

INFORME RENDICION DE CUENTAS.

UNIDAD DE CONSULTAS: La Unidad de Consultas en el periodo de Enero a Diciembre de 2021 realizó:

- ✓ **Absolución de consultas a usuarios internos como externos.-** Asesoría personalizada prestada por los analistas con el cargo de inspectores, hacia los usuarios demandantes de información y aplicabilidad de la normativa vigente, mecanismo importantes para aclarar las dudas derechos y obligaciones tanto del trabajador como del empleador, así como asesoría en temas de la Ley Orgánica del Servicio Público, su Reglamento General, Código de Trabajo, acuerdos ministeriales emitidas por el Ministerio del Trabajo y normas anexas).
- ✓ **Cálculos aproximados de liquidación.** - En base a la información proporcionada por el usuario, así como de la revisión del sistema SUT, se realiza los cálculos estimados de liquidación requeridos, con la finalidad de que conozcan a que tendrían derecho en el caso de una liquidación por el tiempo de servicio.
- ✓ **Consignación de actas de finiquito.** - Como área de absolución de consultas realizamos el soporte del manejo del Sistema Único de Trabajo (SUT) en lo pertinente a contratos y actas de finiquito, es decir, que una vez que el usuario genere el acta de finiquito y vencido el plazo que señala el artículo 6 del acuerdo ministerial 135-2017. La revisión de las actas también se lo hace por el correo: consignaciones.actas.finiquito@trabajo.gob.ec
- ✓ Trámites:
 - **Recepción de Denuncias.** - Se recepta la denuncia, previo cumplimiento de requisitos, aplicables dentro de Código del Trabajo. Codificación 17, publicado en Registro Oficial Suplemento 167 de 16 de diciembre de 2005.

Además de las denuncias físicas también existe el Sistema Único de Trabajo en el que se ingresan las denuncias tanto del sector privado como público por despidos, falta de pago de liquidación, incumplimiento de pago de remuneraciones y de más obligaciones contempladas en el Código de Trabajo.
 - **Recepción solicitud Inspecciones focalizadas.** - Se recepta la denuncia, previo cumplimiento de requisitos "Normas Generales Aplicables a Inspecciones Integrales del Trabajo". Acuerdo Ministerial 303, publicado en Registro Oficial Suplemento 937 de 3 de febrero de 2017.
 - **Legalización de Actas de pago global de Jubilación Patronal.** - Para lo cual el inspector de trabajo revisa el acta de convenio de pago de jubilación patronal global, habilitantes si es persona jurídica, justificativo de pago (cheque certificado, transferencia o efectivo a nombre del trabajador), informe y cálculo de jubilación patronal y la comparecencia de las partes.
- ✓ **Soporte a usuarios del sistema SUT:**
 1. Asesoría permanente de cómo realizar el proceso de cambio de claves y correo del sistema
 2. Verificación de documentación para realizar la vinculación de contratos y actas de finiquitos.
 3. Asesoría de cómo el usuario puede realizar cambios y actualización de datos de trabajadores y/o empleadores.
 4. Verificación y asesoría sobre la presentación de Actas de Finiquito para consignación.

✓ **Soporte registro de décimo tercero, décimo cuarto y utilidades**

1. Servicio permanente y asesoría del sistema de SALARIOS
2. Asesoría de cambio de claves y correo del sistema SALARIOS
3. Atención al usuario en las declaraciones
4. Asesoría legal respecto de acuerdos y norma vigente de décimo tercero, décimo cuarto y utilidades
5. Información respecto de la tabla sectorial vigente

En el área de Consultas y turnero se ha atendido en promedio 99948 usuarios en el período de Enero a Diciembre de 2021 de acuerdo al siguiente detalle:

UNIDAD DE CONSULTAS - TURNERO	NUMERO DE USUARIOS DIRECCIONADOS	NUMERO DE CONSULTAS LABORALES ATENDIDAS E INGRESO DE DENUNCIAS
PERIODO AÑO 2021	99948	57738

CONCLUSIONES

1. Atención a los usuarios por canales telemáticos aumentó por la situación de la pandemia
2. Aumento de denuncias por despidos intempestivos y pago de liquidaciones

RECOMENDACIONES

1. Mejorar o crear nuevos sistemas informáticos que permitan el despacho de tramites en el menor tiempo
2. Mejorar o crear nuevos mecanismos de atención al usuario que permita una mayor eficiencia del trabajo.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaborado por:	Carlos Gaibor	Analista – Coordinador Consultas	
Revisado por:	María Dolores Villamar	Secretaria Regional Quito	
Aprobado por:	Guillermo Astudillo	Director Regional Quito	