

Evaluación de la percepción de los servicios

Sistema Institucional de Calidad

18/01/2022

	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-PC-SIC-P-V.02-2021
	SISTEMA INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD	Fecha Emisión: 18/01/2022
	PROCESO ESPECÍFICO: GESTIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD	Páginas: 12
	PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS	Versión:02

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	3
3. NORMATIVA DE REFERENCIA.....	3
4. RESPONSABLES.....	4
5. DEFINICIONES	4
6. EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS	6
6.1 Elaboración del plan anual de trabajo.....	6
6.2 Evaluación y medición de la percepción de los servicios.	7
7. DIAGRAMA DE FLUJO.....	11
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	12
9. CUADRO DE VALIDACIONES Y AUTORIZACIONES.....	12

	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-PC-SIC-P-V.02-2021
	SISTEMA INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD	Fecha Emisión: 18/01/2022
	PROCESO ESPECÍFICO: GESTIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD	Páginas: 12
	PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS	Versión:02

1. OBJETIVO

Establecer las disposiciones para evaluar los servicios del MICITT mediante la evaluación de la percepción de las personas usuarias sobre la calidad de la prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas, según lo dispuesto en la normativa que rige la atención de las y los usuarios por parte de las instituciones del Estado.

2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El presente comprende un documento técnico de trabajo para todo el personal del MICITT, donde se establecen las disposiciones basadas en la normativa vigente para poder evaluar y medir la percepción y grado de satisfacción de las personas usuarias sobre la calidad de los servicios brindados por la institución en el marco del Sistema Institucional de Calidad.

3. NORMATIVA DE REFERENCIA

1. Constitución Política.
2. Ley General de la Administración Pública (N° 6227 de 02 de mayo de 1978).
3. Ley de Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico (N°7169 de 13 de junio de 1990).
4. Ley de Fortalecimiento y Modernización Telecomunicaciones (N° 8660 del 8 de agosto del 2008).
5. Ley Traslado del Sector Telecomunicaciones (N° 9046 del 25 de junio de 2012).
6. Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (N° 9158 de 08 de agosto de 2013).
7. Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos (N° 8220 de 04 de marzo de 2002).
8. Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales (N° 8968 de 7 de julio de 2011).

	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-PC-SIC-P-V.02-2021
	SISTEMA INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD	Fecha Emisión: 18/01/2022
	PROCESO ESPECÍFICO: GESTIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD	Páginas: 12
	PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS	Versión:02

9. Ley de Regulación del Derecho de Petición (N°9097 del 26 de octubre del 2012),
10. Reglamento autónomo servicio MICITT (N°22780-MICITT del 20 de octubre de 1993).
11. Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (Decreto Ejecutivo N° 39096-PLAN de 28 de abril de 2015).
12. Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos (Decreto Ejecutivo N° 37045-MP-MEIC de 22 de febrero de 2012).
13. Política del Poder Ejecutivo para erradicar de sus instituciones la discriminación hacia la población sexualmente diversa (Decreto Ejecutivo N° 38999 de 12 de mayo de 2015).
14. Directriz Decenio Internacional de los Afrodescendientes (N° 022-P de 24 de marzo de 2015).
15. Reglamento de Funcionamiento de la CONTRALORÍA de Servicios del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT)
16. Ley N° 7600. Ley de Atención a las personas con discapacidad.
17. Ley N° 8422. Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, y su reglamento (N° 32333).
18. Ley N° 8279 y sus reformas. Sistema Nacional para la Calidad.

4. RESPONSABLES

CARGO	DEPENDENCIA	Rol dentro del procedimiento (Marcar con X)		
		EJECUCIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Contralor(a) de Servicios		X		
	DM		X	X
	SPIS		X	

5. DEFINICIONES

1. MICITT: El Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.

	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-PC-SIC-P-V.02-2021
	SISTEMA INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD	Fecha Emisión: 18/01/2022
	PROCESO ESPECÍFICO: GESTIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD	Páginas: 12
	PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS	Versión:02

2. **PERSONAS USUARIAS:** Las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que gestionen o hagan uso de los servicios del MICITT, y ejercen su legítimo derecho, con fundamento en lo establecido en la normativa citada en el encabezado del presente Reglamento.
3. **PERSONAS FUNCIONARIAS:** Las personas físicas que laboran en el MICITT.
4. **CONTRALORÍA:** La CONTRALORÍA de Servicios del MICITT. Es la instancia encargada de recibir y canalizar las quejas, denuncias o consultas de las personas usuarias, relacionadas con la prestación de los servicios que se les brinda; así como divulgar información sobre los servicios que brinda la institución.
5. **PERSONA CONTRALORA:** La persona que dirige y coordina la CONTRALORÍA de Servicios del MICITT.
6. **SECRETARÍA TÉCNICA:** Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios del Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN).
7. **GESTIÓN:** Toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio, presentada por las PERSONAS USUARIAS ante la CONTRALORÍA o cualquier otra dependencia del MICITT.
8. **INFORMACIÓN PÚBLICA PRECONSTITUIDA:** cualquier información pública solicitada por las PERSONAS USUARIAS que sea de fácil entrega, debido a la simplicidad de su trámite, y que la institución pública pueda brindar de forma inmediata.
9. **ATENCIÓN INMEDIATA:** Son los casos donde los usuarios efectúan consultas sobre INFORMACIÓN PÚBLICA PRECONSTITUIDA o de rápida atención, que no necesitan procesos extensos de consulta, por ejemplo, información sobre horarios, consulta de estado de una gestión, números de teléfono, procedimientos y requisitos establecidos para determinado trámite o servicio, etc.
10. **CONFIDENCIALIDAD:** Cualidad de confidencial, que se dice o hace en confianza y con seguridad recíproca entre dos o más individuos, actuación que pretende garantizar la protección de los datos brindados por las PERSONAS USUARIAS y el acceso a ellos de personas no autorizadas por el emisor de la información, reservada que solo se puede levantar en caso de autorización expresa de ente judicial competente.

	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-PC-SIC-P-V.02-2021
	SISTEMA INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD	Fecha Emisión: 18/01/2022
	PROCESO ESPECÍFICO: GESTIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD	Páginas: 12
	PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS	Versión:02

6. EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Este procedimiento describe lo indicado en el artículo 14, inciso 13 que indica que, al menos una vez al año, las Contralorías de Servicios deben medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.

6.1 Elaboración del plan anual de trabajo.

Secuencia de Actividades	Descripción de actividades		Responsable
1. Elaboración del plan de trabajo.	1.1	Elabora el Plan de trabajo anual de la Contraloría según las directrices emitidas por MIDEPLAN y los lineamientos de la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial.	Contralor(a) de servicios.
	1.2	Envía el borrador del plan de trabajo al Despacho Ministerial para su revisión	
2. Revisión y aprobación del plan de trabajo.	2.1	Revisa, y en caso de ser requerido, solicita modificaciones.	Despacho Ministerial.
	2.2	Aprueba el plan de trabajo de la Contraloría de Servicios.	

	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-PC-SIC-P-V.02-2021
	SISTEMA INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD	Fecha Emisión: 18/01/2022
	PROCESO ESPECÍFICO: GESTIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD	Páginas: 12
	PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS	Versión:02

Secuencia de Actividades	Descripción de actividades		Responsable
3. Comunicación del plan de trabajo.	3.1	Remite el Plan de trabajo aprobado a la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios del MIDEPLAN antes del 30 de noviembre de cada año y a la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial según la fecha que indique.	Contralor(a) de servicios.
FIN			

6.2 Evaluación y medición de la percepción de los servicios.

Secuencia de Actividades	Descripción de actividades		Responsable
1. Planificación de la evaluación.	1.1	Elabora un plan de evaluación.	Contralor(a) de Servicios.
	1.2	A partir de los registros de gestiones por cada servicio prestado por el MICITT, determina la muestra representativa de la población sujeta a estudio, incluyendo opciones de reemplazo.	
	1.3	Elabora o ajusta el instrumento para aplicar la evaluación.	



Secuencia de Actividades	Descripción de actividades		Responsable
	1.4	Valida el instrumento con un criterio técnico especializado o con el visto bueno del Despacho Ministerial.	
2. Ejecución de la evaluación.	2.1	Aplica las encuestas a las personas usuarias sobre la percepción de los servicios de la institución de forma presencial, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio, de acuerdo con lo planificado	
	2.2	En los casos en que no se logra contactar con una persona usuaria, se direcciona al reemplazo previsto.	
	2.3	Para cada encuesta aplicada se archiva digitalmente el instrumento con la identificación de la o el usuario	
3. Consolidación de datos.	3.1	Mediante una hoja electrónica realiza a consolidación de los datos obtenidos por usuario y por ítem evaluado.	Contralor(a) de Servicios.
	3.2	Genera los gráficos correspondientes y analiza los resultados.	



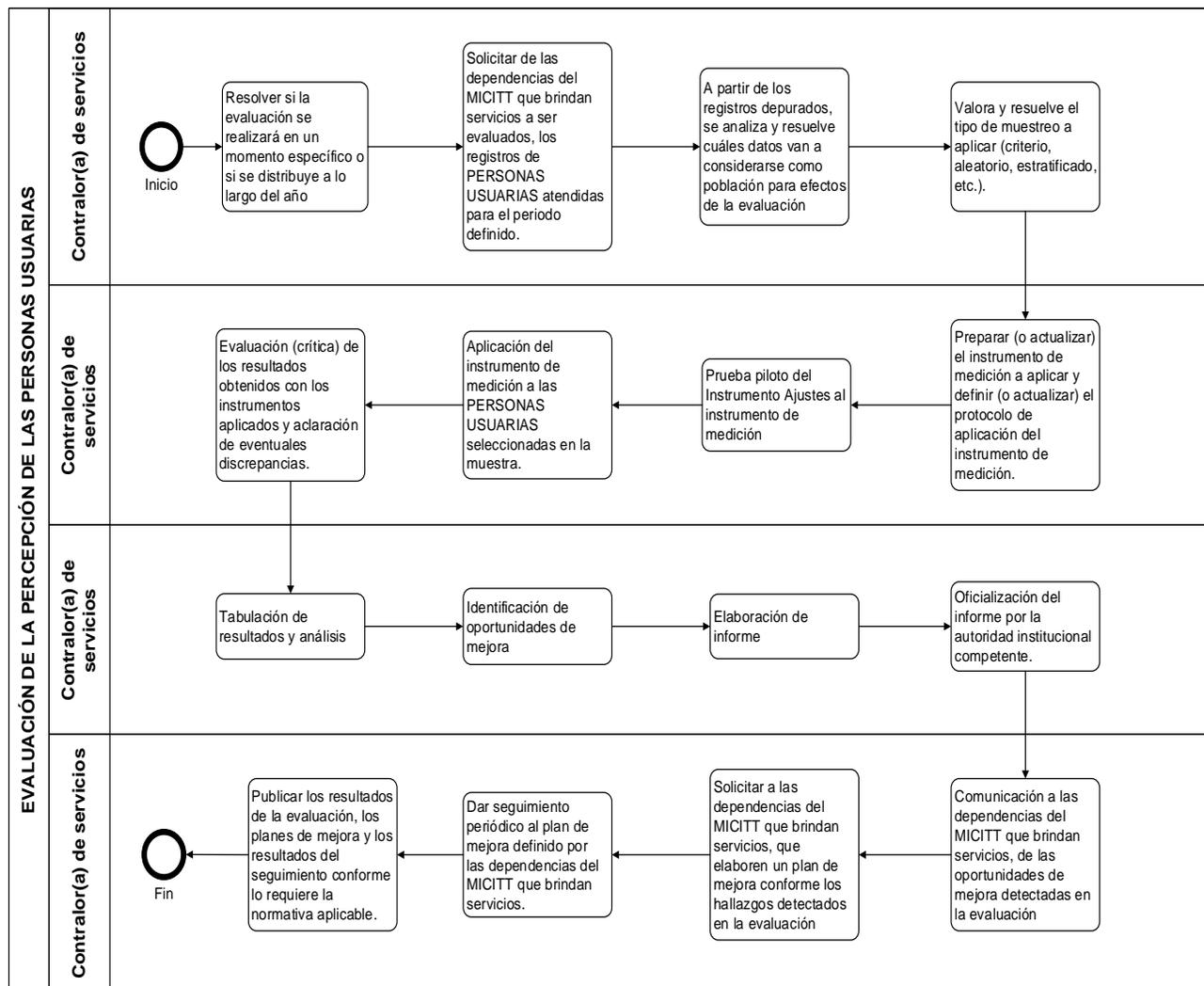
Secuencia de Actividades	Descripción de actividades		Responsable		
4. Generación de informe y detección de oportunidades de mejora.	4.1	Elabora el informe considerando al menos: <ul style="list-style-type: none">• Metodología aplicada.• Descripción del proceso de ejecución.• Resultados (catalogados por quejas, denuncias, reclamos, felicitaciones recomendaciones).• Identificación de oportunidades de mejora por áreas revisadas con las áreas respectivas.			
	4.2	Remite al Despacho Ministerial para su revisión.			
5. Comunicación y publicación.	5.1	Emite la versión final del Informe mediante oficio al Despacho Ministerial.	Contralor(a) de Servicios.		
	5.2	Mediante oficio, comunica a cada dependencia las oportunidades de mejoras detectadas.		Contralor(a) de Servicios.	
	5.3	Gestiona con la Unidad de Servicios Tecnológicos y la Unidad de Comunicación la publicación del informe.			Contralor(a) de Servicios.
	5.4	Incluye en el informe anual los resultados de la percepción aplicada en el periodo.			

	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES		Código: MICITT-PC-SIC-P-V.02-2021
	SISTEMA INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD		Fecha Emisión: 18/01/2022
	PROCESO ESPECÍFICO: GESTIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD		Páginas: 12
	PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS		Versión:02

Secuencia de Actividades	Descripción de actividades		Responsable
6. Seguimiento a las mejoras.	6.1	Da seguimiento semestral a las mejoras detectadas.	
FIN			



7. DIAGRAMA DE FLUJO



Fuente: CICAP, 2021



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y
TELECOMUNICACIONES

SISTEMA INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD

PROCESO ESPECÍFICO: GESTIÓN DEL SISTEMA
INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS
SERVICIOS

Código: MICITT-PC-SIC-
P-V.02-2021

Fecha Emisión:
18/01/2022

Páginas: 12

Versión:02

8. CONTROL DE CAMBIOS

N° VERSIÓN	ITEM DEL CAMBIO	DETALLE CAMBIO REALIZADO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01		Actualización según revisión persona encargada SIC y de acuerdo con observaciones de la SPIP y recodificación del documento.	Reformulación del procedimiento el marco del Sistema Institucional de Calidad en torno a la Norma ISO 9001:2015 y la ISO 19011:2018.	18 enero 2022.

9. CUADRO DE VALIDACIONES Y AUTORIZACIONES

ELABORADO Y REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
<i>FIRMA ENCARGADO CONTRALORÍA DE SERVICIOS.</i>	<i>FIRMA JEFATURA SECRETARÍA PLANIFICACIÓN.</i>