

Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público

Dirección de Servicios, Procesos e Innovación

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLANO DE SERVICIO

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.

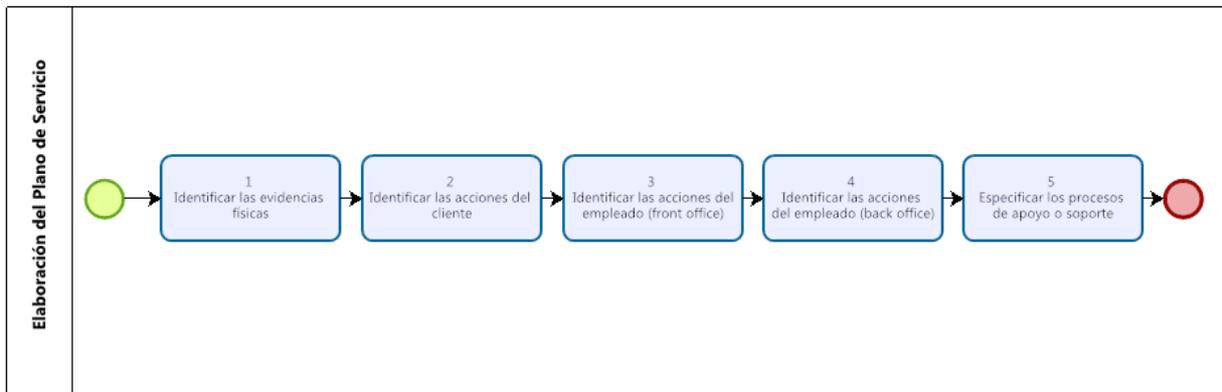
CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
3. DESCRIPCIÓN	4
4. PROCEDIMIENTO	5
Paso 1.- Identificar las evidencias físicas.....	6
Paso 2.- Identificar las acciones del cliente.....	6
Paso 3.- Identificar las acciones del empleado (front office)	6
Paso 4.- Identificar las acciones del empleado (back office).....	6
Paso 5.- Especificar los procesos de apoyo o soporte.....	6
5. FORMULARIOS.....	7
6. BIBLIOGRAFÍA	7
7. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	7

1. INTRODUCCIÓN

El presente instructivo tiene el propósito de detallar las actividades necesarias para la elaboración o diseño de un plano de servicio, partiendo desde la identificación y registro de las evidencias físicas del servicio y finalizando con la especificación de los procesos de apoyo o soporte relacionados.

2. DIAGRAMA DE FLUJO



3. DESCRIPCIÓN

Los planos de servicio constituyen una descomposición gráfica de los pasos lógicos y secuenciales que se deben realizar como parte del proceso de creación, prestación y entrega del servicio.

El plano de servicio permite tener una descripción detallada de cada etapa del proceso, tanto de las partes visibles como de las no visibles, su enfoque va más hacia los procesos y detalles que existen en la prestación de un servicio.

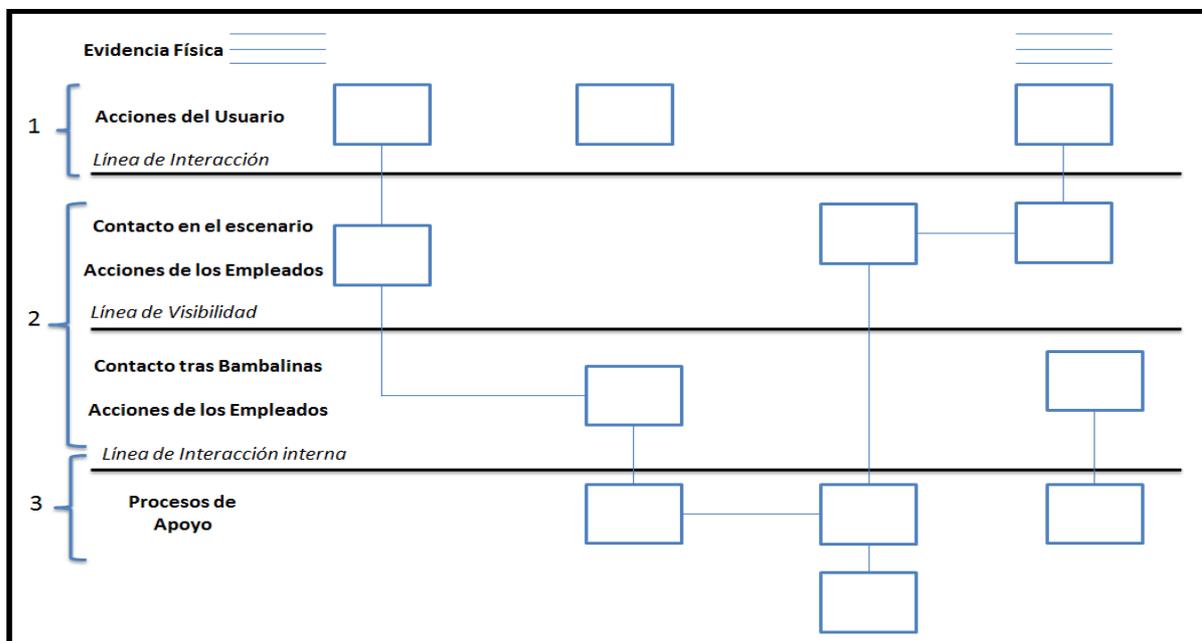
El diseño de un plano de servicio, puede aportar con varios beneficios a la entidad, tales como:

- Identificar mejoras en la productividad y la experiencia del cliente.
- Construir o Integrar un enfoque de cliente en la estructura organizacional de la entidad.
- Diseñar y lanzar nuevos servicios y procesos basados en el cliente de una manera ágil y rápida.
- Mejorar la experiencia de los clientes desde todos los puntos de contacto.

La mayor parte de los planos de servicios tienen tres componentes básicos:

- **La línea de interacción:** por encima de esta línea se encuentran todos los puntos donde se relaciona el usuario con el servicio.
- **La línea de visibilidad del cliente:** Aquí es donde se producen las interacciones del back office y puede incluir actividades y procesos sustantivos que estén claramente identificados

- **La línea de interacción interna:** Demarca el punto en el cual entran en juego las acciones de los empleados y los procesos de apoyo de la entidad.



El levantamiento de plano de servicio deberá hacerse en conjunto con la unidad responsable de la administración por procesos, servicios y calidad o quien hiciera sus veces y deberá contar con la validación permanente del dueño del servicio levantado.

Para graficar el plano de servicio se deben considerar:

- Identificar los actores del proceso, a nivel de roles.
- Identificar las relaciones y secuencia entre actividades.
- Las actividades se redactan con verbos en tiempo infinitivo y los objetos de conexión deben señalar el sentido de cada actividad, para realizar esta actividad se recomienda revisar el Instructivo de diagramación BPMN.

4. PROCEDIMIENTO

Para empezar, el plano de servicio debe contener los siguientes datos:

Nombre de la entidad	Nombre completo de la entidad.
Dirección responsable	Nombre de la unidad responsable del servicio.
Nombre del servicio	Especificar el nombre del servicio del cual se va a elaborar o diseñar el plano de servicio de acuerdo a la Ficha Técnica de Servicios.
Fecha	Especificar la fecha de cuando se realizó el plano de servicio respectivo.

A continuación, se describen los pasos para la elaboración de un plano de servicio:

Paso 1.- Identificar las evidencias físicas

Esta sección del plano describe la evidencia física o el punto de contacto que los clientes utilizan para interactuar con la entidad, es decir, identifica todos los elementos tangibles a los cuales los clientes están expuestos y que pueden influir en sus percepciones de calidad, para cada acción del cliente y cada momento de la verdad, por ejemplo: Solicitudes físicas, instalaciones físicas, personal de contacto, etc.

Paso 2.- Identificar las acciones del cliente

Identificar todos los pasos que el cliente realiza durante el proceso de prestación de servicios.

- Estas son las acciones que el cliente realiza para acceder al servicio. Por ejemplo: requerimientos de consulta

Estas acciones del usuario están separadas de las acciones del empleado por la línea de interacción.

Paso 3.- Identificar las acciones del empleado (front office)

Identificar los roles o sistemas que participan directamente en la interacción con el cliente, es decir, actividades con componentes tecnológicos, personas o ventanilla y evidencias físicas que el cliente puede ver durante el trayecto de servicio. Son acciones que se realizan cara a cara entre empleados y clientes.

Estas acciones se encuentran sobre la línea de visibilidad del cliente.

Paso 4.- Identificar las acciones del empleado (back office)

Identificar las acciones que el cliente no ve, estas acciones no vistas también afectan la experiencia del cliente, es decir, son todas las actividades o procesos sustantivos que el cliente no puede visualizar pero que son necesarios para producir el servicio o producto.

Por lo tanto, estas acciones se encuentran por debajo de la línea de visibilidad del cliente.

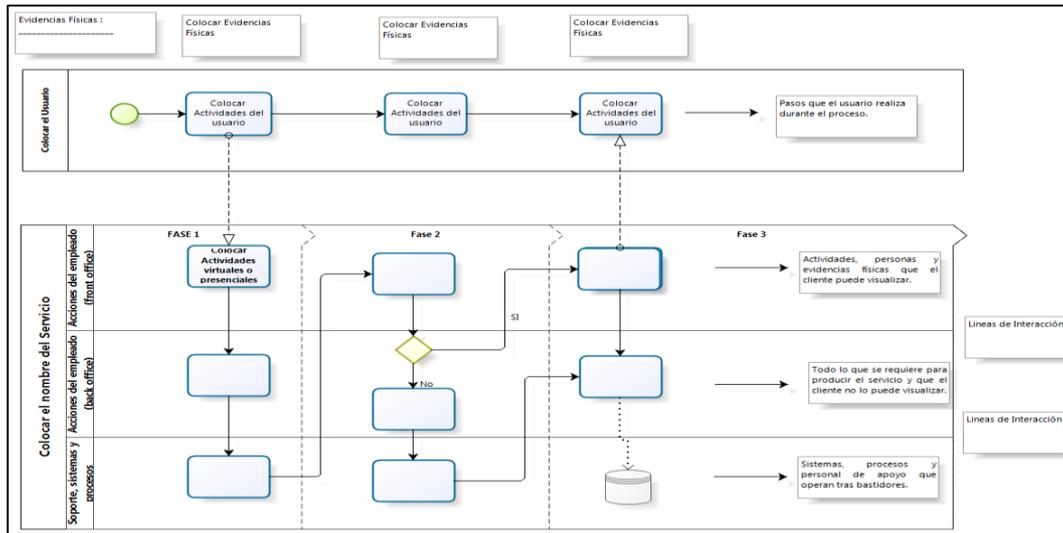
Paso 5.- Especificar los procesos de apoyo o soporte

Especificar todas las actividades llevadas a cabo por los procesos y sistemas de las unidades dentro de la entidad relacionados con los empleados. Estas actividades tienen que suceder para que el servicio sea entregado en forma eficiente.

La línea de interacción interna separa los empleados del back office de los procesos de soporte.

El plano de servicio debe ser graficado utilizando la diagramación en notación BPMN, sin embargo, de considerarlo necesario la entidad adicionalmente podrá diseñar un plano de servicio utilizando elementos que sean más amigables con el usuario final del servicio (gráficos, figuras, etc.)

Una vez elaborado el plano de servicio, este debe ser validado y aprobado por el responsable del proceso previa revisión metodológica del responsable de la unidad de procesos, servicios y calidad o quien hiciere sus veces.



5. FORMULARIOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE
No aplica	No aplica	No aplica

6. BIBLIOGRAFÍA

- MINISTERIO DEL TRABAJO, (2020), Norma Técnica de mejora continua e innovación de procesos y servicios. <https://www.trabajo.gob.ec/biblioteca/>
- MINISTERIO DEL TRABAJO, (2021), Guía metodológica, Norma Técnica de mejora continua e innovación de procesos y servicios. <https://www.trabajo.gob.ec/biblioteca/>
- Recuperado de: <https://www.wowcx.com/que-es-un-service-blueprint>: [11 de agosto 2020]
- Recuperado de: https://wiki.ead.pucv.cl/Service_Blueprint. [11 de agosto 2020]

7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Back office	Son las actividades que realizan los funcionarios y que no conllevan contacto directo con el ciudadano o usuario final. Son básicamente, funciones de apoyo institucional para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Front office	Se considera al espacio en donde el ciudadano puede entrar en contacto con la entidad, en donde el usuario final es el principal protagonista y en el cual la entidad tiene que esforzarse por dar su mejor imagen corporativa.
Interacciones o Momentos de verdad	Identifica a los problemas encontrados en la prestación del servicio.
Línea de interacción	Separa las acciones del cliente de las acciones de la entidad.
Línea de visibilidad del cliente	Separa las actividades que son visibles para el cliente (Front office), de las actividades que el cliente no puede visualizar (Back office).
Línea de interacción interna	Separa las actividades de back office de los procesos de soporte.
Proceso de apoyo / Soporte	Son los procesos y sistemas que dan apoyo y soporte, estas actividades tienen que suceder para que el servicio sea entregado.
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.

ACTA FINAL DE APROBACIÓN		
CÓDIGO: DSPI-11	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