

Oficio Nro. PR-DSPCS-2019-0122-O

Quito, D.M., 21 de mayo de 2019

Asunto: FASE PILOTO EVALUACION SERVICIOS EN LINEA

Señorita Magíster
Catherine de Lourdes Infantes Mantilla
Coordinadora General de Tecnologías de la Información.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Señorita Magíster
Maria Julia Burneo Nuñez
Directora de Planificación y Gestión Estratégica
AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA
SANITARIA

Señor Economista
Lenin Fabricio Rodriguez Yanez
Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica
MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO EXTERIOR, INVERSIONES Y
PESCA
En su Despacho

De mi consideración:

En cumplimiento con la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, que en el artículo 22 **Mecanismos de calificación de servicio**, establece, “*Las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar mecanismos, de preferencia electrónicos, para que los usuarios califiquen la atención recibida por parte de los servidores públicos (..)*”, la Presidencia de la República a través de la Subsecretaría de Administración Pública y Transparencia, Dirección de Simplificación de Trámites y Calidad de Servicios, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, como instituciones rectoras de la calidad del servicio y del desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación respectivamente, han desarrollado la ***Evaluación de Servicio para trámites en línea.***

Previo a la implementación definitiva de este mecanismo de evaluación, para la fase piloto se ha considerado la participación de las siguientes instituciones que cuentan con trámites en línea:

- Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca – MPCEIP
- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA
- Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación – SENESCYT

Oficio Nro. PR-DSPCS-2019-0122-O**Quito, D.M., 21 de mayo de 2019**

Mediante el Oficio Nro. PR-DSPCS-2019-0112-O de fecha 07 de mayo de 2019, se convocó a las instituciones antes mencionadas a un taller de trabajo que fue realizado el 10 de mayo de 2019, en el cual se entregaron las indicaciones generales para la realización de la Evaluación de los Servicios en Línea y se les solicitó el nombres de los trámites a ser evaluados en la fase piloto, información a partir de la cual el MINTEL ha designado los links para cada uno de ellos, como se indica a continuación:

INSTITUCIÓN	TRÁMITE	LINK DE ENCUESTA
SENESCYT	Acreditación de Investigadores y científicos	http://encuestas.gobiernoelectronico.gob.ec/index.php/926412/lang-es
SENESCYT	Asignación o reactivación del código issn	http://encuestas.gobiernoelectronico.gob.ec/index.php/946577/lang-es
ARCSA	ARCSA-017 Emisión de Permisos de Funcionamiento para establecimientos sujetos a control y vigilancia sanitaria	http://encuestas.gobiernoelectronico.gob.ec/index.php/393861/lang-es
ARCSA	ARCSA-016 Emisión de Certificados de Buenas Prácticas de Manufactura, Almacenamiento, Distribución y Transporte	http://encuestas.gobiernoelectronico.gob.ec/index.php/959543/lang-es
MPCEIP	Registro de Producción Nacional - RPN	http://encuestas.gobiernoelectronico.gob.ec/index.php/475765/lang-es
MPCEIP	Registro Único Artesanal - RUA	http://encuestas.gobiernoelectronico.gob.ec/index.php/928998/lang-es
MPCEIP	Registra tu MIPYME - RUM	http://encuestas.gobiernoelectronico.gob.ec/index.php/866257/lang-es

La fase piloto de la medición inicia el 20 de mayo hasta el 20 de junio de 2019, período en el cual el MINTEL realizará periódicamente la revisión de los resultados en los links

Oficio Nro. PR-DSPCS-2019-0122-O

Quito, D.M., 21 de mayo de 2019

establecidos. Por lo tanto, es responsabilidad de su institución verificar el funcionamiento adecuado de sus trámites en línea y reportar inmediatamente cualquier inconveniente relacionado con el link de evaluación de ser el caso, a Juan Carlos Castillo, Gerente de Gobierno Electrónico del MINTEL al correo electrónico juan.castillo@mintel.gob.ec.

Es importante mencionar que para evaluación del piloto, el MINTEL entregará a la Subsecretaría de Administración Pública y Transparencia de la Presidencia de la República el día 21 de junio de 2019, un informe de resultados enfatizando sobre la funcionalidad del proceso de evaluación de servicios en línea, con la identificación de soluciones a problemas presentados y mecanismos para prevenir inconvenientes en la implementación del mecanismo de evaluación a todos los servicios en línea de las instituciones de gobierno.

Quedamos atentos a cualquier consulta referente a este tema y en el caso de requerir información adicional, le solicitamos comunicarse al teléfono 023827000 ext 7074 y 7373 con María Fernanda Gavilanez, o al correo electrónico gavilanezma@presidencia.gob.ec

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

DIOS, PATRIA Y LIBERTAD

Documento firmado electrónicamente

Srta. María Gabriela Ayala Mantilla

DIRECTORA DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y CALIDAD DE SERVICIOS

Copia:

Señor Máster

Oscar Alexis Uquillas Otero

Subsecretario de la Administración Pública y Transparencia

Señor Magíster

Raúl Javier Jara Iñiguez

Subsecretario de Estado - Gobierno Electrónico

MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Señor Magíster

Pablo Javier Veintimilla Vargas

Director Nacional - Provisión de Servicios Electrónicos

MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN



Oficio Nro. PR-DSPCS-2019-0122-O

Quito, D.M., 21 de mayo de 2019

Señor Magíster

Juan Carlos Castillo Moreno

Gerente Institucional - Gobierno Electrónico

MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Señor Magíster

Juan Carlos Andrade Albornoz

Subsecretario de Calidad en el Servicio Público

MINISTERIO DEL TRABAJO

Señor Abogado

Pablo Fernando Ibarra Estévez

Director de Calidad en el Servicio Público

MINISTERIO DEL TRABAJO

Señora Ingeniera

María Fernanda Gavilanez Araujo

Analista

Señora Magíster

Dayse Virginia Espinosa Palomeque

Especialista

Señora Magíster

Eugenia Priscila Villarreal Palomeque

Especialista

Señorita Licenciada

Gabriela Nathalia Velasco Rengifo

Analista

gv