

# Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público

## Dirección de Servicios, Procesos e Innovación

### ***INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE INFORMACIÓN EN LA MATRIZ DE COMPARACIÓN SITUACIÓN AS IS vs TO BE***

***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

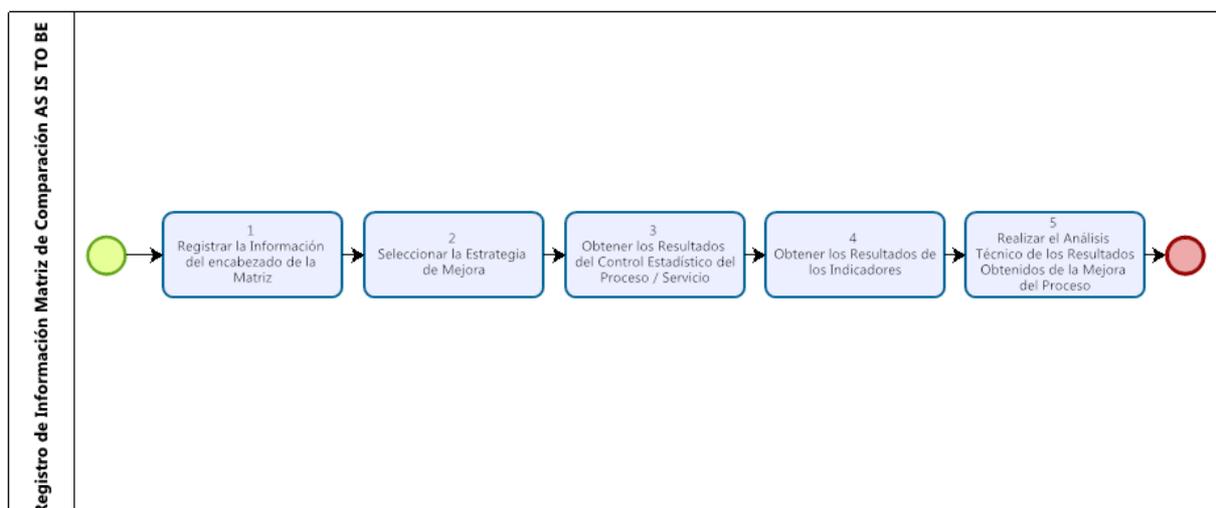
## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
3. PROCEDIMIENTO.....	4
Paso 1.- Registrar la Información del encabezado de la Matriz .....	4
Paso 2.- Seleccionar la Estrategia de Mejora .....	5
Paso 3.- Obtener los Resultados del Control Estadístico del Proceso / Servicio .....	5
Paso 4.- Obtener los Resultados de los Indicadores.....	6
Paso 5.- Realizar el Análisis Técnico de los Resultados Obtenidos de la Mejora del Proceso .....	6
4. FORMULARIOS.....	7
5. BIBLIOGRAFÍA .....	7
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	8

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente instructivo tiene el propósito de evidenciar el comportamiento del proceso y servicio antes y después de la mejora implementada con la finalidad de que se establezcan mecanismos de acción que permitan optimizar su eficiencia e incrementar la satisfacción de sus usuarios internos y externos.

## 2. DIAGRAMA DE FLUJO



## 3. PROCEDIMIENTO

### Paso 1.- Registrar la Información del encabezado de la Matriz

- Nombre de la entidad: Colocar el nombre completo de la entidad
- Nombre del servicio: Especificar el nombre del servicio al que deriva el proceso priorizado para ser mejorado.
- Nombre del trámite (s): Especificar el nombre del o los trámites relacionado al caso y al servicio correspondiente.
- Nombre del proceso: Especificar el nombre del proceso priorizado para ser mejorado.
- Nombre del subproceso (si aplica): Especificar el nombre del subproceso relacionado al proceso priorizado para ser mejorado.
- Área responsable del proceso: Nombre de la unidad organizacional responsable del proceso priorizado para ser mejorado
- Fecha de elaboración: Especificar la fecha en la cual se realizó la comparación entre la situación mejorada y la situación inicial del proceso, registrar día, mes y año
- Periodo de medición del control estadístico: Registrar el periodo de inicio y fin de la toma de datos para el análisis estadístico.

## Paso 2.- Seleccionar la Estrategia de Mejora

La entidad podrá hacer uso de herramientas metodológicas, que le permitan analizar las acciones que se deben efectuar para mejorar los procesos institucionales y de esta manera identificar el alcance de la implementación de la mejora a través de la definición de la dimensión y el factor de calidad relacionado.

Con este análisis, la entidad deberá escoger la estrategia de mejora a ser aplicada, entre las opciones mostradas en el combo de información insertado.

- Optimización. - Es la acción de obtener los mejores resultados posibles a través de una actividad o estrategia.
- Sistematización.- Es el establecimiento de un sistema o un ordenamiento que tiene por objetivo, obtener los mejores resultados posibles de acuerdo al fin que se tenga que alcanzar.
- Automatización.- Es el uso o la implementación de la tecnología para realizar tareas sin la asistencia humana. La automatización de procesos mejora la eficiencia y el tiempo de ejecución y permite optimizar las operaciones implicadas.

## Paso 3.- Obtener los Resultados del Control Estadístico del Proceso / Servicio

Esta información se debe obtener de las gráficas de control estadístico del proceso así como la determinación de causas comunes, especiales y acciones correctivas realizadas previamente. Los datos que se deben transcribir a la matriz de comparación tanto de la situación AS IS, como de la situación TO BE son los siguientes:

- Dimensión de la calidad
- Factor de calidad
- Unidad de medida
- Gráfico de control estadístico utilizado
- Número de mediciones
- Límite de control superior
- Media aritmética
- Límite de control inferior
- Desviación estándar
- Índice de satisfacción del usuario

En cuanto a la información de trámites, debe incluirse la siguiente información:

- Número de interacciones con el usuario
- Número de requisitos
- Costo del Trámite
- Tiempo de respuesta del trámite

- Unidad de medida

#### **Paso 4.- Obtener los Resultados de los Indicadores**

La información a registrar en la Matriz de Comparación son los descritos a continuación, en este aspecto existen datos que pueden ser obtenidos de la Matriz de reporte de indicadores - DSPI 16.1.

- Nombre del indicador: Debe estar relacionado con la medición al factor de calidad en análisis, adicional deben incluirse los indicadores propios del proceso.
- Tipo de indicador: Señalar si corresponde a un indicador de calidad o desempeño.
- Fórmula del indicador: Corresponde a una descripción de los cálculos y datos necesarios para obtener un valor cuantitativo del indicador establecido.
- Línea base inicial: Corresponde al dato As Is de la media obtenido en el control estadístico.
- Meta propuesta: Objetivo al que apunta el equipo de trabajo con el fin de superar los resultados de la línea base establecida. Corresponde al valor definido por la entidad en pos de la mejora del proceso.
- Meta alcanzada: Resultado cuantitativo del esfuerzo generado, para cumplir la meta propuesta, puede ser menor, igual o mayor que dicha meta.
- Unidad de medición: La unidad de medida deberá corresponder, invariablemente, con el método de cálculo del indicador y con los valores expresados en la línea base y las metas.
- Frecuencia de medición: Cada indicador deberá mantener una frecuencia establecida, es decir, si la frecuencia establecida es trimestral, semestral, etc. se deberá especificar clara-mente a qué trimestre/semestre corresponde la medición.
- Línea base mejorada: Corresponde al dato To Be de la media obtenido en el control estadístico del proceso.
- Cumplimiento de indicador: Registrar si se cumple o no el objetivo del indicador de acuerdo con los valores registrados y comparados de la meta propuesta y la meta alcanzada.

#### **Paso 5.- Realizar el Análisis Técnico de los Resultados Obtenidos de la Mejora del Proceso**

Describir claramente cómo ha sido el comportamiento del proceso y servicio antes y después de la mejora implementada, de igual manera especificar como se va a mantener la estabilidad del proceso y servicio relacionado.

En caso de que los resultados de la mejora no sean los esperados, la entidad deberá efectuar las acciones correctivas pertinentes e implementar las estrategias que permitan evaluar el plan de mejora trazado a fin de determinar si es necesario o no volver a la fase de análisis y mejoramiento y repetir el ciclo de mejora.

Nota. - Una vez registrada toda la información de la matriz, esta debe ser convertida en formato PDF y deberá ser firmado por el responsable de elaboración (Responsable de la Unidad de Procesos o quien hiciera sus veces), revisión (Responsable del o los procesos priorizados y la aprobación (Responsable de Coordinación de Planificación y Gestión Estratégica)

**Presunción de veracidad.** - Salvo prueba en contrario, los documentos y declaraciones presentadas por las y los administrados, en el marco de un trámite administrativo y de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, se presumirán verdaderos, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que se generen por faltar a la verdad en lo declarado o informado.

#### 4. FORMULARIOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE
Formulario	DSPI-20.1	Matriz comparación situación AS IS vs TO BE
Guía	DSPI-17	Guía de control estadístico del proceso y determinación de causas comunes, especiales y acciones correctivas
Formulario	DSPI-13.2	Matriz de dimensiones y factores de calidad
Formulario	DSPI-16.1	Matriz de reporte de indicadores

#### 5. BIBLIOGRAFÍA

- MINISTERIO DEL TRABAJO (2020), Norma Técnica de mejora continua e innovación de procesos y servicios. URL: <https://www.trabajo.gob.ec/biblioteca/>
- MINISTERIO DEL TRABAJO (2021), Guía metodológica, Norma Técnica de mejora continua e innovación de procesos y servicios. URL: <https://www.trabajo.gob.ec/biblioteca/>
- Recuperado de: <https://neoattack.com/neowiki/optimizar/> [27/08/2021]
- Recuperado de: <https://www.redhat.com/es/topics/automation> [27/08/2021]

## 6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<b>Desviación estándar</b>	La desviación estándar o desviación típica es una medida que ofrece información sobre la dispersión media de una variable. La desviación estándar es siempre mayor o igual que cero.
<b>Dimensión de Calidad</b>	Es el conjunto de características relevantes que describen al producto y/o servicio de acuerdo a las expectativas del usuario. Las dimensiones de calidad pueden ser tangibles e intangibles.
<b>Factor de calidad</b>	Son los elementos inherentes al producto y/o servicio que permiten gestionar las dimensiones de calidad que el usuario aprecia de acuerdo a sus expectativas.
<b>Límites de control</b>	Representan las líneas horizontales ubicadas arriba y debajo de la línea central, que se utilizan para determinar si un proceso está fuera de control. Los límites de control superior e inferior se basan en la variación aleatoria esperada en el proceso.
<b>Media aritmética</b>	Conocida también como promedio, resulta ser igual a la suma de todos los valores dividido entre el número de sumandos que intervienen.
<b>Situación AS IS</b>	Constituye la situación inicial o actual de proceso o servicio que permite evidenciar sus falencias o fortalezas.
<b>Situación TO BE</b>	Constituye la situación futura o mejorada de un proceso o servicio luego de cumplir con un ciclo de mejora continua.

ACTA FINAL DE APROBACIÓN		
CÓDIGO: DSPI-20	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