

# GUÍA METODOLÓGICA DE CONTROL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES



Ministerio del Trabajo



Juntos  
lo logramos

**GUÍA METODOLÓGICA DE CONTROL  
PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES  
DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES  
INSTITUCIONALES**

**SUBSECRETARÍA DE CALIDAD EN EL  
SERVICIO PÚBLICO**

**OCTUBRE 2021**

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS	pág 5.
2. DATOS GENERALES	pág 5.
2.1 INTRODUCCIÓN	pág 5.
2.2 OBJETO	pág 6.
2.3 ALCANCE	pág 6.
2.4 BASE LEGAL	pág 6.
3. DISPONIBILIDAD DE INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS	pág 6.
4. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES DE LOS PLANES DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES	pág 7.
5. INICIO DEL PROCESO DE CONTROL A LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES	pág 8.
6. APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE CONTROL A LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES	pág 8.
6.1 ANÁLISIS DE REPORTES DE TRAZABILIDAD DE CANALES DE ATENCIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA	pág 9.
6.2 VALIDACIÓN/VERIFICACIÓN METODOLÓGICA DE LOS TRÁMITES QUE PRESENTEN UNA ESTRATEGIA DE SIMPLIFICACIÓN EN LA MEJORA DEL PROCESO/SERVICIO	pág 11.
6.3 VERIFICACIÓN DE RESULTADOS MEDIANTE REUNIONES PRESENCIALES O VIRTUALES UTILIZANDO HERRAMIENTAS COMO AGENTE VERIFICADOR O CLIENTE FANTASMA	pág 11.
6.3.1 AGENTE VERIFICADOR	pág 12.
6.3.2 CLIENTE FANTASMA	pág 12.
6.3.3 REUNIONES DE ACLARACIONES AGENTE VERIFICADOR / CLIENTE FANTASMA E INFORME DE RESULTADOS DE VERIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL TRÁMITE SIMPLIFICADO	pág 12.
6.4 VERIFICACIÓN DE LAS MEDICIONES DE LA PERCEPCIÓN DE SUS USUARIOS EXTERNOS SOBRE LA CALIDAD QUE INVOLUCRE EL O LOS TRÁMITES SIMPLIFICADOS	pág 12.
7. INFORME DE CONTROL A LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES	pág 13.
8. RANKING SOBRE LOS RESULTADOS ALCANZADOS EN LOS PLANES DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES	pág 14.
9. ACCIONES CORRECTIVAS A LOS RESULTADOS DE CONTROL	pág 14.
10. ANEXOS	pág 14.
11. FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	pág 15.

## 1. CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	RESPONSABLE DEL CAMBIO	NOMBRAR SI EXISTE DOCUMENTACIÓN OBSOLETA Y DETALLE
01	Creación	10/08/2021	Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público	N/A
02	Revisión	28/09/2021	Dirección de Políticas y Normas del Servicio Público	N/A

## 2. DATOS GENERALES

### 2.1 Introducción

El Ministerio del Trabajo conjuntamente con el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, suscribieron el Acuerdo Interministerial Nro. MTSI-MDT-2020-002, publicado en el Registro Oficial Nro. 326, del 10 de noviembre de 2020, el cual establece la *“Coordinación Interinstitucional en el marco de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su Reglamento General de aplicación”*; y, de acuerdo al artículo 3 literal d) como una competencia del Ministerio del Trabajo, expresa lo siguiente: *“Realizar el control del cumplimiento de los planes de simplificación institucional de trámites. Para el efecto, realizará inspecciones, verificaciones, supervisiones, evaluaciones de gestión administrativa o cualquier otro mecanismo que estime pertinente en el ámbito de sus competencias, orientados a vigilar el estricto cumplimiento de las leyes, resoluciones y demás normas relativas a trámites administrativos”*; por lo cual se diseña la presente Guía Metodológica para ejecutar el control a los resultados alineados al cumplimiento de la disposición transitoria de la Norma Técnica de Control para el Cumplimiento de los Planes de Simplificación de Trámites Institucionales, emitida mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-218, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 520, de 20 de agosto de 2021.

La presente Guía Metodológica permitirá verificar las acciones derivadas de la implementación de las estrategias para la simplificación de los trámites; e, identificar el cumplimiento de los principios expuestos en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de los Trámites Administrativos, con la finalidad de alcanzar una mayor satisfacción en la calidad de los servicios.

El Ministerio del Trabajo a través de la Subsecretaría de Calidad del Servicio Público mediante la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público, inicia el proceso de control a los resultados de los Planes de Simplificación de Trámites Institucionales, implementando estrategias y herramientas para el efecto, y finalmente generar recomendaciones a las entidades a través de los informes de resultados, mismas que deberán incluirlo en su plan de mejora de simplificación de trámites institucionales.

## 2.2 Objeto

Verificar el cumplimiento de la implementación de las estrategias de simplificación de trámites y establecer los lineamientos para el control a los resultados de los planes de simplificación de trámites institucionales, que serán presentados por las entidades públicas.

## 2.3 Alcance

La presente Guía Metodológica inicia con la notificación a las entidades del Estado sobre el proceso de control a los resultados del Plan de Simplificación de Trámites Institucionales; y, finaliza con el informe de resultados remitido por el Ministerio del Trabajo a las máximas autoridades de las entidades controladas.

## 2.4 Base Legal

- Decreto Ejecutivo Nro.123 de 16 de julio de 2021, mediante el cual el Señor Presidente Guillermo Lasso Mendoza, decreta Disposiciones para la Acción Urgente para el Ministerio de Trabajo para la promoción y facilitación del empleo; y, cuya disposición transitoria primera, señala que el Ministerio de Trabajo en el ámbito de su competencia, iniciará un proceso de depuración y actualización de la normativa secundaria aplicable al sector público.
- Acuerdo Ministerial Nro.MDT-2020 -0111, de 6 de mayo de 2020, el Ministerio del Trabajo expidió la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios.
- Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-0218, mediante el cual el Ministerio del Trabajo expide la Norma Técnica de Control para el cumplimiento de los Planes de Simplificación de Trámites Institucionales, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 520 de 20 de agosto de 2021.
- Acuerdo Interministerial Nro. MTSI-MDT-2020-002, publicado en el Registro Oficial Nro. 326, del 10 de noviembre de 2020, el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información; y, el Ministro del Trabajo acuerdan: “Establecer la Coordinación Interinstitucional en el marco de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su Reglamento General de aplicación.

## 3. DISPONIBILIDAD DE INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS

Las entidades descargarán los anexos que se encuentran disponibles en la página web del Ministerio del Trabajo, [www.trabajo.gob.ec](http://www.trabajo.gob.ec); ingresando al “Menú”, sección “Biblioteca” y seleccionando la opción “Guías Metodológicas y sus Anexos”, en donde se encontrarán los documentos que deberán ser presentados por las instituciones.

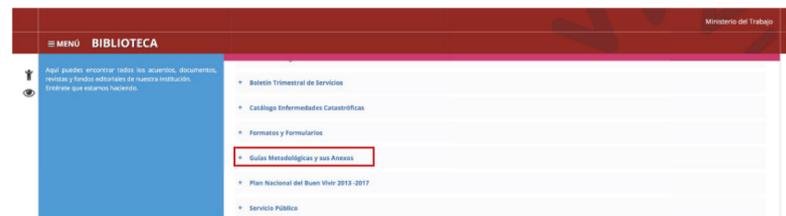


Gráfico 1: Portal del Ministerio del Trabajo

## 4. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES DE LOS PLANES DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES

Una vez que el Ministerio de Telecomunicaciones (MINTEL) remita los Planes de Simplificación de Trámites institucionales aprobados e implementados por las entidades, la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público del Ministerio de Trabajo, priorizará al menos un (1) trámite simplificado a ser controlado dependiendo de la naturaleza y grado de complejidad de la institución, tomando en cuenta los siguientes criterios:

- Número de trámites simplificados presentados por la entidad de acuerdo al Plan de Simplificación de Trámites remitidos por el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (MINTEL).
- Validación/Verificación metodológica de la mejora de los procesos/servicios que incluye el trámite simplificado presentado por la entidad, remitido por la Dirección de Servicios, Procesos e Innovación del Ministerio del Trabajo con sus respectivos anexos y documentación de respaldo que sean representativos en la mejora del proceso/servicio (Matriz de taxonomía de servicios, Matriz de reporte de indicadores, Matriz de comparación situación AS IS vs TO BE, entre otros), en concordancia con la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios así como los lineamientos establecidos en su Guía Metodológica.
- Porcentaje de las mediciones de la percepción de los usuarios externos (SUE), sobre la calidad del servicio que involucre el o los trámites simplificados, conforme a la meta establecida remitida por la Dirección de Calidad en el Servicio Público del Ministerio del Trabajo.
- Reporte del número de quejas, felicitaciones y denuncias sobre la base de la información presentada por los usuarios, respecto al servicio que involucre el o los trámites simplificados, en la herramienta tecnológica de atención de requerimientos, mismo que será remitido por la Dirección de Contacto Ciudadano del Ministerio del Trabajo. Para la selección del trámite priorizado a ser controlado, se establecerá una puntuación para cada uno de los criterios antes mencionados, como se describe en la siguiente tabla:

CRITERIO DE PRIORIZACIÓN	PORCENTAJE DE PRIORIZACIÓN				PUNTAJACIÓN (PUNTOS)
	0%	30%	60%	100%	
Número de trámites simplificados presentados por la entidad en el Plan de Simplificación de Trámites remitidos por el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (MINTEL).	La entidad debe cumplir con el número de trámites implementados y presentados en su Plan de Simplificación. Si cuenta con todo el número de trámites simplificados implementados, su puntuación de priorización será el 100%, caso contrario su puntuación de priorización será 0%.				20
Validación/Verificación metodológica de la mejora de los procesos/servicios que incluye el trámite simplificado presentado por la entidad, remitido por la Dirección de Servicios, Procesos e Innovación.	La entidad debe cumplir con la verificación metodológica de la mejora de los procesos/servicios por parte de la DSP. Si cuenta con la verificación metodológica su puntuación de priorización será el 100%, caso contrario su puntuación de priorización será 0%.				20
Porcentaje de las mediciones de la percepción de los usuarios externos (SUE) sobre la calidad del servicio que involucre el o los trámites simplificados, conforme a la meta establecida, remitido por la Dirección de Calidad en el Servicio Público	Si tiene menos del 50% en su resultado (SUE), su puntuación de priorización será 0%	Si tiene entre 51% y 75% en su resultado (SUE), su puntuación de priorización será 30%.	Si tiene entre 76% y 90% en su resultado (SUE), su puntuación de priorización será 60%.	Si tiene más del 91% en su resultado (SUE), su puntuación de priorización será 100%.	30
Reporte del número de quejas, felicitaciones y denuncias respecto del servicio que incluya el o los trámites simplificados, remitido por la Dirección de Contacto Ciudadano.	Si tiene requerimientos no atendidos mayor a 20 y/o denuncias, su puntuación de priorización será 0%.	Si tiene entre 11 y 20 requerimientos no atendidos y/o denuncias, su puntuación de priorización será 30%.	Si tiene entre 1 y 10 requerimientos no atendidos y/o denuncias, su puntuación de priorización será 60%.	Si tiene 0 requerimientos no atendidos y/o denuncias, su puntuación de priorización será 100%.	30
<b>TOTAL CRITERIO DE PRIORIZACIÓN</b>					<b>100</b>

Tabla Nro. 1: Esquema de priorización  
Elaborado por: Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público

Aquellos trámites que se encuentren por debajo de 80 puntos serán considerados para el control de los resultados del plan de simplificación de trámites institucionales, sin embargo, de ser el caso, los que se encuentren por encima de este puntaje podrán ser objeto del proceso de control por parte del Ministerio del Trabajo.

## **5. INICIO DEL PROCESO DE CONTROL A LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES.**

Remitido el Plan de Simplificación de Trámites Institucionales por el MINTEL y priorizado el trámite por la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público del Ministerio del Trabajo, se notificará mediante comunicación oficial a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o a la Unidad que hiciere sus veces de las entidades, sobre el inicio del proceso y de la estrategia de control a los resultados de la implementación de los Planes de Simplificación de Trámites Institucionales.

En caso de que se requiera información adicional para el inicio del control a los resultados de la implementación de los Planes de Simplificación de Trámites Institucionales, las entidades deberán remitir dicha información al Ministerio del Trabajo en un lapso de 48 horas término para cumplir con este efecto.

## **6. APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE CONTROL A LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES.**

La Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público, usará como medios de verificación y control cualquiera de las siguientes estrategias, establecidas en el artículo 7 del Acuerdo Ministerial Nro. 218 del 6 de agosto de 2021, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 520 de 20 de agosto de 2021:

1. Análisis de los reportes de trazabilidad de canales de atención y tiempos de respuesta (antes y después a la simplificación de trámites) que serán remitidos por las entidades a ser controladas, según el formato establecido en la presente Guía Metodológica. (Anexo 1 Reporte de trazabilidad de canales de atención y tiempos de respuesta del trámite).
2. Validación/Verificación metodológica de los trámites que presenten una estrategia de simplificación en la mejora del proceso/servicio.
3. Verificación de resultados mediante reuniones presenciales y/o virtuales; utilizando herramientas como agente verificador o cliente fantasma, quienes actuarán como usuarios realizando el trámite simplificado; y,
4. Verificación de las mediciones de la percepción de sus usuarios externos sobre la calidad del servicio que involucre el o los trámites simplificados.

El Ministerio del Trabajo utilizará cualquiera de las estrategias mencionadas según se determine su aplicabilidad; sin embargo puede utilizar otras, que considere necesarias para la verificación de los resultados presentados por las entidades o sobre la base de las estrategias de simplificación implementadas por las entidades. A partir de la notificación de la comunicación del inicio del proceso de control, la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público, tendrá 60 días plazo para la ejecución de las estrategias de control a los Planes de Simplificación de Trámites Institucionales. Dentro de este plazo el Ministerio del Trabajo emitirá el informe de Control a los Resultados de la Implementación a los Planes de

Simplificación de Trámites, el cual será remitido a las máximas autoridades de las entidades controladas.

El procedimiento y aplicación de estas estrategias se detallan a continuación:

### **6.1 Análisis de reportes de trazabilidad de canales de atención y tiempos de respuesta**

La Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público del Ministerio del Trabajo, realizará las siguientes actividades:

1. Solicitud a la entidad del reporte de trazabilidad de canales de atención y tiempos de respuesta en relación al servicio que incluye el trámite a ser controlado, el cual deberá ser remitido hasta 15 días término a partir de la notificación sobre el inicio del proceso de control.

Para la elaboración del reporte de trazabilidad de canales de atención y tiempos de respuesta, la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, o la unidad que hiciera sus veces de la entidad controlada, coordinará obligatoriamente con la unidad responsable de la administración por procesos, servicios y calidad o quien hiciera sus veces y con la unidad responsable de la ejecución del trámite simplificado, el levantamiento del registro detallado del proceso/servicio que incluye el o los trámites simplificados, el cual contendrá la siguiente información (Anexo 1: Reporte de trazabilidad de canales de atención y tiempos de respuesta del trámite):

- **Fecha:** Fecha de elaboración del reporte.
- **Número (Nro.):** Es el orden numérico de los trámites que presente la entidad.
- **Nombre de la Entidad:** Es el nombre y siglas de la entidad
- **Nombre del Servicio:** Es el resultado de uno o varios procesos realizados por la entidad para garantizar los derechos y facilitar las obligaciones establecidas en el marco jurídico. Ejemplo:

***Emisión de Licencia de Conducir***  
***(Verbo Sustantivo + Producto Tangible/Intangible)***

- **Nombre del Proceso que compone el servicio:** Registrar el proceso relacionado con el servicio. Ejemplo:

***Gestión de Emisión de Licencia***

- **Nombre del Trámite:** Se define de acuerdo a lo señalado en la Norma Técnica de Regulación, Levantamiento, Trámites Administrativos del MINTEL. Ejemplo:

***Requerimiento de licencia profesional***

- **Identificador de trámite ingresado:** Nombre y código del trámite institucional que el usuario / administrado solicita, usando cualquier tipología que la entidad considere idónea más las siglas del Ministerio del Trabajo. De ser el caso, considerar la misma codificación de uso, tanto de la plataforma GOB.EC como de la herramienta GPR. Ejemplo:

***ANT-MDT-STI-001***

***(Tipología entidad - MDT - STI - Número asignado por la entidad al trámite institucional implementado)***

- **Requisitos del Trámite:** Se define de acuerdo a lo señalado en la Norma Técnica de Regulación, Levantamiento, Trámites Administrativos del MINTEL. Ejemplo:

**1. Comprobante de pago.**

**2. Turno para emisión de licencias.**

**3. Resultado del examen psicosenométrico, realizado en una de las Escuelas de Capacitación autorizadas por la ANT, aprobado.**

- **Fecha y hora de ingreso:** Momento exacto en que el usuario / administrado presenta la solicitud de inicio del trámite en la entidad. Considerar que se trata de días laborables. Ejemplo:

**Día / Mes / Año / Hora**  
**01 / 06 / 2022 / 7h30**

- **Fecha y hora de finalización:** Momento exacto en que el usuario / administrado recibe el servicio final (trámite concluido) por parte de la entidad. Considerar que se trata de días laborables. Ejemplo:

**Día / Mes / Año / Hora**  
**13 / 07 / 2022 / 17h30**

- **Canal de atención:** Se deberá señalar el tipo de canal de atención mediante el cual el usuario / administrado presentó la solicitud que puede ser presencial o virtual.

- **Firmas de responsabilidad:** Los campos de Elaboración, Revisión y Aprobación deben registrar firmas electrónicas y de ser el caso físicas. Las firmas que avalarán el reporte de trazabilidad serán de los responsables de la planificación estratégica o la unidad administrativa que hiciere sus veces en la entidad, así como de la o las unidades responsables de los procesos/servicios que incluye al o los trámites simplificados.

ANEXO Nro. 1 Reporte de Trazabilidad de canales de atención y tiempos de respuesta del trámite FECHA: XX de XX del 2021						
NRO.	ENTIDAD	NOMBRE DEL SERVICIO	NOMBRE DEL PROCESO QUE COMPONE EL SERVICIO	NOMBRE DEL TRÁMITE/ TRÁMITES	IDENTIFICADOR DE TRÁMITE INGRESADO:	REQUISITOS DEL TRÁMITE
01	"AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO DEL ECUADOR - ANT"	EJEMPLO: Emisión de Licencia de Conducir (Verbo Sustantivo + Producto Tangible/ Intangible)	EJEMPLO: Gestión de Emisión de Licencia	EJEMPLO: Requerimiento de licencia profesional	EJEMPLO: ANT-MDT-STI-001 (Tipología entidad - MDT - STI - Número asignado por la entidad al trámite institucional implementado)	EJEMPLO: 1. Comprobante de Pago 2. Turno para emisión de licencias 3. Resultado del examen psicosenométrico, realizado en una de las Escuelas de Capacitación autorizadas por la ANT, aprobado
	<b>FECHA Y HORA DE INGRESO:</b>	<b>FECHA Y HORA DE FINALIZACIÓN:</b>	<b>CANAL DE ATENCIÓN:</b>			
	EJEMPLO: Día/Mes/Año/Hora 01/06/2022/7h30 Nota: Considerar que se trata de días laborables.	EJEMPLO: Día/Mes/Año/Hora 13/07/2022/17h30 Nota: Considerar que se trata de días laborables.	Presencial			
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Tabla Nro. 2: Ejemplo de Reporte de Trazabilidad Elaborado por: Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público		

Adicionalmente al Anexo 1, las entidades obligatoriamente deberán remitir las evidencias físicas y/o digitales del análisis de situación inicial (AS IS) y de la situación mejorada (TO BE) de los procesos/servicios que incluyen el o los trámites simplificados.

En caso de que la entidad cuente con una base de datos personalizada sobre la trazabilidad de los canales de atención y tiempos de respuesta de los trámites simplificados que incluya los procesos/servicios que lo apalancan, el Ministerio del Trabajo lo considerará para este análisis y no será necesario presentar el Anexo 1.

2. Análisis técnico de la información presentada por la entidad, con la finalidad de verificar o corroborar la trazabilidad de los canales de atención y los tiempos de respuesta de los trámites a ser controlados. Este proceso durará treinta (30) días término.

**Nota Aclaratoria:** Para el cumplimiento de los servicios que incluye trámites administrativos, las entidades considerarán los términos previstos en el Art. 207 del Código Orgánico Administrativo (COA) en concordancia con el Art. 17 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (LOETA).

## **6.2 Validación/Verificación metodológica de los trámites que presenten una estrategia de simplificación en la mejora del proceso/servicio**

---

Para la validación/verificación metodológica de los trámites que presentan una estrategia de simplificación: “Mejora de proceso” implementados por la entidad, la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público del Ministerio del Trabajo, realizará las siguientes actividades:

- Verificación de los resultados sobre la metodología del proceso/servicio mejorado (informe técnico) que incluye el o los trámites simplificados, comunicado por la Dirección de Servicios, Procesos e Innovación del Ministerio del Trabajo a la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público del Ministerio del Trabajo. Este proceso de verificación durará treinta (30) días término.
- Verificación in situ sobre los resultados de la metodología aplicada en la mejora del proceso/servicio que incluye el o los trámites simplificados (aplicando la herramienta de agente verificador y sus anexos, el cual se detalla en el apartado 6.3.1 de la presente Guía Metodológica), misma que previamente se comunicará de manera oficial a la entidad. A partir de culminada la verificación in situ, de existir la necesidad de solicitar evidencias adicionales, la entidad a través de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, o la unidad que hiciere sus veces, deberá remitirlas en dos (2) días término a la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público del Ministerio del Trabajo. En caso de no aplicar la verificación in situ, se llevará una reunión de manera virtual o presencial.

## **6.3 Verificación de resultados mediante reuniones presenciales o virtuales utilizando herramientas como agente verificador o cliente fantasma.**

---

La Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público del Ministerio del Trabajo, aplicará cualquiera de las siguientes herramientas de control:

### **6.3.1 Agente verificador**

---

En concordancia con el instructivo interno de uso exclusivo del Ministerio del Trabajo y emitido para el efecto, el Agente Verificador, realizará las siguientes actividades:

- Visitar a la entidad controlada de manera presencial o realizar reuniones virtuales, con la finalidad de verificar la ejecución del trámite simplificado e implementado y, de ser necesario realizará el acompañamiento a un usuario interno o externo, ejecutando acciones adicionales y necesarias como entrevistas, encuestas, fotografías, prints de pantalla, etc.
- Solicitar documentación o evidencias adicionales y actualizadas que se consideren determinantes para la verificación de los resultados de la ejecución del trámite simplificado e implementado, las mismas que deben ser entregadas de forma física o electrónica, en el momento de la verificación in situ o reunión virtual. De no contar con la información adicional en ese momento, la entidad a través de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, o la unidad que hiciere sus veces, deberá remitirlas hasta dos (2) días término.

### **6.3.2 Cliente fantasma**

---

En concordancia con el instructivo interno de uso exclusivo del Ministerio del Trabajo y emitido para el efecto, el Cliente Fantasma, es quien actuará como un usuario externo de manera in situ, virtual o por medios electrónicos y en tiempo real, con la finalidad de verificar la ejecución del trámite simplificado e implementado por la entidad controlada.

### **6.3.3 Reuniones de aclaraciones Agente verificador/Cliente fantasma e Informe de resultados de verificación y ejecución del trámite simplificado**

---

De ser el caso, la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público del Ministerio del Trabajo, convocará a una reunión virtual o presencial al Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica, o su delegado de la unidad o quien hiciere sus veces conjuntamente con el responsable de la unidad de administración por procesos, servicios y calidad o quien hiciere sus veces y con el responsable de la ejecución del proceso/servicio del trámite simplificado, con la finalidad de aclarar los resultados obtenidos por el Agente Verificador / Cliente Fantasma sobre la aplicación de las herramientas aplicadas durante el control.

Al finalizar la reunión se suscribirá un acta de la misma, en la que constarán observaciones y compromisos de la entidad controlada; y, se otorgarán dos (2) días término para que presente la documentación adicional que solvete las observaciones realizadas en la reunión llevada a cabo.

Al finalizar la ejecución de estas herramientas de control, tanto el Agente Verificador como el Cliente Fantasma, elaborarán un informe sobre los resultados del proceso correspondiente a la verificación y ejecución del trámite simplificado de la entidad controlada, con los anexos o respaldos del caso.

## **6.4 Verificación de las mediciones de la percepción de sus usuarios externos sobre la calidad del servicio que involucre el o los trámites simplificados**

---

Para la verificación de las mediciones de la satisfacción de la calidad del servicio que involucre el o los trámites simplificados de los usuarios externos, el Ministerio del Trabajo a través de la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público, realizará las siguientes actividades:

- Revisión del Informe de los resultados del porcentaje de satisfacción de la calidad de los servicios de los usuarios externos (SUE). La Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público solicitará a la Dirección de Calidad en el Servicio Público, el informe de resultados de la medición de la calidad de los servicios públicos. Para las entidades que pertenezcan a la función ejecutiva, este resultado deberá constar en la Herramienta Gobierno por Resultados (GPR).
- Análisis técnico de los resultados del Porcentaje de Satisfacción de la Calidad de los Servicios de los usuarios externos (SUE) que involucra el o los trámites simplificados implementados por la entidad, a través de las estrategias que la Dirección de Control y Evaluación de Calidad en el Servicio Público determine para el efecto.

De ser el caso, la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público del Ministerio del Trabajo, convocará a una reunión virtual o presencial al Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica, o su delegado de la unidad o quien hiciere sus veces conjuntamente con el responsable de la unidad de administración por procesos, servicios y calidad o quien hiciere sus veces y con el responsable de la ejecución del proceso/servicio del trámite simplificado de la entidad controlada, con la finalidad de aclarar los resultados obtenidos del análisis técnico del Porcentaje de Satisfacción de la Calidad de los Servicios de los usuarios externos (SUE) que involucra el o los trámites simplificados e implementados por la entidad.

Al finalizar la reunión se suscribirá un acta de la misma, en la que constarán observaciones y compromisos de la entidad controlada; y, se otorgarán dos (2) días término para que la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o la unidad que hiciere sus veces, remita a la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público la documentación de respaldo que solvete las observaciones realizadas en la reunión llevada a cabo.

De ser el caso, el Ministerio del Trabajo en coordinación con la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público podrá efectuar encuestas en tiempo real a los usuarios / administrados sobre la satisfacción de la calidad referente al servicio del trámite controlado, simplificado e implementado, con la finalidad de verificar los resultados del Porcentaje de Satisfacción de la Calidad de los Servicios de los usuarios externos (SUE), para lo cual se definirá la metodología de muestreo y representatividad que se defina para el efecto.

**Nota:** Por esta única ocasión el control a la Implementación de los Planes de Simplificación de Trámites Institucionales, se lo realizará a partir del último trimestre del año 2021 (octubre - diciembre). A partir del año 2022 el control se lo llevará a cabo según lo estipulado en el Art.21 del Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

## **7. INFORME DE CONTROL A LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES**

A partir de la finalización de la aplicación de las estrategias de control, la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público, procederá a emitir el "Informe de Control a los Resultados de la Implementación a los Planes de Simplificación de Trámites" en un plazo de treinta (30) días, mismo que está considerado dentro

del plazo de 60 días a la ejecución de las estrategias de control a los Planes de Simplificación de Trámites Institucionales. Posteriormente la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público remitirá el mencionado informe de forma oficial a la entidad rectora en simplificación de trámites (MINTEL) y a la Máxima Autoridad de la entidad controlada; el mismo que contemplará la información de cumplimiento o no cumplimiento.

## **8. RANKING SOBRE LOS RESULTADOS ALCANZADOS EN LOS PLANES DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES**

A partir del *“Informe de Control a los Resultados de la Implementación a los Planes de Simplificación de Trámites”*, la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público, generará un ranking de entidades sobre el cumplimiento o no cumplimiento a los resultados alcanzados en los Planes de Simplificación de Trámites Institucionales, el cual será anexado al informe en mención. Adicionalmente, este ranking será publicado en la página web del Ministerio del Trabajo.

## **9. ACCIONES CORRECTIVAS A LOS RESULTADOS DE CONTROL**

En caso de que el *“Informe de Control a los Resultados de la Implementación a los Planes de Simplificación de Trámites”*, refleje el no cumplimiento a los Planes de Simplificación de Trámites Institucionales, el Ministerio del Trabajo, recomendará a la entidad la implementación de acciones correctivas.

A partir de la notificación del informe mencionado en líneas anteriores, las entidades tendrán quince (15) días término, para la elaboración de una hoja de ruta que incluya las acciones correctivas, misma que deberá ser aprobada por la autoridad responsable de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o de la Unidad que hiciere sus veces, revisado por el responsable de la unidad de administración por procesos, servicios y calidad o quien hiciere sus veces, y elaborado por el responsable de la ejecución del proceso/servicio del trámite simplificado de la entidad controlada. Posteriormente, el mencionado informe será remitido a la entidad rectora en simplificación de trámites (MINTEL) y al Ministerio del Trabajo/Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público.

El responsable de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o la Unidad que hiciere sus veces de la entidad, reportará al Ministerio del Trabajo a través de la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público de manera trimestral dicho avance, adjuntando las evidencias correspondientes. Posteriormente se comunicará a la entidad rectora de simplificación de trámites y a la entidad controlada los resultados de control a los avances.

## **10. ANEXOS**

Anexo 1. Reporte de trazabilidad de atención y tiempos de respuesta del trámite simplificado.

## 11. FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

ACCIÓN	SERVIDOR	FIRMA	PUESTO
Elaborador:	Abg María Lorena Borja Herrera	 Firmado electrónicamente por: <b>MARIA LORENA BORJA HERRERA</b>	Analista de Políticas y Normas del Servicio Público
	Ing. Víctor Wladimir Recalde Zambrano	<b>VICTOR WLADIMIR RECALDE ZAMBRANO</b> Firmado digitalmente por VICTOR WLADIMIR RECALDE ZAMBRANO Fecha: 2021.10.01 15:22:27 -05'00'	Experto de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público
	Ing. Gabriela Rocio Peña Castro	<b>GABRIELA ROCIO PEÑA CASTRO</b> Firmado digitalmente por GABRIELA ROCIO PEÑA CASTRO Fecha: 2021.10.01 15:25:45.00	Analista Senior de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público
	Ec. Gerardo Joel Delgado Siccha	 Firmado electrónicamente por: <b>GERARDO JOEL DELGADO SICCHA</b>	Experto de Calidad en el Servicio Público
	Ing. Byron Patricio Cabrera Daza	<b>BYRON PATRICIO CABRERA DAZA</b> Firmado digitalmente por BYRON PATRICIO CABRERA DAZA Fecha: 2021.10.01 16:30:16 -05'00'	Analista de Políticas y Normas del Servicio Público
Revisor:	Abg. Iván Guillermo Andrade Torres	<b>IVAN GUILLERMO ANDRADE TORRES</b> Firmado digitalmente por IVAN GUILLERMO ANDRADE TORRES Fecha: 2021.10.01 16:30:16 -05'00'	Director de Políticas y Normas del Servicio Público
	Lcda. Fanny Anabella Vinuesa Parra	 Firmado electrónicamente por: <b>FANNY ANABELLA VINUEZA PARRA</b>	Directora de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público
Validador:	Abg. Carlos Eduardo Barrionuevo Chávez	 Firmado electrónicamente por: <b>CARLOS EDUARDO BARRIONUEVO CHAVEZ</b>	Subsecretario de Políticas y Normas
	Abg. Henry Giovanni Valencia Camba	 Firmado electrónicamente por: <b>HENRY GIOVANNY VALENCIA CAMBA</b>	Subsecretario de Calidad en el Servicio Público
Aprobador:	Dr. Jorge Isaac Benavides Ordoñez	 Firmado electrónicamente por: <b>JORGE ISAAC BENAVIDES ORDONEZ</b>	Viceministro del Servicio Público