

PROTOCOLO PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CÓDIGO: MDT-DCC-PRT-01

[Versión 01]

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

RUBRO	NOMBRE APELLIDO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	FIRMA
APROBADO POR:	Ing. María Gabriela Román Suárez COORDINADOR GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	
	Abg. Henry Giovanni Valencia Camba SUBSECRETARIO DE CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO	
REVISADO POR:	Erika A. Conde Álvarez DIRECTORA DE CONTACTO CIUDADANO	
	Ing. Gina Elizabeth Pazmiño Sandoval DIRECTORA DE SERVICIOS, PROCESOS Y CAMBIO Y CULTURA	
ELABORADO POR:	Mgs. Evelin Gabriela Pacheco Mena ANALISTA DE PROCESOS	
	María Carolina Sánchez Ch. EXPERTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización	Responsable del cambio	Nombrar si existe documentación obsoleta y detalle
01	Creación	20/03/2022	Dirección de Contacto Ciudadano	N/A

Índice

1. POLÍTICAS.....	5
1.1.1 POLÍTICAS GENERALES.....	5
1.1.2 POLÍTICAS DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES	5
1.2 COMPETENCIAS GENÉRICAS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA...6	
1.3 COMO BRINDAR LA INFORMACIÓN AL CIUDADANO	7
2. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	7
3. NORMATIVA APLICABLE	8
4. DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO	9
4.1 OBJETIVO	9
4.2 RESPONSABLE (S)	9
4.3 ALCANCE	10
4.4 PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	10
4.5 MODELO DE GESTIÓN.....	11
5. DETALLE DE CANALES	13
6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN:	16
6.1 Protocolo del canal de atención presencial:	17
6.2 Protocolo del canal de atención telefónica:.....	20
6.3 Protocolo del canal de atención virtual – correos electrónicos, Sistemas MDT, Matilde Web (chatbot virtual) y Redes Sociales.....	21
7. ANEXOS Y FORMATOS	22
8. FUENTE DE CONSULTA	23

1. POLÍTICAS

1.1.1 *POLÍTICAS GENERALES*

- La Dirección de Contacto Ciudadano en cumplimiento a lo estipulado en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, será quien emita las directrices e instrumentos técnicos y protocolos para las asistencias y atención al usuario externo.
- El personal que esté en el front de atención al usuario externo, aunque no pertenezca directamente a la Dirección de Contacto Ciudadano, debe cumplir con los lineamientos establecidos en este protocolo para una efectiva atención.
- Previo a la creación e implementación de un nuevo canal de atención, se deberá informar y socializar a la Dirección de Contacto Ciudadano.
- Las directrices, instrumentos técnicos, contenidos y políticas establecidas en el presente protocolo, es de aplicación obligatoria para todos los servidores del Ministerio del Trabajo a nivel nacional.
- Toda creación, reforma o actualización de normativa que se encuentre aprobada por la autoridad competente del Ministerio del Trabajo, deberá ser socializada a la Dirección de Contacto Ciudadano previa a su difusión con al menos cinco días hábiles de antelación.
- En caso de que sea necesario la unidad responsable de la creación, reforma o actualización de normativa, deberá capacitar sobre la aplicabilidad de la misma a la Dirección de Contacto Ciudadano.
- Toda unidad desconcentrada encargada de atención al usuario en un primer nivel servicio deberá asignar a una persona como responsable y un back up, para que de ser el caso prestar asistencia técnica y/o funcional en temas específicos, la actualización del personal responsable estará a cargo de la unidad desconcentrada que deberá reportar a la Dirección de Contacto Ciudadano.
- La Dirección de Contacto Ciudadano será la encargada de realizar la asistencia funcional de primer nivel en las plataformas informáticas que el Ministerio del Trabajo pone a disposición de los usuarios para atención de requerimientos.

1.1.2 *POLÍTICAS DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES*

- Todas las solicitudes ingresadas de manera física por los usuarios, deberán ser registradas en el Quipux (Sistema de Gestión Documental), para la asignación correspondiente a la unidad administrativa responsable de la atención y será atendido de acuerdo al orden de ingreso.

- Ninguna solicitud podrá ser archivada, sin que la misma haya sido atendida y notificada la respuesta final al usuario.

La información de los servicios y trámites institucionales hacia la ciudadanía serán cargados dentro de la herramienta GPR módulo de servicios

- Las unidades temáticas responsables de la entrega de los mismos, serán los encargados de informar a la DSPCC cualquier cambio referente a: adición o eliminación de bases legales, cambio de autoridad responsable del servicio, cambio de procedimientos, validación de tiempo de respuesta, incremento o disminución de requisitos, variación de costo de los trámites, incremento o eliminación de trámites, mejora en la descripción o sintaxis de la información, nivel de automatización, portales de uso, actualización de formularios, ubicación de las unidades prestadoras de servicio, teléfonos de contacto, entre otros.
- Cualquier modificación o actualización al catálogo de servicios del Ministerio del Trabajo, deberá ser comunicada a la Dirección de Contacto Ciudadano a través de la Dirección de Servicios, Procesos y Cambio y Cultura, o quien sea el responsable del catálogo de servicios del Ministerio del Trabajo.
- Toda llamada telefónica que ingresa al Ministerio del Trabajo, deberá ser contestada dentro de los primeros 5 segundos, y de ser el caso canalizarla a la unidad responsable de atención.
- Toda unidad que preste atención al usuario ya sea de primero y segundo nivel deberán informar a la Dirección de Contacto Ciudadano las incidencias que afecten la prestación del servicio, y a la vez las acciones realizadas o ejecutadas para solventarlas.
- Todas las unidades que brinden atención al usuario de primer o segundo nivel, garantizarán la presencia del personal en todo momento a fin de que el servicio no se vea interrumpido durante la jornada laboral.
- Ninguna atención será negada, sin embargo se solicitará al usuario que para el ingreso de trámites deberá contar con todos los requisitos establecidos.
- La persona responsable de atención, deberá verificar que todos los usuarios cuenten con todos los requisitos por cada trámite.

1.2 COMPETENCIAS GENÉRICAS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

- **Orientación al servicio:** Escucha con interés y empatía las necesidades del usuario para comprenderlas y atenderlas con diligencia; es cordial y respetuoso con los usuarios, siempre mostrando disposición de ayuda.
- **Responsabilidad:** Está comprometido con los objetivos de la organización y su trabajo, realiza sus actividades con perseverancia y dedicación. Cumple con los procedimientos y normas de trabajo sin supervisión constante.

- *Comunicación efectiva:* Interactúa y coordina oportunamente con información relevante o necesaria, con personas de su área y/o de diferentes áreas para cumplir con sus tareas.
- *Trabajo en equipo:* Da ideas a los demás y hace sugerencias constructivas. Atiende las sugerencias de otros aunque no coincidan con las suyas, con el propósito de favorecer los resultados del equipo.
- *Comportamiento ético:* Ser reservado con la información confidencial que maneja respecto de los usuarios, su órgano o unidad y la entidad. Brindar información completa y veraz y asumir la responsabilidad de sus acciones. De darse una situación confusa o ambigua, es preferible apegarse a las normas y procedimientos o consultarlo con instancias

1.3 COMO BRINDAR LA INFORMACIÓN AL CIUDADANO

- Publicar la información de los trámites de una manera clara y sencilla para aquellos a quienes va dirigida.
- El lenguaje y la forma cómo se va a transmitir la información debe ser acorde con la realidad de la ciudadanía a la que se atiende.
- Considerar que el nivel educativo de los solicitantes de un trámite no es siempre el mismo y, por tanto, lo que para unos puede ser un procedimiento sencillo, para otros puede tratarse de algo confuso o inentendible.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

TERMINO / ABREVIATURA	DEFINICIÓN
Calidad	Es el grado de cumplimiento de requisitos establecidos para brindar un servicio o producto.
Canales de atención al usuario	Son los puntos de interacción del usuario con las entidades, para acceder a un servicio, a través de los cuales presentan sus requerimientos.
DCC	Dirección de Contacto Ciudadano
Evaluación	Es un proceso sistemático, continuo e integral destinado a valorar y determinar hasta qué punto fueron logrados los objetivos previamente determinados a partir de una línea base.
Funcionaria/o	Es la servidora o servidor que ejerce un puesto, excluido de la carrera del servicio público, de libre nombramiento y remoción por parte de la autoridad nominadora o de período fijo, y su puesto se encuentra dentro de los grupos ocupacionales de la escala de remuneraciones mensuales unificadas del nivel jerárquico superior.

GPR	Gobierno por Resultados que permite es el conjunto de conceptos, metodologías y herramientas que permitirá orientar las acciones del gobierno y de sus instituciones al cumplimiento de objetivos y resultados esperados en el marco de mejores prácticas de gestión.
LOSEP	Ley Orgánica de Servicio Público
LOOETA	Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos
MDT	Ministerio del Trabajo
Servidora/o	Todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un puesto o cargo, función o dignidad dentro del sector público sea o no de libre nombramiento y remoción.
QUIPUX	Es el Sistema de Gestión Documental que permite el registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o físicos que se envían y reciben en una institución.
Trámite	Conjunto de requisitos y acciones interrelacionadas para acceder a un servicio.
Usuario	Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que hace uso del servicio y/o se beneficia del mismo.
Trámite administrativo	Conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan los administrados ante la Administración Pública o ésta de oficio, con el fin de cumplir con una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.
Trámite en línea	Conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que el administrado puede gestionar, en su totalidad, a través de un canal electrónico.
Trámites de carácter nacional	Son aquellos que el administrado realiza ante las entidades y Organismos de administración

3. NORMATIVA APLICABLE

Identificación Norma (Resolución o Acuerdo)	Referencia específica
Constitución de la República del Ecuador: Art. 66	“El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”.
Ley Orgánica del Servicio Público: Art. 22 literal f)	“Son deberes de las y los servidores públicos, cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad”.
Art. 22 LOOETA	
Norma Técnica de Atención al Usuario en el Servicio Público: Art.3	“La atención al usuario constituye el conjunto de políticas, procedimientos y métodos que permiten conocer e identificar las necesidades y el grado de atención de las y los usuarios”.

Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios. Art. 1.-	“ establecer lineamientos y procedimientos para la mejora continua e innovación de procesos y servicios en las entidades del Estado, con la finalidad de: a) Asegurar que las entidades provean productos y/o servicios, orientados a garantizar los derechos de los usuarios y satisfacer sus necesidades, requerimientos y expectativas, facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones; b) Optimizar la eficiencia de las entidades a través del mejoramiento continuo e innovación de sus procesos y servicios institucionales; y, c) Incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos de las entidades. ”.
Norma Técnica de mecanismo de calificación. Art.10.-	De la atención al usuario.-Constituye el servicio brindado al usuario de manera ágil, oportuna con calidad, eficacia, calidad y calidez, con la finalidad de conocer e identificar sus necesidades, a través de los diferentes canales de atención al usuario.
Estatuto Orgánico por Procesos: Art. 10 literal d) de las atribuciones y responsabilidades de la gestión de Contacto Ciudadano	“Receptar y atender los requerimientos de asistencia y atención al usuario externo en un primer nivel y canalizar la atención al usuario en un segundo nivel de servicio”.
Estatuto Orgánico por Procesos: Art. 10 numeral 1.2.1.1.4.3., Gestión Interna de Atención al Usuario, Producto 1.	“Directrices e instrumentos técnicos y protocolos para la asistencia y atención al usuario externo”.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO

4.1 OBJETIVO

Definir estándares, políticas y directrices para asegurar la calidad y calidez en la atención al usuario, cuya aplicación es obligatoria en todas las interacciones que se realiza entre los usuarios externos y los servidores del Ministerio del Trabajo, en los diferentes canales y niveles de atención.

4.2 RESPONSABLE (S)

Unidad administrativa	Nivel de responsabilidad
Direcciones que ejecutan procesos sustantivos	Ejecutores del proceso
Coordinaciones / Subsecretarías	Responsables de los procesos y prestación de los servicios
Dirección de Contacto Ciudadano	Responsable de atención al usuario en el primer nivel; medición y evaluación de la satisfacción del usuario en la

	prestación de los servicios en todos los niveles
--	--

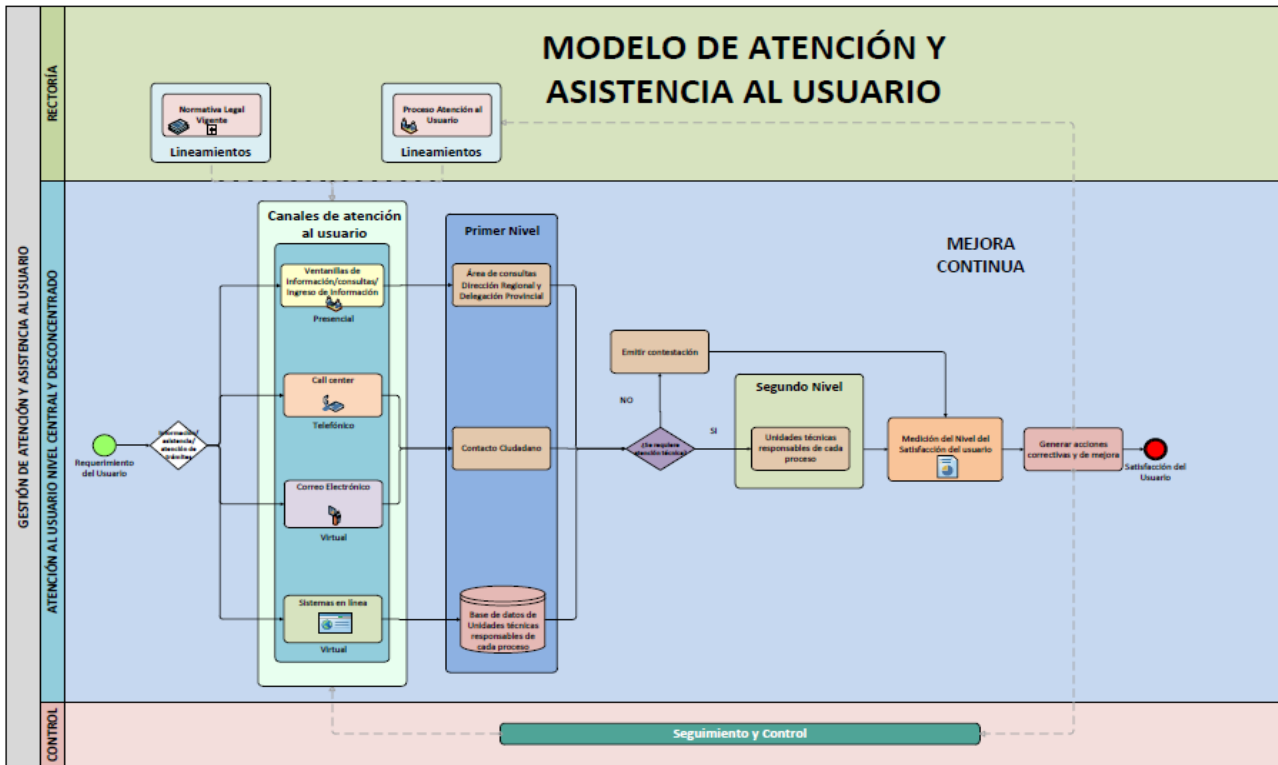
4.3 ALCANCE

El alcance del presente protocolo inicia con la recepción del requerimiento del usuario externo a través de los canales disponibles para este efecto, hasta la atención, gestión y respuesta al requerimiento recibido.


4.4 PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO



- **Vocación de servicio:** Es el comportamiento que deben mantener los servidores públicos enfocados a la excelencia procurando siempre la satisfacción del usuario.
- **Proactividad:** Los servidores públicos deberán procurar que sus acciones estén enfocadas a la obtención de resultados óptimos en la atención.
- **Credibilidad:** Los responsables de la atención al usuario deberán inspirar confianza y seguridad absoluta en su accionar.
- **Calidez en la entrega del servicio:** Los servidores públicos deberán brindar un trato amable y tener buena predisposición para escuchar sus necesidades y atender los problemas e inquietudes de los usuarios.
- **Amabilidad:** Los servidores del Ministerio del Trabajo atenderán al usuario con empatía y calidez para generar confianza, manteniendo la cordialidad y enfoque al servicio.
- **Respeto:** Todos los usuarios deberán ser tratados con consideración y valoración, manteniendo siempre clara la orientación de la institución al servicio público.
- **Solidaridad:** Los servidores públicos deben brindar atención solidaria y preferencial a los grupos de atención prioritaria en la entrega de soluciones precisas y ágiles en las que se minimicen el incurrimento en costos y el uso de del tiempo del usuario.
- **Equidad:** Atender sin discriminación en el trato o concesiones particulares a los usuarios de nuestros servicios.
- **Objetividad:** La atención debe ser personalizada y el criterio de los servidores deberá estar apegado al cumplimiento de la ley y normas establecidas.
- **Honestidad:** Los servidores públicos deberán actuar con la verdad y proporcionar la información adecuada y veraz.
- **Calidad:** Es el grado de cumplimiento de requisitos establecidos para brindar un servicio o producto.
- **Eficiencia:** Usar de forma óptima los recursos disponibles de la institución y de los usuarios en la entrega de servicios.
- **Confidencialidad de la información:** Es responsabilidad de todos los servidores del Ministerio del Trabajo, velar por la integridad y seguridad de la información.
- **Cortesía:** Es la habilidad del servidor público para atender al usuario con respeto y educación.
- **Empatía:** Es la habilidad de entender o sentir lo que el usuario está experimentando mientras recibe la atención.

4.5 MODELO DE GESTIÓN



4.5.1 ELEMENTOS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Elemento	Definición	Clasificación
<p>Niveles de atención</p> 	<p>Se refiere a la escala a la cual se debe elevar un trámite para ser atendido, considerando variables como complejidad, interventores, información necesaria, entre otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Primer nivel: Se describe a la gestión que se realiza para la atención de los requerimientos y uso funcional de los sistemas que ofrece a los usuarios de manera inmediata y que para su análisis y gestión no se requiera la intervención de otras unidades técnicas/administrativas o instituciones públicas. ○ Segundo nivel: Atención a los requerimientos del usuario que por su naturaleza no pueden ser atendidos de manera inmediata y que deben ser canalizados a las diferentes unidades

		<p>técnicas/administrativas o instituciones públicas.</p>
<p>Canales de atención</p> 	<p>Son los puntos de interacción del usuario con las entidades, para acceder a un servicio, a través de los cuales presentan sus requerimientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Presencial: Son todas las ventanillas para la atención in situ del usuario, a las cuales puede acercarse para realizar sus requerimientos o necesidades. Están compuestas por: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Ventanillas de atención al usuario</i> (responsabilidad de la Dirección Regional y de Delegaciones Provinciales el seguimiento a la aplicación del protocolo de atención al usuario). ▪ <i>Ventanillas de Secretaría General</i> (responsabilidad de la Dirección Regional y de Delegaciones Provinciales el seguimiento a la aplicación del protocolo de atención al usuario). ○ Telefónico: Consiste en la recepción de llamadas de los usuarios realizadas a una línea de atención específica instalada por el Ministerio, con el fin de facilitar el acceso a la información. ○ Virtual: Es aquel que permite la interacción con el usuario a través de un aplicativo o herramienta tecnológica desarrollada para este efecto, con el fin de requerir información o realizar un trámite. <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Plataforma informática:</i> Es un sistema que permite la ejecución de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno, dando a los usuarios la posibilidad de acceder a ellas a través de Internet (Sistema de Contacto Ciudadano PQSSF y Matilde WEB). ▪ <i>Correo Electrónico:</i> Es un medio que permite el intercambio de información para solventar los requerimientos de los usuarios.
<p>Intervinientes</p> 	<p>Son todas aquellas unidades administrativas responsables o que</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dirección de Contacto Ciudadano: Es la unidad responsable de la atención a los usuarios en un primer nivel de servicio

	<p>intervienen en la atención usuario.</p>	<p>por los diferentes canales de atención dentro del ámbito de su competencia. Adicionalmente son los responsables de consolidar los reportes de la atención de los trámites y evaluar la calidad del servicio y satisfacción del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Unidades técnicas/administrativas o instituciones públicas</u>: Son todas las unidades responsables de la atención de los trámites en segundo nivel, adicionalmente del manejo de la información generada de su gestión.
--	--	--

5. DETALLE DE CANALES

5.1.1.1 Canales de Atención – Dirección de Contacto Ciudadano:

El Ministerio del Trabajo, absuelve requerimientos de la ciudadanía a través de los siguientes canales de atención a nivel nacional.

1. Presencial / Responsable Dirección Regional

Objetivo:

Brindar información al usuario sobre los trámites que se realizan en la institución, asesoría en temas laborales del sector público y privado y receptor documentación para la atención de trámites.

DIRECCIONES REGIONALES DE TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO Y SUS DELEGACIONES		
DIRECCIÓN REGIONAL	DELEGACIÓN	DIRECCIONES
Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Ambato	Ambato	Cosme Renela y Av. Víctor Hugo, a dos cuadras de la zonal del MIES
	Riobamba	Argentinos Nro. 3012 Juan Montalvo, a una cuadra de la Iglesia Loma de Quito
	Latacunga	Calle Quito y Marquéz de Maenza esquina, edificio El Rosal
	Puyo	Av. Alberto Zambrano y Alpayacu, frente a la Coop. de Ahorro y Crédito San Francisco
Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Portoviejo	Portoviejo	Av. 15 de Abril y los Nardos, tras el ECU 911
	Santo Domingo	Av. Abraham Calazacón, instalaciones del SECAP
	Manta	Av. Malecón y Calle 23, edificio El Vigía, Mezanine
	El Carmen	Av. Chone y calle Santa Ana, frente al Restaurante Chocklo Loko
	Chone	Bolívar y Salinas esquina, diagonal al Cuerpo de Bomberos

Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Cuenca	Cuenca	Paseo tres de Noviembre y Pasaje Pumapungo junto al Zoológico
	Troncal	Calle Homero Montero y Héroes del Cenepa casa # 1125, frente a la rectificadora Troya
	Macas	Villanueva y Marina Madero, diagonal a la Universidad Católica de Cuenca extensión Macas
	Azogues	Av. 16 de Abril entre Napo y Babahoyo
Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Ibarra	Ibarra	Pedro Moncayo N11-54 entre Jaime Rivadeneira y Zoila Larrea, sector el Obelisco
	Esmeraldas	Av. Jaime Roldós Aguilera vía al Puerto pesquero S/N

	Tulcán	Antisana y Av. Universitaria frente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi)
	Nueva Loja	Avenida Circunvalación y Monseñor Gonzalo López, Centro de Atención Ciudadana
	Sucumbíos	Centro de Atención Ciudadana Lago Agrio - Av. Río Aguarico y Circunvalación S/N
Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Loja	Loja	Rocafuerte y Bolívar, Plaza Santo Domingo, Edificio Geomil, junto a la Iglesia.
	Zamora	Sevilla de Oro y 24 de mayo esquina, 2do piso Junto a Correos del Ecuador
	Machala	Buena Vista entre Rocafuerte y Bolívar, diagonal a la Cámara de Comercio
	Portovelo	Antonio José de Sucre y Gonzalo Díaz, Piso 3 esquina; Edificio del Cuerpo de Bomberos
Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Guayaquil	Guayaquil	Av. Quito y 1ro Mayo - Edificio Torres del Parqueo
	Guaranda	Sucre s/n y Azuay, edificio de La Gobernación
	Santa Elena	Centro de Atención Ciudadana Salinas - Cdla. Santa Paula, Av. Carlos Espinoza Larrea y Calle 5ta.
	San Cristóbal	Darwin s/n y Manuel Julián Cobos, Edificio de la Ex Gobernación.
	Santa Cruz	Calle Cucuve N115 e Islas Plaza Barrio las Acacias
	Babahoyo	Calle Sucre y General Barahona, Centro Comercial Eugenio Espejo, Planta Alta Oficina #2
	Quevedo	Cdla. Bellavista Mz. 4 Solar #3 y Puente Velasco Ibarra
Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Quito	Quito	Clemente Ponce N15-59 y Piedrahita, Edificio Géminis
	Cayambe	Alianza y Terán, frente al Edificio El Dorado
	Orellana	Vía Sacha-Loreto, junto a la Estación Transelectric, Fco. de Orellana
	Tena	Av. 15 de Noviembre entre Galo Plaza Laso y Zamora, a una cuadra del Hospital José María Velasco Ibarra
	Joya de los Sachas	Barrio Machala entre calles A y D, antiguo Hospital de Salud Pública
Ministerio del Trabajo Planta Central	Quito	Av. República de El Salvador N34,183 y Suiza, atrás del Colegio Sebastián de Benalcázar.
Oficina Red Socio Empleo	Quito	Av. 12 de Octubre y Madrid

Oficina Red Socio Empleo	Quito	Av. Mariscal Sucre y Morán Valverde frente al Mercado "Las Cuadras"
---------------------------------	-------	---

2. Telefónico

- 1800- CONTACTO (266822) / responsable Dirección de Contacto Ciudadano

Objetivo:

Brindar información al usuario sobre los trámites que se realizan en la institución, asesoría en temas laborales del sector público y privado evitando el traslado físico del usuario optimizando su tiempo.

3. Virtual / responsable Dirección de Contacto Ciudadano

3.1 Correos electrónicos

- información@trabajo.gob.ec

Objetivo:

Absolver los requerimientos y consultas escritas de la ciudadanía.

3.2 Código QR

Objetivo:

Direccionar al Sistema Único de Trabajo – SUT para ingresar quejas y denuncias.

3.3 Plataforma informática

- Denuncias
- <https://sut.trabajo.gob.ec/mrl/contenido/denuncias.xhtml>

Objetivo:

Receptar y canalizar al Sistema Único de Trabajo las denuncias ingresadas referentes a incumplimientos de la Normativa Legal Vigente.

Preguntas, quejas, solicitud de información, sugerencias y felicitaciones.

<https://aplicaciones.administacionpublica.gob.ec/>

Objetivo:

Receptar y canalizar al Sistema de Contacto Ciudadano PQSSF las preguntas, quejas, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones presentadas por la ciudadanía.

6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN:

El servicio debe ser de calidad cumpliendo los estándares necesarios para alcanzar las expectativas que el ciudadano tiene sobre el mismo, por lo tanto debe ser:

Respetuoso: Los usuarios esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

Amable: Amabilidad de manera espontánea, natural y sin intereses.

Confiable: Como se encuentre establecido en las normas y con resultados seguros.

Empático: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin discriminaciones.

Oportuno: En el momento apropiado, cumpliendo los términos establecidos.

Efectivo: Resuelve lo solicitado de manera oportuna, clara y completa.

Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no es mi competencia...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio, por lo que los servidores públicos, deben:

- Conocer los trámites y servicios que presta la institución.
- Informarse de los procedimientos, formatos o plantillas de los servicios que ofrece la institución.
- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.

El servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano; hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

Atención en situaciones difíciles:

En muchas ocasiones pueden llegar a la entidad ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o irritados en estos casos debe considerar las siguientes recomendaciones para facilitar el servicio:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos, dejar que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.

- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”. Estas demuestran que el servidor público es consciente del malestar del ciudadano.
- Proponer al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, se debe informar al jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- Invitar al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja en el sistema de la institución.

6.1 Protocolo del canal de atención presencial:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que éste se acerque.
- Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea éste quien salude primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) e inmediatamente después dar la bienvenida “Bienvenido(a)”...en qué puedo servirle/o.
- Invitar al ciudadano a que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas:
- ¿De qué manera puedo ayudarlo/a/e/? ¿De qué manera puedo servirle?

Durante la atención:

Como el servicio a la ciudadanía tiene un horario establecido, el primer ciudadano será atendido a partir de las ocho horas (8:00 am), por lo que se recomienda a los funcionario que laboran en oficinas de atención directa al usuario estar en sus puestos de trabajo a las ocho horas (8:00 am) o cinco minutos antes, y el último ciudadano que se atenderá será aquel que ingresa a la recepción del edificio hasta las 4:30pm (previendo que el tiempo de atención puede estimarse en 15 minutos)

- Tener muy en cuenta la amabilidad, discreción y, sobre todo, la educación.
- Promover un diálogo amigable que haga sentir al ciudadano (a) bienvenido (a) y cómoda (a) para realizar la gestión.
- Dejar en todo momento que la persona se exprese y se sienta a gusto. No interrumpir la conversación del ciudadano. Prestar atención y dejar que el ciudadano termine de

expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, entre otros, y atender la documentación que el ciudadano traiga si es necesario.

- Poner en práctica el conocimiento y la experiencia en los diferentes casos atendidos.
- Tener cuidado con el lenguaje corporal, minimizar los gestos faciales y corporales.
- Ser puntual en las respuestas, evitando ser cortante.
- Evitar contestar con preguntas.
- Comunicarse en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
- Ordenar bien la información y el material a ofrecer.
- En caso no tener una solución inmediata, derivar o buscar apoyo, pero siempre tener la premisa que toda demanda debe ser respondida.
- Cuidar la entonación, la expresión y mirar a los ojos.
- Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos).
- Transmitir siempre la sensación de que se ha hecho todo lo que está en nuestras manos.

Atención presencial para personas con discapacidad,

Las personas con discapacidad tienen reconocidos los mismos derechos que el resto de ciudadanos, pero se enfrentan a diario con múltiples situaciones que dificultan que estos sean garantizados; es por ello que a continuación se determina el protocolo de atención de personas con discapacidad:

- Cuando el ciudadano peticionario presente alguna condición de discapacidad o dificultad evidente para desplazarse, el funcionario que lo recibe y atiende debe mantener una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- Hay que procurar que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sin cambiarse de asiento). Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas, hay que colaborarle para que las pueda mantener cerca.
- Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga alguna discapacidad auditiva:

- Hay que evitar gritar, pues la persona no capta el contenido de las palabras, y más bien puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.
- Se deben emplear frases breves y concisas, y gestos y signos sencillos.
- Algunas personas con discapacidad auditiva comprenden leyendo los labios. Por eso hay que vocalizar correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.
- No se debe tener en la boca objetos que dificulten la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- La persona sorda suplente el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.
- Mantener una actitud tranquila, repetir cuantas veces sea necesario y sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.
- Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga alguna una discapacidad visual:
- Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando y procure mirarle a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente.
- Llamar a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a ella.
- Hablar siempre de frente a la persona con discapacidad, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación.
- Todo el tiempo la comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información por el sentido del oído y si el que los atiende se expresa con gestos o señales, no les transmite el mensaje adecuadamente.
- No utilizar gestos o expresiones indefinidas (como “allí” o “por aquí”), pues carecen de sentido para estas personas.
- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- No es necesario elevar la voz ni hablar continuamente. La conversación debe fluir normalmente.
- Para indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.

6.2 Protocolo del canal de atención telefónica:

Al contestar la llamada

- Responder rápidamente. Contestar la llamada dentro de los primeros 5 segundos.
- Contestar e iniciar la conversación con un saludo cordial, ejemplo: “Buenos días Ministerio del Trabajo”, “Buenas tardes Ministerio del Trabajo”, e inmediatamente después, dar la bienvenida.
- Identificarse inmediatamente con su primer nombre y apellido: ...Susana Méndez le saluda, ¿En qué le puedo ayudar?,
- Acto seguido, “Para un mejor servicio por favor ayúdeme con la siguiente Información (nombre del usuario, número de cédula, número de contacto, si llama en calidad de empleado o empleador, nombre de la empresa)”, el agente de call center identifica si es sector público o privado.
- Es necesario que el servidor hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización, para que el ciudadano o ciudadana comprenda el mensaje.
- Una vez que el ciudadano expresa su necesidad, absolver la consulta.
- En caso de que la llamada deba ser transferida a una unidad técnica del Ministerio, indicar al ciudadano: “Sr. Sra. Srta. su llamada será transferida a la dirección o a la unidad pertinente que le brindará la información requerida.”
- Transferir solo aquellas llamadas que requieran de una respuesta técnica de segundo nivel
- Asegurarse de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
- A su vez, al transferir la llamada, esperar a que el compañero le atienda. Informar el nombre del ciudadano y el motivo de la llamada.
- Si el tiempo de espera es extenso el agente de call center consultará al usuario si desea mantenerse en espera, o se le informará que una vez absuelta la consulta se le devolverá la llamada.
- En caso que el servidor no pueda absolver la consulta solicitada por el ciudadano en la llamada deberá:
 - Asegurar de exponerle al ciudadano las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento.
 - Ofrecer disculpas y alternativas de solución.
 - Informar al ciudadano sobre los procedimientos que se deben seguir; la fecha probable de respuesta o solución y el medio a usar para entregarlo.
 - Cerciorarse que para el ciudadano es una solución aceptable.

- Comprometerse con lo que puede cumplir.

Al terminar la llamada:

- Agradecer al ciudadano su llamada: “Gracias por llamar al Ministerio del Trabajo, ha sido un placer atenderlo.”
- Esperar que el ciudadano cuelgue antes que usted.

6.3 Protocolo del canal de atención virtual – correos electrónicos, Sistemas MDT, Matilde Web (chatbot virtual) y Redes Sociales

- El servicio del correo de informacion@trabajo.gob.ec es prestado en horario de trabajo, de lunes a viernes de 08:00 a 16:40, por personal de la Dirección de Contacto Ciudadano, pasado la hora laboral los correos receptados se tramitarán a primera hora del día siguiente.
- Verificar que la información este completa para dar trámite a lo solicitado.
- El correo de denuncias@trabajo.gob.ec está habilitado las 24 horas en los cuales se dirige automáticamente al Sistema Único de Trabajo y PQSSF respectivamente.
- Cuando sea requerido adjuntar archivos que respalden o fortalezcan la respuesta.
- Al dirigirse al usuario se intentará llamarle por su nombre. Se procurará el uso del “usted”.
- *Corrección en el lenguaje:* Mantener un lenguaje correcto y profesional, cuidando la ortografía y la sintaxis.
- El lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto respetando las normas de la lengua castellana.
- *Frases cortas:* Hay que intentar comunicarse con el usuario usando frases cortas, que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- *Evitar las respuestas monosilábicas:* Se tratará de evitar respuestas del tipo sí/no, puesto que se pueden interpretar como frías y poco amigables, al igual que sucede en la atención en persona.
- *Precaución con el uso de mayúsculas:* Procurar no usar mayúsculas excepto cuando sea requerido por las reglas ortográficas. En el lenguaje del chat el que un texto esté escrito todo él en mayúsculas suele interpretarse como que se grita, aunque no sea esa la intención, y puede ser percibido así por el usuario receptor del mensaje.

- *Sugerir, no imponer*: En el contacto con el usuario se tenderá a sugerir no a imponer, para ello se pueden utilizar frases como: “puede encontrar...”, “se puede poner en contacto con...”, etc.
- *Evitar el uso de jergas y abreviaturas*: Las jergas o abreviaturas pueden resultar incomprensibles para el usuario por lo que se debe limitar al máximo su utilización, así mismo se evitará el uso de tecnicismos profesionales.
- *Despedirse de la atención al usuario*: “A sido un gusto atenderle, que tenga un buen día.”
- *Contacto Ciudadano*: Si durante la sesión se reciben quejas y/o denuncias, se deberá direccionar a los correos de quejas y denuncia antes mencionados.
- *Comportamiento inadecuado de los usuarios*: Si un usuario mantiene en el correo o chat un comportamiento inadecuado con insultos, palabras obscenas, o pretende otra finalidad que no sea la de solicitar información, se le dirá cortésmente que ese no es el objetivo del servicio, y que si persiste en su actitud se procederá a cerrar la sesión de correo o chat con él.
- *Dificultades idiomáticas*: Si entran preguntas en otro idioma o lengua que no sea el español, se procederá a indicar al usuario que de momento este servicio sólo está disponible en castellano y que su consulta sea enviada mediante correo electrónico.
- *En lo que respecta a Matilde WEB*, se actualizara constantemente las preguntas y respuestas frecuentes para que el usuario obtenga información adecuada.

7. ANEXOS Y FORMATOS

Código	Nombre del anexo	Versión
Anexo 1	Catálogo de Servicios del Ministerio del Trabajo	01
Anexo 2	Base de datos consolidada, en la cual se realice el registro de gestión realizada sobre las solicitudes de los usuarios	01

8. FUENTE DE CONSULTA

<https://www.gob.ec/sites/default/files/2020-03/Reglamento%20LOOETA.PDF>
REGLAMENTO LEY OPTIMIZACION Y EFICIENCIA DE
TRAMITES ADMINISTRATIVOS

Decreto Ejecutivo 743
Registro Oficial Suplemento 505 de 10-jun.-2019
Última modificación: 14-feb.-2020
Estado: Reformado

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/57-MRL-2013-NORMA-T%C3%89CNICA-DE-ATENCI%C3%93N-AL-USUARIO-EN-EL-SERVICIO-P%C3%9ABLICO.pdf>
NORMA TÉCNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO PÚBLICO

http://www.pge.gob.ec/images/documentos/LeyTransparencia/2021/mayo/a2/norma_tecnica_de_los_mecanismos_de_calificaciones_del_servicio.pdf
NORMA TECNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACION DEL SERVICIO
Acuerdo Ministerial 235
Registro Oficial Suplemento 45 de 23-sep.-2019
Estado: Vigente

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/NORMA-T%C3%89CNICA-PARA-LA-MEJORA-CONTINUA-E-INNOVACI%C3%93N-DE-PROCESOS-Y-SERVICIOS-signed.pdf?x42051>
NORMA TÉCNICA PARA LA MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS Y
SERVICIOS
Acuerdo Ministerial Nro. MDT- 2020 – 0111
06-mayo.-2020
Estado: Vigente