

GUIA METODOLÓGICA PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

**MINISTERIO DEL TRABAJO
SUBSECRETARÍA DE CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO**

**DIRECCIÓN DE CONTACTO
CIUDADANO**

NOVIEMBRE 2024

Contenido

1.	Control e historial de cambios	2
2.	Datos Generales	2
2.1.	Objeto	2
2.2.	Alcance	2
2.3.	Base legal	2
2.4.	Disponibilidad de instrumentos y herramientas	3
3.	Consideraciones previas	4
4.	De los mecanismos de calificación del servicio	5
5.	Respecto a la meta	6
6.	Proceso de calificación del servicio	6
6.1.	Paso 1: Planificación	7
6.2.	Paso 2: Medición	11
6.3.	Paso 3: Resultados	11
6.4.	Paso 4: De la corrección y mejora	14
7.	Otros indicadores de la calidad del servicio	14
8.	Firmas de revisión y aprobación.	15

Índice de gráficos

Gráfico 1: Portal institucional del Ministerio del Trabajo	3
Gráfico 2: Consideraciones previas	4
Gráfico 3: Proceso de calificación del servicio	7
Gráfico 4: Pasos de planificación	7
Gráfico 5: Regleta de firmas para el informe	13

1. Control e historial de cambios

Versión	Descripción	Fecha	Responsable	Nombrar si existe documentación obsoleta y detalle
01	Creación	13/11/2024	Dirección de Contacto Ciudadano	N/A
02	Revisión	14/11/2024	Dirección de Normativa del Servicio Público	N/A

2. Datos Generales

2.1. Objeto

Actualizar y estandarizar el proceso de los instrumentos técnicos y los indicadores que deben implementar las entidades para que los usuarios califiquen la satisfacción de la calidad del servicio y la atención brindada por parte de los servidores públicos.

2.2. Alcance

La presente metodología tiene como alcance establecer el procedimiento que las entidades deben realizar para medir la satisfacción de la calidad del servicio y la atención brindada por parte de los servidores públicos para identificar oportunidades de mejora y su respectiva implementación.

2.3. Base legal

- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 353 de 23 de octubre del 2018, art. 22.
- Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 505 de 10 de junio del 2019, art. 11.
- Plan Nacional de Desarrollo vigente.
- Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño, publicada a través del Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-0041 en el Registro Oficial Suplemento Nro. 218 de 10 de abril del 2018, con sus reformas, art 15 y art. 17.

- Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, publicada a través del Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2024-057 en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 548 de 30 de abril del 2024.

2.4. Disponibilidad de instrumentos y herramientas

Los instrumentos y herramientas descritos en el presente documento se encuentran disponibles en la página web del Ministerio del Trabajo, www.trabajo.gob.ec, para lo cual, las entidades deberán ingresar al “Menú” e ir a la sección “Biblioteca” y colocarse dentro de la pestaña “Guías Metodológicas y sus anexos”.

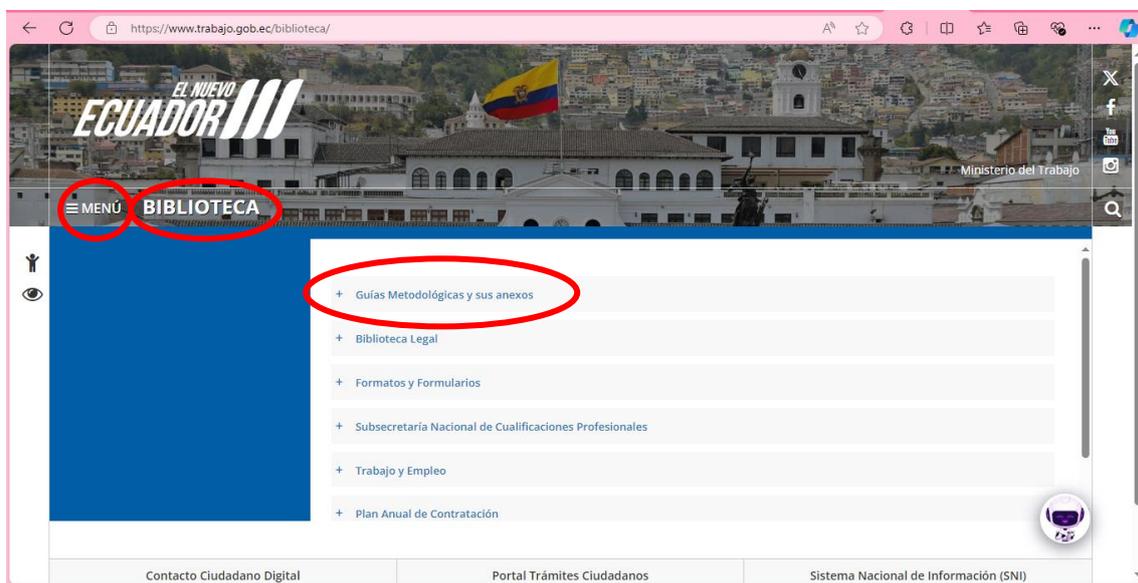


Gráfico 1: Portal institucional del Ministerio del Trabajo

Una vez que se ingresa, se desplegará una carpeta llamada “Guía Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio” donde también se encontrarán los anexos respectivos:

- Listado de Atributos adicionales de Calidad del Servicio (Anexo-01).
- Encuestas de Satisfacción (Anexo-02).
- Instructivo para la Evaluación Cualitativa (Anexo-03).
- Fórmulas para determinar el tamaño de la muestra (Anexo-04).
- Instructivo de llenado de encuestas de satisfacción al usuario externo para servicios presenciales (Anexo-05).
- Informe ejecutivo de resultados de satisfacción (Anexo-06).
- Metodología para cálculo de INP e IPM (Anexo-07).

3. Consideraciones previas

Con el propósito de asegurar que las entidades brinden servicios de calidad orientados a satisfacer los derechos, necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios, facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones, dichos servicios deben ser estructurados conforme lo establecido en la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios y su metodología vigente.

Para definir a la satisfacción del usuario es necesario conocer previamente la conceptualización de lo que es expectativa y percepción. La expectativa es la imagen previa, consciente o inconsciente, que los usuarios tienen respecto de la experiencia que tendrán al recibir un producto y/o servicio; en tanto que la percepción es el proceso mental, mediante el cual una persona organiza e interpreta la información proveniente de las sensaciones generadas durante la recepción del producto y/o servicio en comparación con su expectativa. Dicha interpretación es la que se denomina satisfacción o insatisfacción del servicio, de acuerdo a como se describe a continuación:

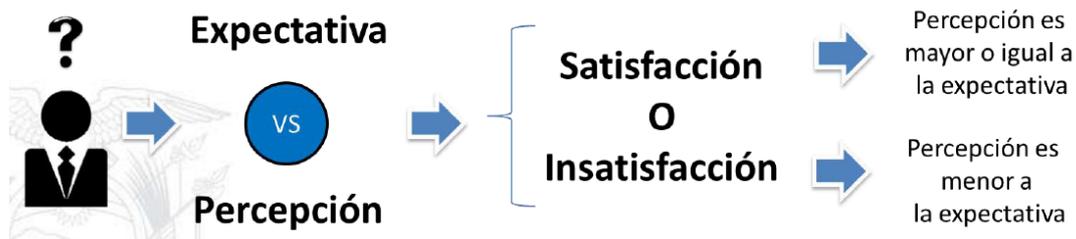


Gráfico 2: Consideraciones previas

Importante: Las calificaciones son asignadas por parte de los usuarios de acuerdo a su expectativa y percepción.

Es por esta razón que el servicio debe ser diseñado de acuerdo a las necesidades del usuario y con el fin de satisfacer sus expectativas, para lo cual las entidades deben realizar un primer levantamiento de la expectativa en función de identificar aquellas características más importantes para el mismo. Y, por otro lado, para efectos de esta guía metodológica, las entidades deben realizar el levantamiento de la calificación de la calidad de los servicios del usuario externo, respecto al servicio recibido. La relación entre estos elementos permitirá establecer la satisfacción o insatisfacción del servicio por parte de los usuarios externos.

El levantamiento de la expectativa o importancia, y de la calificación de la calidad de los servicios, deberá ser realizada en función de las dimensiones y atributos de la calidad. La medición de la expectativa o importancia se realizará al menos una vez al año, mientras que el

levantamiento de la calificación de la calidad de los servicios lo deben efectuar periódicamente, conforme las directrices de este documento.

La información levantada sobre la importancia y la calidad de los servicios, y su relación entre ellas, debe ser tomado en cuenta como un insumo por las entidades públicas, para la identificación del o los factores de calidad requeridos en la implementación de la mejora continua e innovación de sus procesos, conforme los lineamientos normativos y metodológicos vigentes, establecidos por esta cartera de Estado, para la implementación de la mejora continua.

A continuación, se describe un ejemplo sobre el levantamiento de la expectativa o importancia:

¿Qué tan importante es para ud...

Ejemplo de Encuesta para medir la importancia o expectativa
1. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?
2. la señalética con la que cuenta la entidad para facilitar el dirigirse al lugar donde fue atendido?
3. las herramientas y equipos informáticos utilizados por la entidad para brindar el servicio?
4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido?
5. el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido?
6. la facilidad para acceder a los servicios de manera virtual?
7. la capacidad para brindar información de manera sencilla y concisa por parte del servidor público que le atendió?
8. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?
9. la ética e integridad demostrada por parte del servidor público que le atendió?

Las escalas a utilizarse para la calificación de la importancia de las dimensiones y atributos del servicio, deberán ser las mismas establecidas para calificar el nivel de satisfacción del usuario externo.

4. De los mecanismos de calificación del servicio

Las entidades públicas pondrán a disposición de la ciudadanía, los mecanismos idóneos para que los usuarios califiquen la calidad del servicio prestado y la atención brindada por parte de los servidores públicos. El mecanismo a utilizar para calificar el servicio serán las encuestas de satisfacción, aunque también podrán utilizarse las siguientes herramientas: talleres focales, entrevistas, cliente fantasma u otros mecanismos diseñados para el efecto, y que deberán ser puestos en operación previa validación por parte del ente rector del Trabajo.

Las entidades deberán considerar la medición de la calidad de sus servicios de acuerdo a las dimensiones de la calidad del servicio y en las escalas de medición establecidas en la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio.

Respecto a las dimensiones de la calidad del servicio. - Las dimensiones de la calidad del servicio se dividen en 2 tipos:

- Elementos Tangibles (infraestructura, señalética, equipos y materiales); y,
- Elementos Intangibles (fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; empatía, ética e integridad).

Para cada una de las dimensiones establecidas, se encuentran elementos inherentes definidos como factores y/o atributos de calidad del servicio que las componen. Estos factores son caracterizados por aspectos específicos que se encuentran descritos en el **Listado de atributos adicionales de la Calidad del Servicio (Anexo-01)**.

Respecto a las escalas de medición. - Las escalas a utilizarse para la calificación de la calidad del servicio, considera un rango numérico que va de 1 a 5, en donde la calificación "1" será considerado como "Nada Satisfecho" y la calificación "5", como "Totalmente Satisfecho".

Se considerarán como calificaciones negativas a las puntuaciones que se encuentren por debajo de los "3" puntos, para los efectos correspondientes de acuerdo a lo determinado en el artículo 13 de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio.

5. Respecto a la meta

La meta que las entidades deben cumplir, respecto a la calificación de la calidad de los servicios, se encontrará alineada a la meta establecida en el Plan Nacional de Desarrollo que se encuentre vigente, en concordancia con el artículo 11 de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, sin embargo, es importante mencionar que, si bien esta meta debe considerarse como el mínimo exigible por parte de las entidades, no implica por ningún motivo que las entidades dejen de trabajar en la mejora de la calidad de los servicios que brindan.

6. Proceso de calificación del servicio

El proceso de calificación del servicio tiene como objetivo identificar las oportunidades de mejora de todos los servicios que prestan. Es decir que se debe medir la satisfacción de dichos servicios a través de todos los canales con los que cuente la entidad.

El proceso de calificación del servicio estará integrado por las siguientes etapas:

- a) Planificación;
- b) Medición;
- c) Resultados; y,
- d) Corrección y mejora.

Cada una de las etapas del proceso de calificación del servicio se encuentran integradas por actividades que se describen en la siguiente ilustración:



Gráfico 3: Proceso de calificación del servicio

Esta labor es un esfuerzo a realizar de manera conjunta entre los distintos actores de las entidades y que deberá ser liderada por la Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces conforme los pasos que a continuación se describen:

6.1. Paso 1: Planificación



Gráfico 4: Pasos de planificación

El primer paso consiste en identificar el mecanismo idóneo a utilizar para que la medición de la satisfacción sea lo más objetiva y efectiva tanto para la entidad como para el usuario del servicio.

Mecanismos de calificación del servicio:

En ese sentido si bien el mecanismo principal que se encuentra establecido para medir la calidad del servicio, es a través de las encuestas de satisfacción, a continuación, se describen las directrices para la aplicación de la encuesta y los otros mecanismos que pueden ser utilizados:

Encuestas de satisfacción.- Las encuestas de satisfacción se dividen de acuerdo a los tipos de servicio que prestan las entidades:

- Servicios presenciales; y,
- Servicios virtuales.

Asimismo, los servicios que se prestan entre entidades, como es el caso de las asistencias técnicas, capacitaciones, entre otros, se denominan:

- Servicios interinstitucionales.

Para cada uno de los servicios, el Ministerio del Trabajo pone a disposición de las entidades, los formatos de encuesta que están descritos en las **Encuestas de Satisfacción (Anexo-02)**.

Otros mecanismos de calificación del servicio: Adicionalmente a las encuestas de satisfacción, se pone a consideración de las entidades, otros mecanismos que permiten medir la satisfacción de los servicios que prestan y a la vez permiten levantar información relevante de carácter complementario y cualitativo. Dichos mecanismos son: Talleres focales y entrevistas personales

La utilización de los talleres focales o de las entrevistas personales dependerá de la naturaleza de los servicios y de sus usuarios, deberán ser documentados utilizando cámaras de video y/o grabadoras de voz y únicamente podrán ser utilizados como mecanismos para medir la satisfacción de los servicios, **previa la validación por parte del ente rector del Trabajo**.

Talleres Focales.- Consisten en realizar reuniones de 8 a 12 usuarios del servicio a evaluar, en las que se dialoga sobre temas específicos bajo la dirección de un moderador, quien se encarga de dirigir la sesión y realizar las preguntas preparadas previamente.

Entrevistas Personales.- Consisten en realizar reuniones personales con los usuarios del servicio a evaluar. De igual manera se contará con un delegado de la entidad que actuará como entrevistador y será el encargado de realizar las preguntas preparadas previamente.

Los pasos a seguir para la aplicación de los talleres focales y de las entrevistas personales se describen en el **Instructivo para la Evaluación Cualitativa (Anexo-03)**.

Personalización de Encuestas:

La Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces, deberá en conjunto con las unidades responsables de los procesos sustantivos, adecuar los formatos de encuesta para todos los tipos de servicio que brinde la entidad, conforme el ejemplo que se describe a continuación:

¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a ...

PARA SERVICIOS PRESENCIALES	
Formato de Encuesta - MDT	Ejemplo de Encuesta Personalizada
1. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?	1. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas de la sede Distrital donde fue atendido?
2. la señalética con la que cuenta la entidad para facilitar el dirigirse al lugar donde fue atendido?	2. la señalética con la que cuenta la sede Distrital para facilitar el dirigirse al lugar donde fue atendido?
3. las herramientas y equipos informáticos utilizados por la entidad para brindar el servicio?	3. las herramientas y equipos informáticos utilizados en la sede Distrital para brindar el servicio?
4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido?	4. los requisitos solicitados en la sede Distrital para ser atendido?
5. el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido?	5. el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido?
6. la facilidad para acceder a los servicios de manera virtual?	6. la facilidad para acceder a los servicios del MINEDUC de manera virtual?
7. la capacidad para brindar información de manera sencilla y concisa por parte del servidor público que le atendió?	7. la capacidad para brindar información de manera sencilla y concisa por parte del servidor público que le atendió?
8. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?	8. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?
9. la ética e integridad demostrada por parte del servidor público que le atendió?	9. la ética e integridad demostrada por parte del servidor público que le atendió?

Definición del tamaño de la muestra:

El definir el tamaño de la muestra permite organizar el trabajo a realizar por el personal designado para el levantamiento y procesamiento de datos para lo cual las entidades deberán definir el número de encuestas a levantar para que el estudio sea estadísticamente representativo.

La Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces deberá establecer el tamaño de la muestra y deberá ser calculado de acuerdo al número total de atenciones que brinda la entidad de manera semestral para cada servicio ofertado conforme lo determina la Norma Técnica.

Para poblaciones finitas: Para entidades en donde el número de usuarios y/o atenciones es de 30 a 10.000 en el período determinado.

$$\text{Tamaño de la muestra (n)} = \frac{k^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N - 1) + k^2 \times p \times q}$$

n= Tamaño de muestra

N= Número total de usuarios en un periodo de tiempo determinado (mensual/trimestral/semestral)

p= Proporción de que espera que se encuentren insatisfechos: 0,5

q= Proporción de que espera que se encuentren satisfechos: 0,5

e= Error estándar: +/- 0,05

k= Valor calculado mediante la curva normal al 95% de confianza

Por ejemplo, si se aplica la fórmula para una población de N=500 usuarios y/o atenciones y utilizando un error estándar de e= +/- 0,05, con un intervalo de confianza de 95%, se necesitaría levantar una muestra de al menos n=217 encuestas.

Cabe indicar que, para las entidades en donde el número de usuarios y/o atenciones sean menores a 30 se deberá realizar el levantamiento de encuestas a todos sus usuarios.

Para poblaciones infinitas: Para entidades en donde el número de usuarios y/o atenciones supera los 10.000:

$$\text{Tamaño de la muestra (n)} = \frac{k^2 \times p \times q}{e^2}$$

n= Tamaño de muestra

p= Proporción de que espera que se encuentren insatisfechos: 0,5

q= Proporción de que espera que se encuentren satisfechos: 0,5

e= Error estándar: +/- 0,03

k= Valor calculado mediante la curva normal al 95% de confianza.

Por ejemplo, si se aplica la fórmula para una población de N=10.001 usuarios y/o atenciones utilizando un error estándar de e= +/- 0,03, con un intervalo de confianza de 95%, se necesitaría levantar una muestra de al menos n=1.067 encuestas.

Para facilitar la aplicación de las fórmulas descritas anteriormente se incluyen las **Fórmulas para determinar el tamaño de la muestra (Anexo-04)** en formato editable de Microsoft Excel.

6.2. Paso 2: Medición

Las entidades brindarán las facilidades para que los usuarios califiquen la atención recibida a través de los mecanismos de calificación que hayan establecido previamente, utilizando mecanismos de preferencia electrónicos, que agilicen el proceso de tabulación de resultados. En los casos en los que de acuerdo a la naturaleza del servicio y/o de sus usuarios, la entidad tenga interacción presencial con el usuario, las entidades deberán aplicar las encuestas de manera física.

La Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces será la encargada de liderar este proceso y realizará el seguimiento a la ejecución para que se efectúe de manera objetiva y transparente.

Capacitación previa: La Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces o a su vez la unidad con competencia en el área se encargará de realizar una capacitación previa al personal que levantará las encuestas conforme las directrices que se describen en el **Instructivo de llenado de encuestas de satisfacción al usuario externo para servicios presenciales (Anexo-05)**.

6.3. Paso 3: Resultados

Una vez que se ha realizado el levantamiento de las encuestas, la Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces procederá a tabular los resultados de las encuestas o el mecanismo establecido previamente.

Las encuestas que se tabularán serán únicamente aquellas que tengan respuestas a todas las preguntas. Es decir que las encuestas que no cuenten con toda la información requerida en los distintos campos no serán consideradas para este efecto.

El resultado de la tabulación establecerá los dos (2) índices de la calificación de los servicios:

- a) **índice de atención brindada por parte de los servidores públicos:** Para el cálculo del índice de la atención brindada por parte de los servidores públicos, las entidades deberán tabular los resultados correspondientes a las preguntas asociadas a la atención brindada por parte del servidor público.

Las preguntas asociadas a la atención brindada por parte del servidor público que se encuentran establecidas en la encuesta del Ministerio del Trabajo son:

Pregunta 7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a la capacidad para brindar información de manera sencilla y concisa por parte del servidor público que le atendió?

Pregunta 8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?

Pregunta 9. ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la ética e integridad demostrada por parte del servidor público que le atendió?

- b) **índice de satisfacción de la calidad del servicio:** Para el cálculo del índice de satisfacción de la calidad del servicio, las entidades deberán tabular los resultados correspondientes a todas las dimensiones de calidad que se determinen para el efecto, **es decir, que las entidades deberán realizar el cálculo sobre los resultados de todas las preguntas completadas por los usuarios.**

Para el cálculo de los índices mencionados, las entidades deberán tabular los resultados correspondientes a las preguntas considerando el promedio ponderado.

Promedio Ponderado: La tabulación de los resultados deberá ser efectuada en función de la representatividad de los servicios y su peso estadístico con respecto al total de la demanda de los mismos, de acuerdo al siguiente ejemplo:

PROMEDIO PONDERADO				
	No de Encuestas levantadas	% de Peso respecto al total de Encuestas levantadas	Calificación promedio asignada por el usuario	Promedio Ponderado
Servicio 1	900	90,00%	5	4,50
Servicio 2	50	5,00%	4	0,20
Servicio 3	35	3,50%	1	0,04
Servicio 4	10	1,00%	3	0,03
Servicio 5	5	0,50%	1	0,01
Total	1.000	100,00%	2,80	4,78
			Promedio Simple	Promedio Ponderado

El promedio ponderado se obtendrá de multiplicar el porcentaje % de Peso respecto al total de Encuestas levantadas por la calificación asignada por el usuario para posteriormente sumar el resultado de cada uno de esos promedios obtenidos por servicio y finalmente conseguir el promedio ponderado de la entidad.

Promedio simple = $(5+4+1+3+1)/5$	2,80
Promedio ponderado = $[(90\%*5)+(5,00\%*4)+(3,50\%*1)+(1,00\%*3)+(0,50\%*1)]$	4,78

En el ejemplo anterior se evidencia que en el caso de que se tabulen las calificaciones utilizando el promedio simple, la entidad obtendría un resultado de 2,8 de satisfacción, mientras que utilizando el promedio ponderado la entidad obtiene un resultado de 4,78; que es un resultado consistente con la representatividad de cada uno de los servicios y su peso estadístico con respecto al total de la demanda de los mismos.

Importante: El índice de satisfacción de la calidad de los servicios será considerado para el cumplimiento del artículo 15 de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño: Nivel de Satisfacción del Usuario Externo.

Respecto a la elaboración y remisión de informes: en el término máximo de quince (15) días a partir de la finalización del primer semestre y hasta el 15 de diciembre para el segundo período, las entidades deberán reportar el **Informe ejecutivo de resultados de satisfacción (Anexo-06)** de manera oficial a la Subsecretaría de Calidad del Servicio Público, en concordancia con lo establecido en la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño.

El informe ejecutivo de resultados, como su nombre lo describe, deberá constar únicamente con los campos relevantes que evidencien el cumplimiento de la normativa, conforme se detalla en el formato establecido y con el fin de facilitar su revisión.

La responsabilidad de la información presentada en dicho informe es de la Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces de acuerdo a como se describe en la regleta de firmas:

ACCIÓN REALIZADA	NOMBRE COMPLETO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA	FIRMA
APROBADO POR:	XXX / Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica		
REVISADO POR:	XXX/ Director/a de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio		
ELABORADO POR:	XXX/ Analista/ Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio		

Gráfico 5: Regleta de firmas para el informe

6.4. Paso 4: De la corrección y mejora

Las entidades deben establecer acciones para mejorar la calidad del servicio y la atención brindada por el servidor público, basadas en los resultados de las puntuaciones alcanzadas de la tabulación de las encuestas. Es decir, que el objetivo de realizar las mediciones de calidad del servicio es que las entidades encuentren áreas de mejora y prioricen las acciones a realizar para mejorar la entrega de los productos y/o servicios y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Como prioridad, las entidades deberán enfocar sus acciones de mejora para aquellos resultados de puntuaciones que tengan calificaciones negativas. Para el resto de puntuaciones, las entidades deberán establecer acciones de mejora que se enfoquen en mantener y/o innovar la prestación del servicio.

Las acciones de mejora deberán ser descritas en el “Plan para la mejora de la gestión” (instrumento que se desprende de la implementación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia - MECE) en referencia a la Norma Técnica para la Certificación y Evaluación de la Calidad del Servicio; y, en caso de no estar implementado este modelo, se deberá tomar como referencia el “Plan para la mejora de la gestión”, antes referido, que será elaborado por la Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces en conjunto con el resto de unidades de la entidad.

El “Plan para la mejora de la gestión” deberá ser aprobado por la máxima autoridad de la entidad o su delegado y posteriormente para asegurar su implementación deberá ser tratado como uno de los puntos en las reuniones del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, conforme lo dispone la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público. Las acciones de mejora deberán ser enlistadas de manera ejecutiva en la sección que corresponda dentro del “Informe Ejecutivo de Resultados de Satisfacción” que se reporta semestralmente al Ministerio del Trabajo.

El Ministerio del Trabajo será el responsable del seguimiento y evaluación a la implementación de las acciones correctivas y de mejora, descritas en el plan para la mejora de la gestión institucional en concordancia con lo establecido en la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público.

7. Otros indicadores de la calidad del servicio.

Además, las entidades podrán realizar las mediciones acerca del porcentaje de usuarios que recomiendan el servicio y aquellos usuarios que no recomiendan el servicio, conjuntamente con las mediciones acerca de la percepción de cambio entre el servicio actual y el que anteriormente se brindaba a través de los siguientes indicadores:

- Índice Neto Promotor (INP): para establecer de forma cuantitativa el grado en que los usuarios recomiendan el servicio.
- Índice de Percepción de Mejora (IPM): para establecer de forma cuantitativa el grado en que los usuarios perciben las mejoras de los servicios.

Se adjunta al presente documento la **Metodología para cálculo del INP e IPM(Anexo-07)**.

8. Firmas de revisión y aprobación.

ACCIÓN	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Validado por:	María José Reyes	Subsecretaria de Calidad del Servicio Público	
	María Gabriela Pico	Subsecretaria de Normativa	
Revisado por:	Cristina López	Directora de Contacto Ciudadano	
	Diego Cabrera	Director de Mejora Continua e Innovación	
	Cindy Cabrera	Directora de Calidad en el Servicio Público	
	Iván Andrade	Director de Normativa del Servicio Público	
	Lorena Borja	Experta de Políticas y Normas del Servicio Público	
Elaborado por:	Santiago Castillo	Experto de Contacto Ciudadano	
	Patricio Villacrés	Analista de Contacto Ciudadano	