



MANUAL DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS

CÓDIGO: MDT-DRTSP-MP-001

Versión 01

30/11/2020

MINISTERIO DEL TRABAJO	MANUAL	Código: MDT-DRTSP-MP-001
	MACROPROCESO: Gestión Dirección Regional PROCESO: Gestión de Atención de Denuncias	Versión: 01
		Página 2 de 15

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

DENOMINACIÓN	NOMBRE APELLIDO / CARGO	FIRMA
APROBADO POR:	Mg. Jitler Nicolay Castellanos Ayala COORDINADOR GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	
	Mgs. Carla Jessahe Navarrete Villalva SUBSECRETARIA DE TRABAJO	
REVISADO POR:	Mgs. Diego Ramiro García Montoya DIRECTOR REGIONAL DE TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE QUITO	
	Ing. Gina Elizabeth Pazmiño Sandoval DIRECTORA DE SERVICIOS, PROCESOS Y CAMBIO Y CULTURA	
ELABORADO POR:	Ing. Fausto Paúl Araujo Vanegas ESPECIALISTA DE PROCESOS	
	Ing. Marco Andrés Becerra Zurita CPA OFICINISTA	
	Anl. Juan Fernando Merino Carrera CBA AUXILIAR DE RECEPCIÓN DE ARCHIVOS Y DESPACHO DE ACTAS Y CONTRATOS	

MINISTERIO DEL TRABAJO	MANUAL		Código: MDT-DRTSP-MP-001
	MACROPROCESO: Gestión Dirección Regional PROCESO: Gestión de Atención de Denuncias		 
			Versión: 01 Página 3 de 15

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización	Responsable del cambio	Nombrar si existe documentación obsoleta y detalle
01	Creación	N/A	Paúl Araujo Vanegas	N/A



MINISTERIO DEL TRABAJO	MANUAL	Código: MDT-DRTSP-MP-001
	MACROPROCESO: Gestión Dirección Regional PROCESO: Gestión de Atención de Denuncias	Versión: 01
		Página 4 de 15

ÍNDICE

1. INFORMACIÓN BÁSICA	5
2. LINEAMIENTOS DEL PROCESO.....	6
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	6
4. DATOS GENERALES	6
5. BASE LEGAL	7
6. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS.....	7
6.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO	7
6.1.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.....	9
6.1.3 INDICADOR DE GESTION	15



MINISTERIO DEL TRABAJO	MANUAL	Código: MDT-DRTSP-MP-001
	MACROPROCESO: Gestión Dirección Regional PROCESO: Gestión de Atención de Denuncias	Versión: 01
		Página 5 de 15

1. INFORMACIÓN BÁSICA

Proceso:	Atención de denuncias
Código del Proceso:	N/A
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atender las denuncias presentadas por los trabajadores, acerca de los incumplimientos a la normativa laboral legal vigente. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> Necesidad de ingresar una denuncia al Ministerio del Trabajo <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formulario de denuncia
Productos/Servicios del Proceso:	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de Sanción Acta de archivo
Tipo de Proceso:	<ul style="list-style-type: none"> Adjetivo
Responsable del Proceso:	<ul style="list-style-type: none"> Direcciones Regionales
Tipo de Cliente:	<ul style="list-style-type: none"> Externo
Marco legal:	<ul style="list-style-type: none"> CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR MANDATO CONSTITUCIONAL Nro. 8 CÓDIGO DE TRABAJO CÓDIGO ORGÁNICO GENERAL DE PROCESOS CÓDIGO ORGÁNICO ADMINISTRATIVO LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL MINISTERIO DEL TRABAJO ACUERDO MINISTERIAL 47,303, 110, 135

MINISTERIO DEL TRABAJO	MANUAL	Código: MDT-DRTSP-MP-001
	MACROPROCESO: Gestión Dirección Regional PROCESO: Gestión de Atención de Denuncias	Versión: 01
		Página 6 de 15

2. LINEAMIENTOS DEL PROCESO

El proceso requiere considerar los siguientes puntos:

- Toda denuncia ingresada a la institución deberá ser atendida.
- Todo usuario deberá completar el formulario de registro de denuncias.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

TERMINO / ABREVIATURA	DEFINICIÓN
SUT	Sistema Único de Denuncias
Denuncia	Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido una falta contra la normativa laboral
MDT	Ministerio del Trabajo
Régimen Laboral	Actividad laboral de acuerdo a la ley que establece los derechos y obligaciones de las partes del contrato
Nombre o razón social	La razón social es la denominación por la cual se conoce colectivamente a una empresa
RUC	Registro Único de Contribuyentes, es el documento que identifica e individualiza a los contribuyentes, personas físicas o jurídicas, para fines tributarios
SINACOI	Sistema Nacional de Control de Inspectores

4. DATOS GENERALES

4.1 OBJETIVO

Detallar las actividades del proceso de atención de denuncias, como una herramienta de gestión para el personal del Ministerio del Trabajo.

4.2 ALCANCE

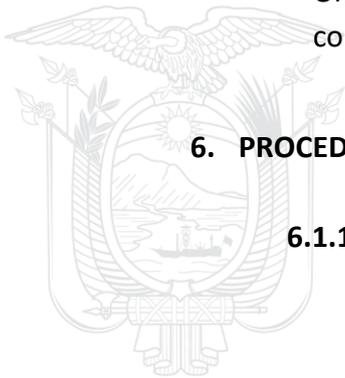
Desde el ingreso del formulario de denuncia por parte del trabajador o ex trabajador hasta la contestación por parte del Ministerio del Trabajo

MINISTERIO DEL TRABAJO	MANUAL	Código: MDT-DRTSP-MP-001
	MACROPROCESO: Gestión Dirección Regional PROCESO: Gestión de Atención de Denuncias	 
		Versión: 01 Página 7 de 15

5. BASE LEGAL

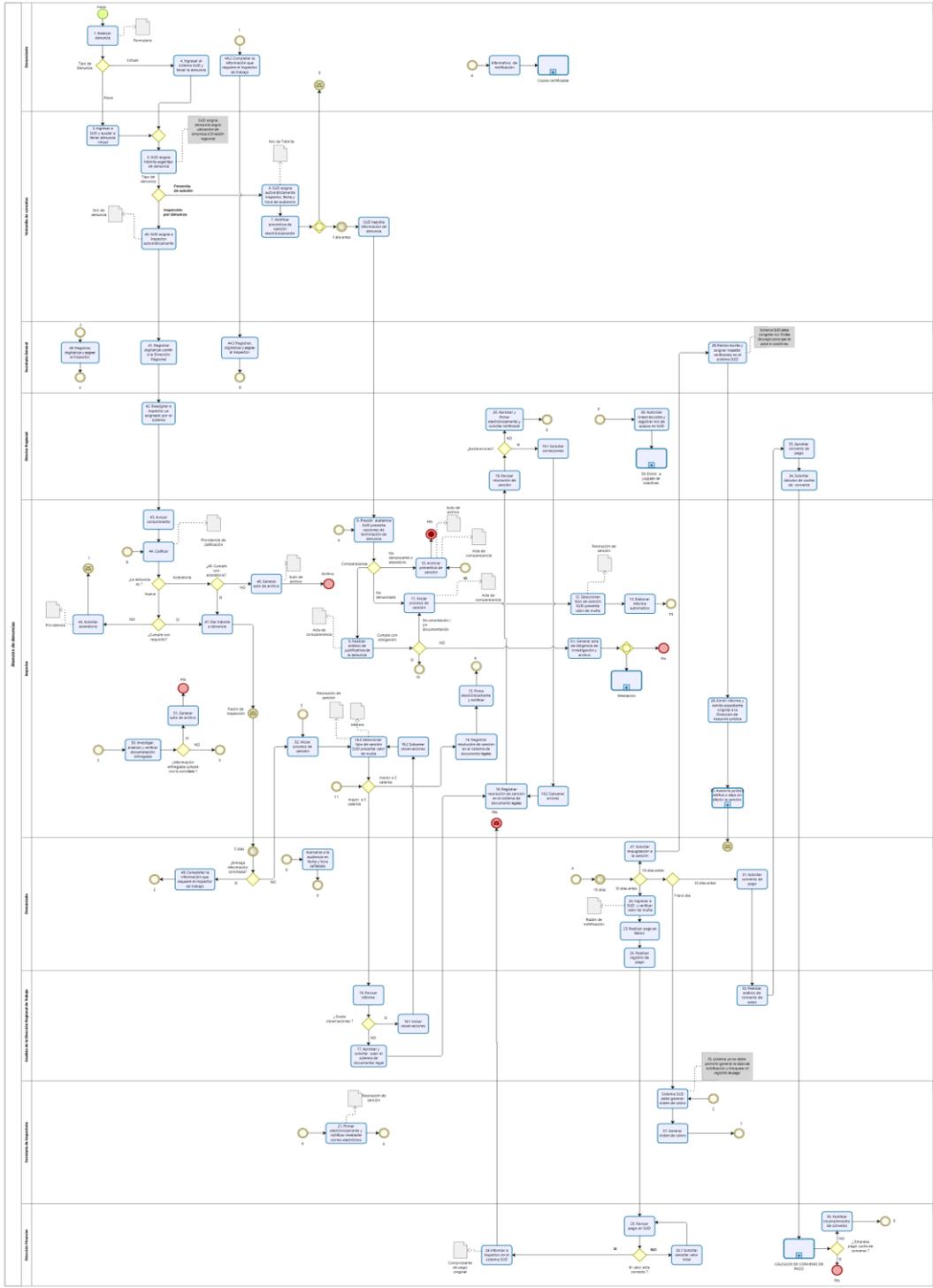
A efectos de garantizar el debido proceso y pleno ejercicio del derecho a la defensa, conforme lo establecido en el artículo 76 numeral 7 literal a) de la Constitución de la República del Ecuador, lo que permitirá brindar a cabalidad la verificación del cumplimiento de las obligaciones laborales establecidas en el Art. 42 del Código de Trabajo, en concordancia de lo señalado en el Mandato Constituyente Nro. 8.

Esta Cartera de Estado, se encargará de notificar a las partes involucradas, en base a lo determinado en el artículo 164 del Código Orgánico Administrativo ibdem con los artículos 2 y 56 de la Ley de comercio electrónico firmas y mensajes de datos.



6. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS

6.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO



MINISTERIO DEL TRABAJO	MANUAL		Código: MDT-DRTSP-MP-001
	MACROPROCESO: Gestión Dirección Regional PROCESO: Gestión de Atención de Denuncias		Versión: 01
			Página 9 de 15

6.1.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Rol	Descripción	Documento
1	Realizar denuncia	Denunciante	El denunciante tendrá 2 opciones para realizar la denuncia	
2	Tipo de denuncia		Denuncia Física ir actividad 3 Denuncia Virtual ir actividad 4	
3	Ingresar a SUD y ayudar a llenar denuncia virtual	Ventanilla de consultas	El denunciante se dirigirá a las Direcciones Regionales del MDT a ingresar la denuncia, un funcionario de dicha Dirección (Ventanilla de consultas) le ayudará a llenar el formulario de denuncia con toda la información requerida ingresándose al Sistema Único de Denuncias SUD.	Formulario de denuncias
4	Ingresar al sistema SUD y llenar la denuncia	Denunciante	El denunciante tendrá la posibilidad de ingresar al sistema SUD y llenar el formulario de denuncias.	Formulario de denuncias
5	SUD asigna trámite según tipo de denuncia	SUD	El sistema SUD en base a la información ingresada por el denunciante identificará el tipo de denuncia y definirá que Dirección Regional atenderá la denuncia: Si es una denuncia ir actividad 6; si es una Inspección por denuncia ir actividad 40	
6	SUD asigna automáticamente Inspector, fecha y hora de audiencia	SUD	El sistema SUD automáticamente asignará un número de trámite, un Inspector de Trabajo con la fecha y hora de audiencia	
7	Notificar Boleta única electrónicamente	SUD	El sistema SUD notificará mediante correo electrónico la boleta única	Boleta de denuncia
8	Presidir audiencia	Inspector de Trabajo	Un día antes de la audiencia el SUD presentará al Inspector de Trabajo la información ingresada por el denunciante para su conocimiento y así podrá presidir la audiencia pudiendo tomar las siguientes opciones de terminar la denuncia: Cuando existe comparecencia de las 2 partes ir actividad 9 Cuando no comparece el denunciado ir actividad 11 Cuando no comparece el denunciante o es abandono ir actividad 10	
9	Realizar análisis de justificativos de la denuncia	Inspector de Trabajo	El Inspector de trabajo realizara un análisis de los justificativos presentados por el denunciado en base a la denuncia planteada	Acta de comparecencia

MINISTERIO DEL TRABAJO	MANUAL		Código: MDT-DRTSP-MP-001
	MACROPROCESO: Gestión Dirección Regional		Versión: 01
	PROCESO: Gestión de Atención de Denuncias		Página 10 de 15

	Cumple con obligación		Si el denunciado cumple con las obligaciones Ir actividad 10 Si el denunciado no cumple con obligaciones, pero quiere conciliar ir actividad 9.1 Si el denunciado no concilia y no cuenta ni con documentación de sustento ir actividad 11	
9.1	Generar acta de diligencia de investigación y archivo	Inspector de Trabajo	El Inspector de trabajo verificando que el denunciado quiere conciliar con el denunciante generar un acta de diligencia de investigación y archiva la denuncia	acta de diligencia de investigación
10	Archivar preventiva de sanción	Inspector de Trabajo	El Inspector de Trabajo verificando que el denunciado ha cumplido con las obligaciones por las que fue puesta la denuncia, archiva la causa dando fin a la denuncia	Auto de archivo
11	Iniciar proceso de sanción	Inspector de Trabajo	Si el denunciado no comparece a la audiencia el Inspector de trabajo inicia el proceso de sanción	Resolución de sanción borrador
12	Seleccionar tipo de sanción SUD presenta valor de multa	Inspector de Trabajo	El Inspector de Trabajo seleccionará el tipo de sanción presentando el valor de la multa	Resolución de sanción borrador
13	Elaborar informe automático	Inspector de Trabajo	Seleccionado el tipo de sanción el SUD emitirá un informe automático con los detalles de la multa.	Informe
	Valor de multa	SUD	Si el valor de la multa es mayor al SBU ir actividad 16 Si el valor de la multa es menor al SBU ira actividad 14	
14	Registrar resolución de sanción en el sistema de documento legales	Inspector de Trabajo	El inspector de trabajo deberá cargar la información de la resolución de sanción en el sistema de documentos legales.	
15	Firma electrónicamente y notificar	Inspector de Trabajo	Con la resolución de sanción en el sistema SUD el Inspector de trabajo firmará electrónicamente para su notificación. El inspector de trabajo esta obligado a dar seguimiento durante los 10 días posteriores a la notificación de la resolución de sanción, e ir actividad 21.1	Resolución de sanción
16	Revisar informe	Analista de la Dirección Regional de Trabajo	El analista revisará el informe dependiendo del valor de la sanción.	
	¿Existen observaciones		Si se cuenta con errores se emitirá observaciones referentes al acta de sanción ir actividad 16.1 Si el informe del acta de sanción esta correcto ir actividad 17	

MINISTERIO DEL TRABAJO	MANUAL		Código: MDT-DRTSP-MP-001
	MACROPROCESO: Gestión Dirección Regional		Versión: 01
	PROCESO: Gestión de Atención de Denuncias		Página 11 de 15

16.1	Incluir observaciones	Analista de la Dirección Regional de Trabajo	El analista de la Dirección Regional de Trabajo ingresará todas las observaciones encontradas.	
16.2	Subsanar observaciones	Inspector de Trabajo	El Inspector de Trabajo realizara todas las correcciones solicitadas al acta de sanción.	
16.3	Seleccionar tipo de sanción SUD presenta valor de multa	Inspector de Trabajo	El Inspector de Trabajo seleccionará el tipo de sanción presentando el valor de la multa	
	Valor de multa	SUD	Si el valor de la multa es mayor al SBU ir actividad 16 Si el valor de la multa es menor al SBU ira actividad 14	
17	Aprobar y solicitar subir al sistema de documentos legales	Analista de la Dirección Regional de Trabajo	Revisado el informe y el acta de sanción verificando que no existe observaciones solicitará al Inspector de trabajo continuar con el proceso	Informe y acta de sanción
18	Registrar resolución de sanción en el sistema de documento legales	Inspector de Trabajo	El inspector de trabajo deberá cargar la información de todas las resoluciones de sanción en el sistema de documentos legales, de los trámites que sustancian respectivamente, independientemente de quien emita la sanción.	
19.	Revisar resolución de sanción	Director Regional	El Director Regional revisará el informe y el acta de sanción.	
	Existe errores		Si existe errores ir actividad 19.1 Si no existe errores ir actividad 20	
19.1	Solicitar correcciones	Director Regional	El Director Regional emitirá las observaciones correspondientes a los documentos habilitantes.	
19.2	Subsanar errores	Inspector Regional	Con las observaciones emitidas a los documentos el Inspector de Trabajo subsanará y emitirá nuevamente la documentación para su aprobación Ir actividad 18	
20	Aprobar y firmar electrónicamente y solicitar notificación	Director Regional	Si no existe errores en la documentación el Director Regional firmará y solicitará su respectiva notificación a las 2 partes. Siempre y cuando la sanción sea suscrita por el Director Regional	
21	Firmar electrónicamente y notificar mediante correo electrónico	Secretaria de Inspectoría	La secretaria Regional firmará la resolución de sanción y emitirá la notificación mediante correo electrónico, siempre y cuando el Director Regional emita la sanción.	Resolución de sanción
21.1	Tiempo para pago de multa		<ul style="list-style-type: none"> Si el pago es dentro de los 10 días ir actividad 22 Si dentro de los 10 días el demandado impugna la sanción ir actividad 27 	

MINISTERIO DEL TRABAJO	MANUAL		Código: MDT-DRTSP-MP-001
	MACROPROCESO: Gestión Dirección Regional		Versión: 01
	PROCESO: Gestión de Atención de Denuncias		Página 12 de 15

			<ul style="list-style-type: none"> Dentro de los 10 días el demandado podrá solicitar un convenio de pago ir actividad 31 Si el denunciado no paga la multa dentro de los 10 días ir actividad 37 	
22	Ingresar a SUD y verificar valor de multa	Denunciado	El denunciado podrá ingresar al sistema SUD y verificará el valor de la multa	Razón de notificación
23	Realizar pago en Banco	Denunciado	El denunciado deberá realizar el pago de la multa mediante transferencia a Ban Ecuador o pago físico en el Banco del Pacífico.	Comprobante de pago
24	Realizar registro de pago	Denunciado	El denunciado deberá ingresar al SUD en donde registrará el comprobante de pago escaneado o también puede acercarse a la Dirección Financiera a registrar el pago físicamente.	Comprobante de pago escaneado
25	Revisar pago en SUD	Dirección Financiera	La Dirección Financiera deberá revisar los pagos realizados mediante transferencia y enviar el detalle de los pagos diarios a la Dirección Regional	
	Valores correctos		<p>Si el valor pagado de la multa es incorrecto ir actividad 25.1</p> <p>Si el valor pagado de la multa esta correcta ir actividad 26</p>	
25.1	Solicitar cancelar valor total	Dirección Financiera	La Dirección Financiera solicitará al denunciado que realice la cancelación total de la multa. Ir actividad 25	
26	Informar a Inspector en el sistema SUD	Dirección Financiera	La Dirección Financiera informará al Inspector de trabajo que la multa impuesta ha sido cancelada, como informe por Quipux. FIN	
27	Solicitar impugnación a la sanción	Denunciado	Si el denunciado considera pertinente podrá impugnar la sanción dentro de los 10 días.	
28	Recibir escrito y asignar inspector verificando en el sistema SUD	Secretaria General	Secretaría General recibirá el escrito de impugnación el mismo que será asignado al Inspector de Trabajo	Escrito de impugnación
29.	Emitir informe y remite expediente original a la Dirección de Asesoría jurídica	Inspector de Trabajo	El Inspector de Trabajo recibe el escrito de impugnación en donde prepara la respectiva documentación para remitir a la Dirección de Recursos y Sumarios Administrativos mediante Quipux	Informe y expediente de causa
30	Gestión de Aseria Jurídica	Dirección de Asesoría Jurídica	La Dirección de Recursos y Sumarios ratifica o deja sin efecto la sanción y notifica al denunciado.	

MINISTERIO DEL TRABAJO	MANUAL		Código: MDT-DRTSP-MP-001
	MACROPROCESO: Gestión Dirección Regional		Versión: 01
	PROCESO: Gestión de Atención de Denuncias		Página 13 de 15

31	Solicitar convenio de pago	Denunciado	El denunciado dentro de los 10 días podrá solicitar un convenio de pago.	
32	Realizar análisis de convenio de pago	Analista de la Dirección Regional de Trabajo	El analista de la Dirección Regional realizará el análisis correspondiente para emitir el convenio de pago	
33.	Aprobar convenio de pago	Director Regional	El Director Regional revisará el convenio de pago y a su vez aprobará o negará de ser el caso.	Convenio de pago
34.	Solicitar cálculos de cuotas de convenio	Director Regional	El Director Regional solicitará los cálculos de cuotas del convenio	
35	CÁLCULOS DE CONVENIO DE PAGO	Dirección Financiera	La Dirección Financiera realizará los cálculos correspondientes y realizará el seguimiento al pago del convenio. En caso de incumplimiento informar a la Dirección Regional.	
	¿ Empresa pagó cuota de convenio ?	Dirección Financiera	Si no cumple con las cuotas del convenio Ir actividad 36 Si cumple con las cuotas del convenio se debe continuar realizando el seguimiento	
36	Notificar incumplimiento de convenio	Dirección Financiera	Si el denunciado no cumple con las cuotas del convenio de pago deber notificar el incumplimiento	
37	Razón de ejecutoría y generación de orden de cobro	Inspector de Trabajo Dirección Regional	Si el inspector emitió la sanción, deberá remitir la razón de ejecutoría a la Dirección Regional. Si el Director Regional emitió la sanción, la Secretaría Regional deberá generar la razón de ejecutoría. La Dirección Regional será quien genere las órdenes de cobro, previo a la verificación de que no se ha realizado el pago de la multa o la de la cuota del convenio de pago. El inspector del trabajo realizará el seguimiento respectivo hasta la finalización del proceso, esto es hasta que el Juzgado de Coactivas resuelva el pago, ya que es el sustanciador del proceso desde el principio.	
38	Autorizar orden de cobro	Director Regional	El Director Regional, realizará la aprobación de la Orden de Cobro y emitirá al Juzgado de Coactivas	Orden de Cobro
39.	Emitir a juzgado de coactivas	Director Regional	Continuar con el proceso el Juzgado de Coactivas	
Inicio de proceso tipo de denuncia: Inspección por denuncia				
40	SUD asigna a Inspector automáticamente	SUD	El sistema SUD automáticamente asignará un número de trámite y a un Inspector de Trabajo.	
41	Registrar digitalizar y emitir a la Dirección Regional	Secretaria General	Secretaria General ingresará al sistema SUD y verificará la información generando un Quipux	Memorando Quipux

MINISTERIO DEL TRABAJO	MANUAL		Código: MDT-DRTSP-MP-001
	MACROPROCESO: Gestión Dirección Regional		Versión: 01
	PROCESO: Gestión de Atención de Denuncias		Página 14 de 15

42	Reasignar a Inspector ya asignado por el sistema	Director Regional	El Director Regional reasignara el Quipux al Inspector anteriormente designado por el SUD	Memorando Quipux
43	Avocar Conocimiento	Inspector de Trabajo	El Inspector de Trabajo avocara conocimiento de la denuncia	Providencia de calificación
44	Calificar	Inspector de Trabajo	El Inspector de Trabajo verificará si la información ingresada en la denuncia cumple con los requisitos establecidos	
			La denuncia es nueva y no cumple con los requisitos ir actividad 44.1 La denuncia es una aclaratoria ir actividad 45 La denuncia cumple con los requisitos ir actividad 47	
44.1	Solicitar aclaratoria	Inspector de Trabajo	El Inspector de Trabajo solicitará aclarar la información ingresada en la denuncia	Providencia
44.2	Completar la información que requiere el Inspector de trabajo	Denunciante	El denunciante completará la información solicitada por el Inspector de Trabajo	
44.3	Registrar, digitalizar y asignar al Inspector	Secretaria General	Secretaria General ingresará al sistema SUD y verificará la información que se ha completado generando un Quipux asignando al Inspector de Trabajo ir actividad 44	Memorando Quipux
45	¿Cumple con aclaratoria?	Inspector de Trabajo	No cumple con la aclaratoria ir actividad 46 Si cumple con la aclaratoria Ir actividad 47	
46	Generar auto de archivo	Inspector de Trabajo	El Inspector de Trabajo verifica que no cumple con los requisitos solicitados en el aclaratoria la denuncia será archivada. FIN	Auto de archivo
47	Dar trámite a denuncia	Inspector de Trabajo	Cumpliendo la denuncia con los requisitos establecidos el Inspector de Trabajo emitirá una Razón de Inspección para el denunciado.	Razón de Notificación
	¿Entrego información solicitada?		En el transcurso de 5 días término, el denunciado deberá entregar la documentación solicitada: Entrego documentación ir actividad 48 No Entrego documentación ir actividad 52	
48	Completar la información que requiere el Inspector de trabajo	Denunciado	El denunciado entregará información solicitada por el Inspector de Trabajo dentro del término de 5 días.	

MINISTERIO DEL TRABAJO	MANUAL		Código: MDT-DRTSP-MP-001
	MACROPROCESO: Gestión Dirección Regional		Versión: 01
	PROCESO: Gestión de Atención de Denuncias		Página 15 de 15

49	Registrar, digitalizar y asignar al Inspector	Secretaria General	Secretaria General ingresará al sistema SUD y verificará la información generando un Quipux	Memorando Quipux
50	Investigar, analizar y verificar documentación entregada	Inspector de Trabajo	El Inspector de Trabajo realizará un análisis de la documentación entregada para proceder a archivar la denuncia o a sancionar.	
	¿Información entregada cumple con lo solicitado?		Si la información entregada cumple con lo solicitado ir actividad 51 Si la información entregada no cumple con lo solicitado ir actividad 52	
51	Generar auto de archivo	Inspector de Trabajo	El Inspector de trabajo realizado el análisis correspondiente de la documentación entregada concluye archivar la denuncia.	Auto de Archivo
52	Iniciar proceso de sanción	Inspector de Trabajo	El Inspector de trabajo una vez realizado el análisis correspondiente de la documentación entregada verifica que no cumple sus obligaciones patronales correspondientes proceden a iniciar el proceso de sanción ir actividad 16.3	

6.1.3 INDICADOR DE GESTIÓN

No.	Indicador	Definición	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Responsable de Medición	Fuente de la Medición	Frecuencia de Medición
1.	Porcentaje de denuncias atendidas dentro del plazo estipulado	Indicará el porcentaje de denuncias que han sido atendidas sin retrasos	$(\text{Denuncias atendidas a tiempo} / \text{Total de denuncias ingresadas}) * 100$	Porcentaje	Unidad responsable de atención de las denuncias	Base de datos de la unidad responsable de la atención de denuncias	Mensual