

Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público

Dirección de Servicios, Procesos e Innovación

INSTRUCTIVO PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN INTERNA DEL 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. |

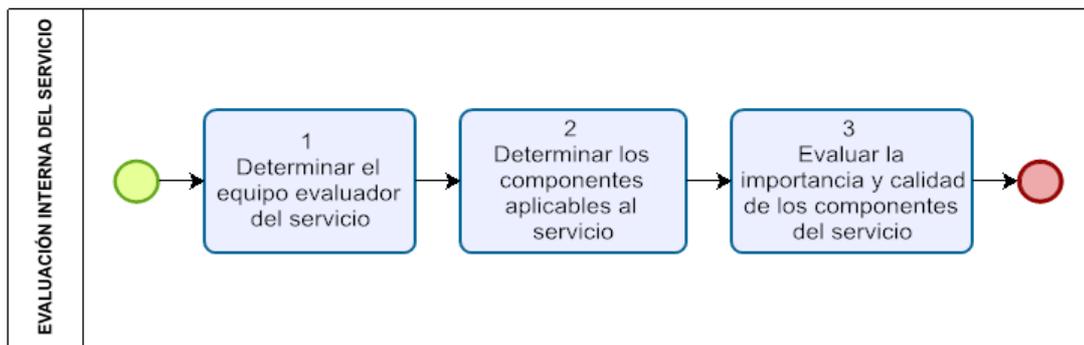
CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| 2. DIAGRAMA DE FLUJO | 4 |
| 3. PROCEDIMIENTO | 4 |
| 3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | 4 |
| Paso 1.- Determinar el equipo evaluador del servicio | 4 |
| Paso 2.- Determinar los componentes aplicables al servicio | 5 |
| Paso 3.- Evaluar la importancia y calidad de los componentes del servicio .. | 7 |
| 4. FORMULARIOS | 9 |
| 5. BIBLIOGRAFÍA..... | 9 |
| 6. GLOSARIO DE TÉRMINOS | 10 |

1. INTRODUCCIÓN

La evaluación interna es un proceso de análisis realizado por los servidores públicos y autoridades respecto de los componentes de un servicio en cuanto a sus niveles de importancia y calidad a fin de identificar oportunidades de mejora para su mejora continua e innovación.

2. DIAGRAMA DE FLUJO



3. PROCEDIMIENTO

La evaluación interna permite establecer los niveles de importancia y calidad del servicio desde la visión de los funcionarios y servidores públicos que lo brindan a sus usuarios, por lo cual establecer actividades estandarizadas para su ejecución, permite identificar oportunidades de mejora para incrementar su desempeño.

3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso 1.- Determinar el equipo evaluador del servicio

La entidad debe determinar el equipo técnico para efectuar la evaluación interna del servicio, el cual debe procurar ser objetivo e imparcial, pues tienen la responsabilidad de evaluar los diferentes componentes con el objetivo primordial de encontrar fortalezas y debilidades que aporten con información de relevancia para ser considerada en los ciclos de mejora continua e innovación.

Este equipo debe estar conformado por el personal técnico que brinda el servicio así como por el responsable o responsables de los procesos requeridos para su prestación, por lo que para recabar la información

correspondiente se deben coordinar reuniones de trabajo y/o técnicas complementarias que permitan cumplir el objetivo citado.

Paso 2.- Determinar los componentes aplicables al servicio

Generalmente los componentes a ser evaluados en un servicio son:

Infraestructura: 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.



Figura 1 – Componente de Infraestructura

Equipamiento y Materiales: 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.



Figura 2 – Componente de Equipamiento y Materiales

Tramitología: 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 y demás características relevantes.



Figura 3 – Componente de Tramitología

Personal de Contacto: Personal de la institución 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.



Figura 4 – Componente de Personal de Contacto

Tecnología de Contacto: Elementos tecnológicos que el usuario puede, o debe, utilizar antes, durante o después de la prestación del servicio.

Ejemplo: Sitios de web, internet, correo institucional, sistemas de gestión documental, sistemas telefónicos, u otras tecnologías utilizadas para informar, comunicar o tramitar un servicio de la institución o sus proveedores y canales.



Figura 5 – Componente de Tecnología de Contacto

Con este fundamento el equipo evaluador debe determinar los componentes que intervienen para la prestación del servicio en evaluación por cuanto no siempre todos los componentes intervienen durante su prestación, ya que por ejemplo en un servicio en línea no se podría valorar el componente de infraestructura; no obstante de existir discrepancias en dicha identificación el responsable del servicio deberá definir su identificación en función del beneficio de los usuarios.

Una vez identificados los componentes del servicio se deben identificar a los responsables de cada uno de los componentes determinados previamente y sus cargos relacionados, ya que el responsable del servicio deberá coordinar con ellos, la definición e implementación de las oportunidades de mejora.

Paso 3.- Evaluar la importancia y calidad de los componentes del servicio

El equipo evaluador debe registrar una breve descripción de la situación de cada uno de los componentes aplicables al servicio a evaluar con el propósito de que sirva de insumo para evaluar su importancia y su calidad, por ejemplo:

Personal de contacto: Está conformado por 3 servidores públicos capacitados para atención en ventanilla en cada unidad prestadora de servicio.

Una vez registrada la información descriptiva de cada componente aplicable al servicio, el equipo evaluador debe observar las definiciones siguientes:

- **Importancia** Corresponde al registro de la evaluación de la importancia de cada componente del servicio en comparación con el resto de componentes, considerando su nivel de implicación en la provisión del servicio en una escala de 1 a 10.

Cuando un componente es calificado con 9 o 10 es considerado vital, por lo cual solo un componente deberá ser considerado vital, en función de las características del servicio.

Ejemplo: En un servicio automatizado el componente vital sería la Tecnología de Contacto mientras que en un servicio de atención médica el componente vital podría ser el Personal de Contacto.

Así también para evaluar la importancia el equipo evaluador debe considerar las escalas y definiciones de la tabla siguiente:

| Calificación | Definición |
|--------------|---|
| Vital (9-10) | El rol del componente es vital para la prestación y/o la calidad del servicio y tiene un muy alto impacto en la satisfacción de los usuarios. |
| Alta (7-8) | El componente es de alta importancia para la prestación y/o la calidad del servicio y tiene un alto impacto en la satisfacción de los usuarios. |
| Media (5-6) | El componente es de media importancia para la prestación y/o la calidad del servicio y tiene un algún impacto en la satisfacción de los usuarios. |
| Baja (3-4) | El componente es de baja importancia para la prestación y/o la calidad del servicio y no tiene impacto real en la satisfacción de los usuarios. |
| Nula (1-2) | El componente es de baja importancia para la prestación y/o la calidad del servicio y no tiene impacto real en la satisfacción de los usuarios. |

- **Calidad** Corresponde al registro de la evaluación de la calidad de cada componente del servicio, considerando la percepción desde el punto de vista del equipo evaluador en una escala de 1 a 10.

Para la evaluación de la calidad el equipo evaluador debe considerar las escalas y definiciones de la tabla siguiente:

| Calificación | Definición |
|------------------|---|
| Excelente (9-10) | El componente es de "clase mundial"; Cumple con todas las especificaciones y necesidades del servicio; Es consistentemente libre de defectos o problemas. |
| Muy Buena (7-8) | El componente es "muy bueno"; Cumple con la mayoría de las especificaciones y necesidades del servicio; Se han hecho la mayoría de las posibles mejoras. |
| Buena (5-6) | El componente es "suficiente" para el servicio; Cumple con algunas de las especificaciones; Existen problemas o defectos de impacto menor. |
| Baja (3-4) | El componente es "básico" para el servicio; No cumple con algunas de las especificaciones del servicio; Existen algunos problemas que necesitan de acción inmediata |
| Muy Baja (1-2) | El componente "no es suficiente" para el servicio; No cumple con las especificaciones y necesidades del servicio; Es causa frecuente de problemas. |

4. FORMULARIOS

| TIPO DE DOCUMENTO | CÓDIGO | NOMBRE |
|-------------------|-----------|--|
| Formulario | DSPI-15.1 | Matriz Evaluación interna del servicio |

5. BIBLIOGRAFÍA

- Universidad El País Vasco. (2019). Servicio de Calidad y Evaluación Institucional. Recuperado: <https://www.ehu.eus/es/web/keiz/barne-ebaluazioa>
- Secretaría Nacional de la Administración Pública - E-Strategia Consulting Group (2014). Gobierno por Resultados, Gestión de Servicios

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

| TÉRMINO | DEFINICIÓN |
|--------------------|--|
| Componentes | Son los elementos que conforman y facilitan la prestación del servicio a sus usuarios. |
| Evaluación interna | Se refiere a valoración de los componentes de un servicio en cuanto a sus niveles de importancia y calidad percibidos por servidores y funcionarios que intervienen durante su prestación. |
| Objetividad | Criterio basado en los hechos y la lógica. |
| Imparcialidad | Ausencia de inclinación en favor o en contra de un elemento examinado. |

| ACTA FINAL DE APROBACIÓN | | |
|---|-------------------|-------------|
| CÓDIGO:DSPI-15 | FECHA: ENERO 2022 | VERSIÓN:1.1 |
| APROBACIÓN | FIRMA | FECHA |
| Ing. Nicolás Sojos Echeverri Director de Servicios, Procesos e Innovación | | Enero 2022 |
| ELABORACIÓN / REVISIÓN | FIRMA | FECHA |
| Mgs. Jhonny Sánchez Guerra Experto de Servicios, Procesos e Innovación | | Enero 2022 |