

Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público

Dirección de Servicios, Procesos e Innovación

GUÍA PARA DOCUMENTAR LA TAXONOMÍA 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

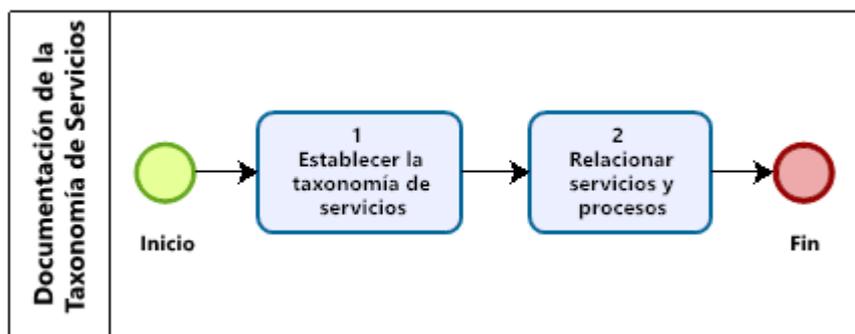
CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. DIAGRAMA DE FLUJO	4
3. PROCEDIMIENTO	4
Paso 1. Establecer la Taxonomía de Servicios	4
Paso 2. Relacionar servicios y procesos	10
4. FORMULARIOS	12
5. BIBLIOGRAFÍA.....	12
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS	12

1. INTRODUCCIÓN

La presente guía tiene como propósito estandarizar la sintaxis y conceptos requeridos para el levantamiento o actualización de la taxonomía de servicios y su relación con los procesos internos de las entidades, con el fin de garantizar la mejora de la gestión institucional de los servicios brindados a los usuarios.

2. DIAGRAMA DE FLUJO



3. PROCEDIMIENTO

Paso 1. Establecer la Taxonomía de Servicios

1. Identificar el servicio de la entidad

Para realizar la identificación de los servicios se debe tener claro los siguientes conceptos:

Proceso. - Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Un proceso está conformado por entradas, actividades, salidas, recursos, controles y usuarios internos o externos.

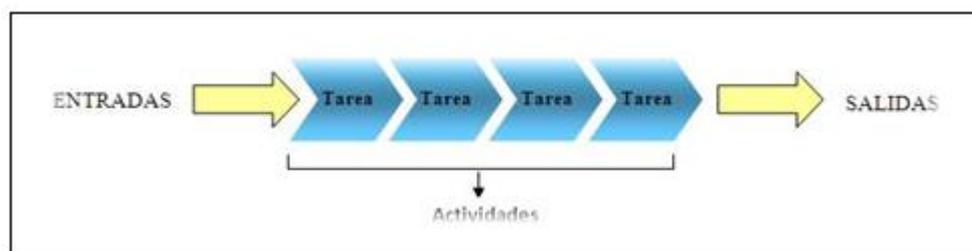


Gráfico 1. Componentes de un proceso

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.



Gráfico 2. Relación servicio y proceso

En base a lo anteriormente mencionado se define que un servicio está relacionado a uno o varios procesos para la entrega de un producto o servicio a un segmento de usuario:

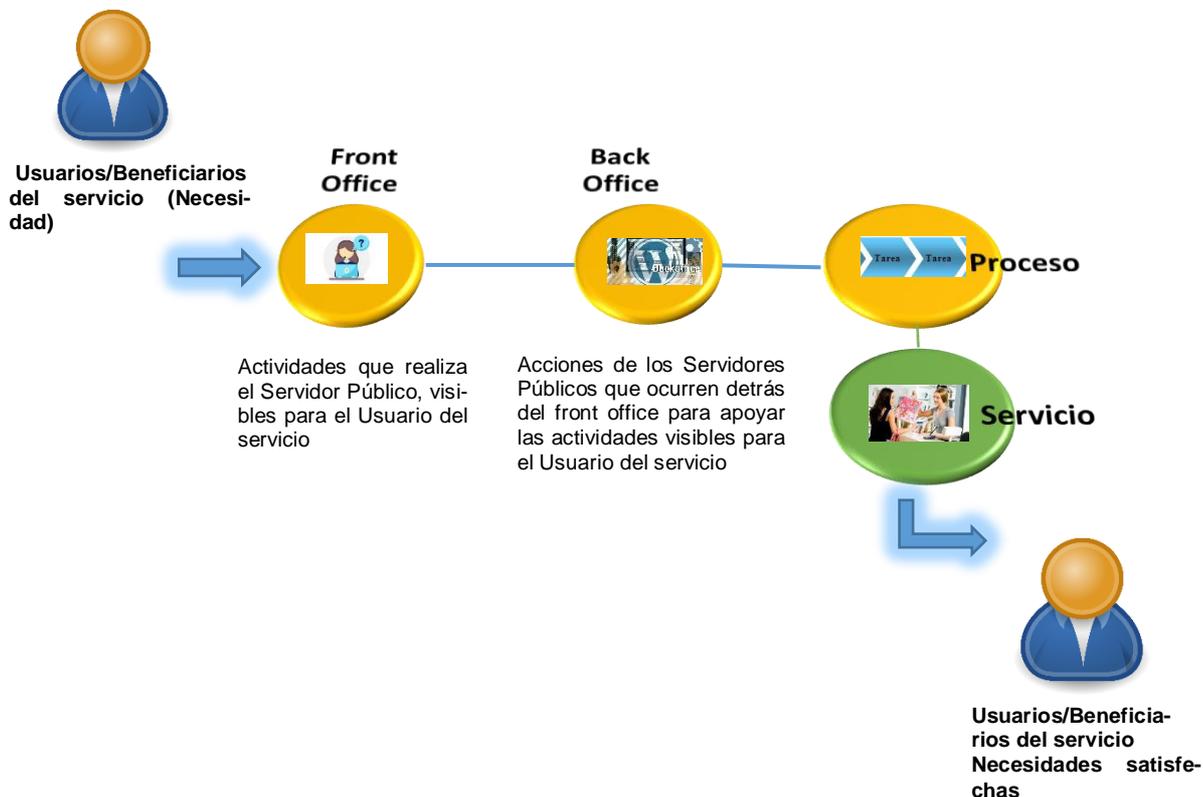


Gráfico 3. Relación servicio y proceso

Para la identificación de servicios se deben realizar las siguientes acciones:

- Identificar el marco legal desde la constitución hasta la normativa interna de la entidad.
- Definir los servicios.
- Identificar los requisitos necesarios para acceder al servicio.
- Identificar los segmentos de usuarios de los servicios de la entidad.

- Determinar las salidas tangibles o intangibles del servicio, es decir el o los productos a obtener por parte del usuario.
- Identificar los procesos relacionados con el servicio

Para el registro de la información la entidad deberá utilizar el formulario DSPI-07.1 Matriz de identificación de servicio, taxonomía y relación con los procesos internos, cada campo de la matriz debe contener información estandarizada tanto en su concepto como en la sintaxis conforme a lo especificado en dicha matriz:

IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO				
CÓDIGO	MARCO LEGAL	PRODUCTO O SALIDA DEL SERVICIO	USUARIO DEL SERVICIO	RESPONSABLE DEL SERVICIO
<p>Registrar las siglas de la institución, utilizando la siguiente sintaxis: Usar la sintaxis:</p> <p>Sigla de la Institución +Numero secuencia de tres dígitos</p> <p>Ejemplo MDT-001</p>	<p><Registrar el marco legal que rige al servicio desde: la constitución del Ecuador, Normativas Internacionales Leyes Orgánicas, Leyes Ordinarias, Reglamentos, Decretos Resoluciones, en orden de prelación.></p> <p>UTILIZAR LA SINTAXIS: Cuerpo Normativo + Artículo</p> <p>Ejemplo: Constitución de la República del Ecuador Art. 26, 57.></p>	<p><Indicar el nombre exacto de el / los productos a obtener por el usuario del servicio></p> <p>Ejemplo: Licencias de conducir</p>	<p>Son los usuarios que acceden al servicio los cuales pueden ser:</p> <p>Usuarios Personas Naturales: Usuarios Personas Jurídicas: Usuarios Entidades Gubernamentales Usuarios Entidades ONG:</p>	<p>Es el responsable que el Servicio cumpla los estándares y dimensión de calidad, solo usuarios registrados como titulares de planes N1, N2, N3 o N4 en GPR deberán ser designados como Responsable del Servicio.</p>

Tabla 1. Matriz de identificación de servicio, taxonomía y relación con los procesos internos – Identificación del Servicio

Así también la entidad deberá identificar los trámites y requisitos relacionados de acuerdo a lo señalado en la **Norma Técnica de Regulación Levantamiento Trámites Administrativos** del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, para lo cual la entidad deberá solicitar asesoría al ente rector.

Una vez revisados y validados los trámites por el ente rector, la entidad deberá solicitar al Ministerio de Trabajo la asesoría para la construcción o actualización de la taxonomía de servicios.

2. Relacionar Competencia, Categoría, Servicio, Trámite y Requisito

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

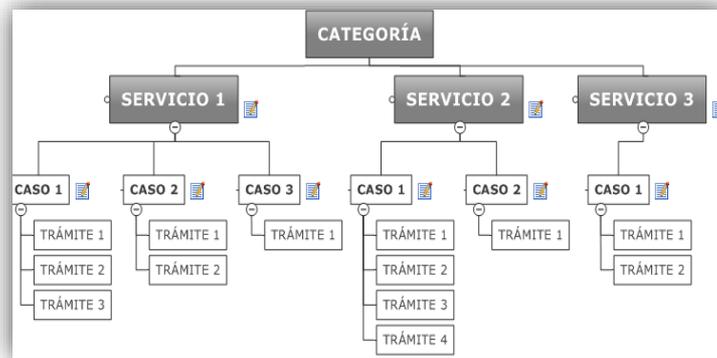


Gráfico 4. Taxonomía

La entidad debe contener información estandarizada tanto en su concepto como en la sintaxis requerida, conforme a lo especificado en el documento DSPI-06 Instructivo para documentar fichas técnicas de servicios.

Los niveles de la taxonomía de servicios se definen de la siguiente manera:

- **Competencia:** Son componentes de un sector en los cuales una entidad o nivel de gobierno tiene capacidad o potestad de ejercicio.

Ejemplo:



- **Categoría de Servicio:** Es la agrupación de servicios ofrecidos para ejecutar las competencias de la entidad.

Se recomienda como referencia utilizar la estructura orgánica para la identificación de la categoría de servicios:

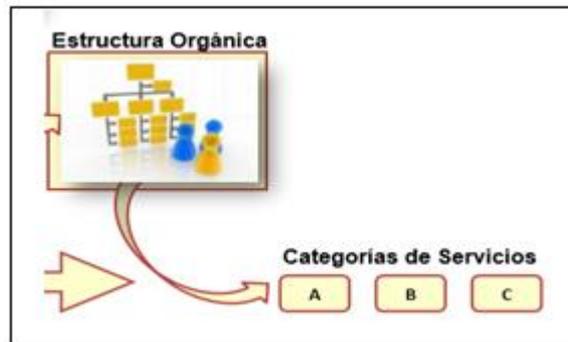


Gráfico 5. Categoría de Servicio

Servicio. - Para identificar un servicio se deben utilizar las siguientes reglas:

- Cuando el producto y los procesos son diferentes, es otro servicio.
- Cuando los productos son diferentes, los procesos son iguales y tiene un mismo objetivo es un solo servicio.
- El nombre del Servicio debe hacer referencia a la temática del trámite o trámites relacionados en el catálogo registrado en la plataforma definido por el ente rector de simplificaciones de trámites si los hubieran.
- El nombre del servicio debe tener la siguiente **sintaxis = verbo sustantivado + producto tangible o intangible**. A excepción de ciertos servicios que por su naturaleza no se podrá identificar un verbo sustantivado.

Así también la entidad deberá identificar si existen servicios que **NO** requieren de ningún trámite, esto quiere decir cuando el servicio es entregado sin la solicitud del usuario no posee trámite.

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

Para identificar un caso se deben utilizar las siguientes reglas:

- Cada caso puede tener una o varias Unidades Institucionales prestadoras de servicio.
- Un caso puede tener uno o varios trámites,
- Un caso puede no tener trámite dependiendo del servicio.
- De existir **varios CASOS** el nombre de cada **CASO** deberá incluir el **nombre del servicio** más la referencia a la variación de producto.
- De existir un **solo CASO** el nombre será **IGUAL al nombre del servicio**.
- Todos los servicios requieren al menos un caso
- El nombre del caso debe tener la siguiente sintaxis = **Nombre del servicio + referencia a la variación del producto tangible o intangible**.

Ejemplo:

SERVICIO	CASO	TRÁMITE
Capacitación mediante cursos en distintas temáticas	Capacitación a funcionarios del sector público	Inscripción de funcionarios del sector público en los distintos cursos a realizarse
	Capacitación a la ciudadanía en general	Inscripción de ciudadanos en los distintos cursos a realizarse

Se debe tener en cuenta como regla general, que tanto el nombre del servicio o del caso no pueden ser iguales al nombre del trámite bajo ninguna circunstancia, de darse esta situación la taxonomía de servicios no podrá ser validada metodológicamente por el Ministerio del Trabajo.

Trámite y requisito. - Para el levantamiento y/o actualización de Trámites las entidades deberán realizarlo de acuerdo a lo señalado en la Norma Técnica de Regulación Levantamiento Trámites por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Para el registro de la información la entidad deberá utilizar el documento DSPI-07.1 **Matriz de identificación de servicio, taxonomía y relación con los procesos internos** en cada campo de la matriz debe contener información estandarizada tanto en su concepto como en la sintaxis requerida, conforme a lo especificado en dicha matriz de acuerdo al DSPI – 06 Instructivo para documentar Ficha Técnica de Servicios.

TAXONOMIA					
COMPE- TENCIA	CATE- GORIA	SERVICIO	CASO	TRÁMITE	REQUISITO DEL TRA- MITE
<Son componentes de un sector en los cuales una entidad o nivel de gobierno tiene capacidad o potestad de ejercicio>	<Es la agrupación de servicios ofrecidos para ejecutar las competencias de la entidad>	Es el resultado de uno o varios procesos realizados por la entidad, para garantizar los derechos y facilitar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el marco jurídico; es un medio para entregar valor a los usuarios facilitando los resultados <Registrar en este campo el nombre del Servicio.> UTILIZAR LA SINTAXIS: "Verbo sustantivo + producto tangible o intangible" Ejemplo: Capacitación mediante cursos en distintas temáticas.	Cuando exista una variación en el producto, podrían EXISTIR diferentes casos dependiendo de la realidad institucional. Los nombres de casos deberán incluir referencia al segmento de usuarios o variación de producto.	Se define 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, para lo cual la entidad deberá solicitar asesoría al ente rector para la identificación o actualización del trámite	Se define 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, para lo cual la entidad deberá solicitar asesoría al ente rector para la identificación o actualización del trámite

Tabla 1. Matriz de identificación de servicio, taxonomía y relación con los procesos internos – Taxonomía de Servicio

3. Actualización del ESTADO del Servicio

La entidad debe actualizar los estados de servicios en el documento DSPI-07.1 Matriz de identificación de servicio, taxonomía y relación con los procesos internos, en el campo de la matriz debe contener información estandarizada tanto en su concepto como en la sintaxis requerida, conforme a lo especificado en dicha matriz:

Seleccionar el Estado	Descripción
Incubación.-	En este estado se encontrarán servicios que aún no están siendo brindados a los usuarios.
En Mejora.-	En este estado se consideran dos criterios: Servicios que se encuentran en mejora de la calidad de la información o inclusión de anexos que respalden la misma. Servicios que se encuentren atravesando por un ciclo de mejora continua.
Pendiente de aprobación.-	En este estado se encontrarán los servicios que están en revisión de lineamientos metodológicos previa aprobación del paso al estado de Operación por parte del Ministerio del Trabajo.
Operación.-	En este estado se encontrarán los servicios que está prestando la entidad; es decir se trata de servicios vigentes, verificables y que convierten la estrategia en una capacidad.
En Retiro.-	En este estado se encontrarán los servicios que, por cambios a la normativa legal vigente, por transferencia de competencias entre entidades o por decisión estratégica del órgano competente, dejarán de ser prestados por la entidad. Cuando una entidad va a asumir el traspaso del servicio debe incluirlo en su portafolio en estado de incubación.
Cerrado.-	En este estado se encontrarán los servicios que la entidad ha dejado de prestar y que constituyen un activo de conocimiento.

Paso 2. Relacionar servicios y procesos

Conforme al ciclo de mejora continua e innovación de procesos y servicios se deberá identificar y/o actualizar los servicios, taxonomía y procesos internos relacionados al servicio.

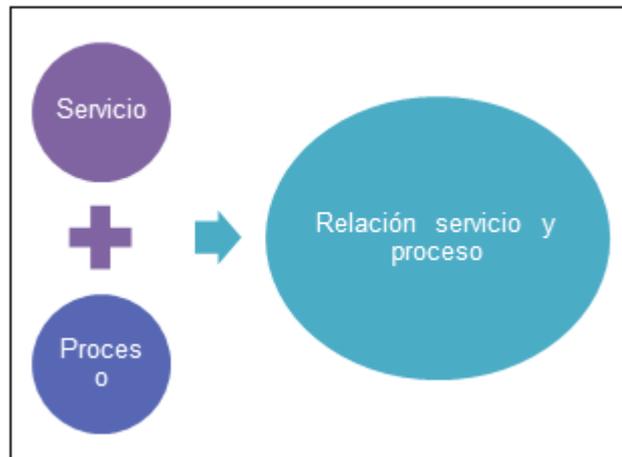


Gráfico 6. Relación de servicios y procesos

En este punto se analiza la relación entre servicios y procesos (sustantivos y adjetivos).

Para el registro de la información la entidad deberá utilizar el formulario DSPI-07.1 **Matriz de identificación de servicio, taxonomía y relación con los procesos internos** en cada campo de la matriz debe contener información estandarizada tanto en su concepto como en la sintaxis requerida, conforme a lo especificado en dicha matriz. (9000, 2015)

PROCESOS RELACIONADOS AL SERVICIO		
PROCESOS QUE COMPONEN EL SERVICIO	SUBPROCESOS	TIPO DE PROCESO
<Registrar el proceso relacionado con el servicio>	<Registrar el subproceso relacionado con el proceso y servicio en el caso de existir >	Seleccionar Tipo de Proceso

Tabla 1. Matriz de identificación de servicio, taxonomía y relación con los procesos internos – Procesos relacionados con el servicio

Una vez registrada, identificada y/o actualizada la información se debe proceder con la aprobación de la matriz de identificación de servicio, taxonomía y relación con los procesos internos por el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces, previo a la revisión técnica por parte del Responsable de la Prestación del Servicio y la revisión metodológica del Responsable de la Administración de Procesos o la unidad delegada correspondiente y bajo los lineamientos metodológicos del Ministerio de Trabajo.

Una vez definida y aprobada la Matriz de identificación de servicio, taxonomía y relación con los procesos internos, por las respectivas autoridades mencionadas en el párrafo

anterior, la entidad deberá remitir la misma a la Dirección de Servicios, Procesos e Innovación del Ministerio del Trabajo, para su respectiva verificación metodológica.

4. FORMULARIOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE
Formulario	DSPI-07.1	Matriz de identificación de servicio, taxonomía y relación con los procesos internos

5. BIBLIOGRAFÍA

- Norma Internacional (ISO 9001:2015). Traducción oficial Official translation Traduction officielle, Sistemas de gestión de la calidad.
- Secretaría Nacional de la Administración Pública (2014). Metodología de mejora del servicio con enfoque en la simplificación de trámites.
- Ministerio del Trabajo (2018). Metodología para la construcción de Taxonomía.

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Portafolio de servicios	Es una herramienta para la documentación y administración de todos los servicios de una entidad
Producto	Constituye el resultado de un proceso.
Procesos Adjettivos	Son aquellos procesos que facilitan el desarrollo de las actividades que integran los procesos sustantivos.
Procesos Sustantivos.	Son aquellos procesos destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente la misión, objetivos estratégicos y políticas de la entidad.
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 a la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, publicado en registro oficial Suplemento 353 de 23 octubre 2018)
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 octubre 2018).
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, en concordancia con la definición de Adminis-

TÉRMINO	DEFINICIÓN
	trado estipulada en el artículo 3 del Reglamento a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. Se considera usuario interno a aquel que pertenece a la entidad donde se ejecuta el proceso mientras que se considera usuario externo a aquel que no pertenece a la entidad donde se ejecuta el proceso.

ACTA DE APROBACIÓN		
CÓDIGO: DSPI-07	FECHA: ENERO 2022	VERSIÓN: 1.1
APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Ing. Nicolas 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. Lenin Subía Tobar Experto de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022