás documentos que el usuario requiera.

URL externo: Registrar el enlace que direcciona al usuario a la página web donde se inicia el trámite. Registrar la información relacionada con los canales de atención seleccionados.

- No registrar el sitio web institucional.
- Los enlaces deben permanecer actualizados a fin de que no se presenten fallas en su funcionamiento.

Tiempo de entrega comprometido.- Registrar el tiempo para entregar el resultado tangible del trámite al usuario. Para lo cual el campo de tiempo de entrega comprometido se registra de acuerdo a la siguiente estructura:

00 unidad base de tiempo; 00 unidad submúltiplo de tiempo

Unidad base.- Se debe registrar el tiempo máximo establecido con su unidad base y unidad submúltiplo de medida de tiempo relacionada (segundos, minutos, horas, días, meses, años) para la entrega del producto del trámite al usuario.

Ejemplo:

- 1 año; 2 meses
- 4 meses; 20 días laborables
- 1 año; 3 meses
- 15 días laborables; 7 horas
- horas; 45 minutos
- 33 minutos; 30 segundos

Sin embargo para garantizar el cumplimiento de compromisos establecidos, la mejora continua y la disminución de la variabilidad relacionada, **el registro interno de los tiempos de entrega de los trámites, la entidad deberá estudiarlo como una variable continua**, a través del análisis de datos extraídos de las distintas fuentes de medición que mantenga la entidad en cuanto a la ejecución de sus procesos, de tal manera que sea posible realizar el análisis estadístico requerido para determinar el tiempo máximo de entrega del trámite.

Rango de tiempo.-

Rango del tiempo	Descripción
Actual	Equivale al rango de tiempo de la línea base medida previo el inicio de un proyecto de mejora. Se debe registrar el rango entre el menú: Minutos, Horas, Días, Semanas, Meses, Años
Planificado	Equivalente al rango de tiempo planificado con un proyecto definido para lograrlo. Se debe registrar el rango entre el menú: Minutos, Horas, Días, Semanas, Meses, Años.

Costo del Trámite.- Registrar el costo del trámite

- Si existen varios costos se debe presentar en forma de lista.
- Cuando se mencione que hay precios variables o cuando se hace referencia a un Tarifario Vigente, deberá anexarse un archivo de listado de precios o tarifario en la sección archivos anexos del trámite, garantizando que siempre esté disponible la versión actualizada.
- Cuando el trámite no tenga costo, colocar el texto “**Sin costo**”.
- Colocar el costo **SIN** el IVA, dependiendo del caso, se incluirán los textos “+IVA” o “**No grava IVA**”. Así mismo se debe solicitar añadir las siglas USD (United States Dollars).
- El valor debe ir con decimales, el separador de decimales es la coma (,), el separador de miles es el punto (.). Siempre se colocarán dos (2) decimales

Ejemplo:

45,00 USD + IVA
45,30 USD No grava IVA
1.220,25 USD + IVA

Formas de pago aceptadas.- Registrar las formas de pago aceptadas

- Si el trámite no tiene costo, se debe incluir el texto “**No aplica**”
- Si el trámite tiene costo, se debe indicar la información pertinente por cada forma de pago disponible, la cual debe contener al menos lo siguiente:

Forma de Pago	Descripción
Efectivo	Se debe registrar el lugar y detalle de donde se realizará el pago
Dinero electrónico	Se debe registrar el número de cuenta de la entidad
Transferencia bancaria	Se debe registrar el nombre de la entidad bancaria y/o agencia de recaudación, nombre del titular de la cuenta, tipo de cuenta, número de cuenta, número de RUC institucional, cuando aplique la dirección de correo electrónico.

Forma de Pago	Descripción
Depósito bancario	Se debe registrar el nombre de la entidad bancaria y/o agencia de recaudación, tipo de cuenta, número de cuenta, código. Se debe indicar si se debe presentar el comprobante de depósito.
Tarjeta de crédito	Se debe registrar el nombre de la tarjeta y nombre de la entidad bancaria por cada una de las tarjetas aceptadas. En el caso que sea necesario, se deberá añadir un archivo adjunto en donde se amplíe la información mencionada de formas de pago.

Multas.- Registrar las multas utilizando una sintaxis similar a la del costo. Cuando no apliquen multas colocar "**No Aplica**"

Base Legal para multas.- Se debe registrar la base legal de la multa registrada, caso contrario registrar "**No Aplica**".

Condiciones Especiales.- Registrar el grupo o los grupos de usuarios que tienen condiciones especiales de prestación en el trámite.

- Adultos mayores
- Niñas, niños y adolescentes
- Mujeres embarazadas
- Personas con discapacidad Gente privada de su libertad
- Quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad

Rango de edad.- Registrar el grupo o los grupos de edades de los usuarios que pueden acceder a la prestación del trámite.

Ejemplo:

- 0-10 años
- 10-20 años
- 20-30 años
- 30-40 años
- 40-50 años
- 50-60 años
- 60+

Requisito.- Condición establecida en la normativa, con la que el administrado debe cumplir ante la administración y que es parte de un trámite administrativo.

Nombre del Requisito.- Registrar el **nombre exacto** del requisito.

Emisor del Requisito.- Registrar la entidad responsable de la emisión del requisito a ser consumido en el trámite, de acuerdo a la estructura siguiente:

Ejemplo:

DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación

Cuando existen múltiples emisores válidos, se deberá incluir el concepto completo dentro del campo Emisor. **Ejemplo:** Autoridad competente de educación superior en el exterior.

Descripción del Requisito.- Detallar claramente el requisito solicitado.

Ejemplo:

Documento de identificación autorizado por la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación.

Obligatoriedad.- Registrar la obligatoriedad del requisito (básico, alternativo, adicional, opcional).

Formas de aceptación.- Registrar la forma (original, copia blanco y negro, copia a color, copia notariada, interoperable) como se acepta el requisito (considerando siempre el marco legal normativo que faculte dicho requerimiento).

Instrucciones Especiales.- Registrar claramente las instrucciones especiales respecto de los requisitos que el usuario debe conocer para realizar el trámite.

Ejemplos:

- La solicitud debe estar firmada por el propietario del predio.
- La cédula debe ser del titular y del beneficiario.

Enlace externo.- Registrar el nombre del enlace que permite al usuario acceder al servicio.

Ejemplo:

Sistema Certificación de Relación Laboral Sector Público

URL.- Registrar la dirección URL del enlace que permita al usuario acceder al servicio

SECCIÓN VIGENCIA FICHA DE SERVICIO

Fecha de entrada.- Registrar la fecha desde cuando se empezó a brindar el servicio por parte de la entidad, misma que no tiene relación respecto a la fecha de registro en GPR o la fecha de registro en operación.

Fecha de la última actualización.- Registrar la fecha de la última actualización realizada a la información del servicio.

Fecha de fin.- Registrar la fecha de cierre del servicio, es decir la entidad dejó de brindar el mismo. Aplica únicamente para servicios cerrados.

Versión.- Registrar la información del Código del servicio - Número decimal de 2 dígitos.

Ejemplo:

MDT-001-1.0

MDT-001-1.1

Registro de Cambios.- Detallar los cambios realizados en el documento del servicio entre versiones.

Ejemplo:

MDT-001-1.0 Documentación inicial del servicio

MDT-001-1.1 Se actualiza la información de la evaluación del servicio

Paso 4.- Registrar Anexos de Información Relacionada con la Ficha Técnica de Servicios

Las entidades a través de la Unidad responsable de la Prestación de Servicios Institucionales y en coordinación con los Responsables de los Servicios generarán al menos los respaldos técnicos anexos que constan en el formulario DSPI-06.2 Respaldos de la ficha técnica de servicio, a fin de que la Dirección de Servicios, Procesos e Innovación del Ministerio del Trabajo proceda a aprobar el estado de **OPERACIÓN** de los servicios documentados.

Las entidades que disponen de la Herramienta Gobierno por Resultados registrarán los respaldos citados en la pestaña de **ARCHIVOS ANEXOS** de la ficha técnica de servicio previa revisión metodológica efectuada por parte del Ministerio del Trabajo, mientras que las entidades que no disponen de dicha herramienta deberán remitir la información adjunta con la ficha técnica de servicio.

Paso 5.- Aprobar la Ficha Técnica de Servicios con Anexos de Información de Respaldo

Una vez registrada la información actualizada de la ficha técnica de servicios, la entidad procederá a gestionar su aprobación por parte de Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica y del Responsable del Servicio previa la revisión metodológica por parte del Responsable de la Prestación de Servicios y/o Administración de Procesos o la unidad delegada correspondiente.

Con esta aprobación interna, la entidad solicitará mediante oficio dirigido a la Dirección de Servicios Procesos e Innovación del Ministerio del Trabajo la validación metodológica y posterior aprobación del estado de **OPERACIÓN** del servicio.

Para aquellas entidades que disponen de la Herramienta Gobierno por Resultados este procedimiento lo deberán realizar adicionalmente a través de la herramienta modificando el estado del servicio de **MEJORA** a **OPERACIÓN**; mientras que las entidades que no disponen de dicha herramienta deberán remitir la información aprobada del servicio, mediante el

sistema de gestión documental administrado por cada entidad, a la Dirección de Servicios, Procesos e Innovación del Ministerio del Trabajo.

4. FORMULARIOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE
Formulario	DSPI-06.1	Ficha Técnica de Servicio
Formulario	DSPI-06.2	Respaldos de la Ficha Técnica de Servicio
Formulario	DSPI-07.1	Matriz de taxonomía de servicios y de relación con los procesos internos
Formulario	DSPI-15.1	Matriz Evaluación interna del servicio.
Formulario	DSPI-16.1	Matriz de reporte de indicadores
Instructivo	DSPI-11	Instructivo para la elaboración del plano de servicio

5. BIBLIOGRAFÍA

- ISO 9001: 2015, NORMA INTERNACIONAL Traducción oficial Official translation Traduction officielle, Sistemas de gestión de la calidad.
- Sánchez, J.P, (2018): Lineamiento para registrar y aprobar servicios en operación
- Sánchez, J.P, (2018): Instructivo para documentar fichas técnicas de servicio

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Canales de atención	Constituyen los puntos de interacción del usuario con la entidad para acceder a un servicio.
Competencia	Competencia/s que faculta/n la provisión del servicio. (Son componentes de un sector en los cuales una entidad o nivel de gobierno tiene capacidad o potestad de ejercicio).
Categoría	Correspondiente a la AGRUPACIÓN de servicios ofrecidos para ejecutar las competencias de la entidad.
Caso	Es una variación en el producto tangible o intangible.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Ficha de Servicio	Es el documento que contiene la información de referencia para entender un servicio y que contempla los datos mínimos requeridos para integrar un servicio al portafolio.
Puntos de interacción	Son todos aquellos puntos en los que el usuario tiene contacto con la entidad durante la prestación del servicio.
Presunción de veracidad	Se presumirá la legitimidad de los documentos presentados por el usuario y demás actores de interés en el ámbito de la prestación de servicios y administración por procesos; sin perjuicio de que las entidades públicas puedan efectuar acciones comprobatorias sobre los mismos.
Requisito	Condición establecida en la normativa, con la que el administrado (Persona natural o jurídica) debe cumplir ante la administración y que es parte de un trámite administrativo. (De acuerdo Norma Técnica de Regulación Levantamiento Trámites Administrativos, registra, registro oficial 69 de 28 de octubre de 2019).
Servicio	Es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles e/o intangibles a un segmento de usuarios, garantizando sus derechos y facilitando el cumplimiento de sus obligaciones definidas en el marco jurídico vigente.
Trámite administrativo	Se entiende por trámite administrativo al conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan las personas ante la Administración Pública o ésta de oficio, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado. (De acuerdo a la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, publicado en registro oficial Suplemento 353 de 23 de octubre de 2018).
Usuario	<p>En concordancia con la definición de Administrado estipulada en el artículo 3 del Reglamento a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, usuario es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que hace uso del producto y/o servicio de un proceso y/o se beneficia del mismo,</p> <p>Se considera usuario interno a aquel que pertenece a la entidad donde se ejecuta el proceso mientras que usuario externo es aquel que no pertenece a la entidad donde se ejecuta el proceso.</p>

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. Diana Cajas Maldonado Analista de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022