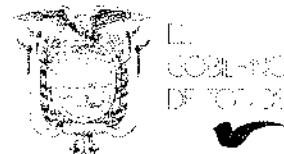


INFORME DE GESTIÓN  
2018

MINISTERIO DEL TRABAJO



# ***INFORME DE GESTIÓN***

## ***Enero - Diciembre 2018***

DIRECCIÓN DE TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE  
GUAYAQUIL



**MINISTERIO DEL TRABAJO**

**COORDINACIÓN/ SUBSECRETARÍA DE SECRETARÍA GENERAL  
DIRECCIÓN DE TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE GUAYAQUIL**

**INFORME DE GESTIÓN**

**ENERO - DICIEMBRE 2018**

**ANTECEDENTES**

El departamento de Secretaría General, es uno de los departamentos más importantes que conforman el Ministerio del Trabajo en su Dirección Regional Del Trabajo y servicio Público de Guayaquil, importancia que recae por la amplia gama de servicios que ofrece el departamento de Secretaria y el número de usuarios que acuden diariamente a él.

Tenemos que destacar que el año 2018 para el departamento de Secretaria General ha sido bastante productivos, se han realizados cambios importantes, necesarios para un correcto orden de todas las unidades que conforman el departamento de Secretaria. Cambios positivos que se han visto reflejados en la mejora de los servicios que se brinda al usuario.

El departamento de secretaria General se encuentra dividido en cinco áreas fundamentales, todas ellas muy importantes, por tanto motivo se les ha prestado todo el interés que cada una de ellas necesita, en la actualidad los trámites son más ágiles, flexibles y los usuarios obtienen su respuesta de manera oportuna.

Entre las principales áreas que podemos destacar por su importancia son:

- 1.- Área de información.
- 2.-Área de recepción e ingreso de documentos.
- 3.- Área de certificaciones y entrega de documentos.
- 4.- Área de recepción de denuncias.
- 5.- Área archivo y gestión documental.

Adicionalmente, podemos destacar que se realizaron cambios a nivel de diseño del área donde se encuentra ubicada la unidad de certificaciones, para brindar un mejor servicio al usuario y el ambiente de trabajo sea mucho más amigable.



## MISIÓN

Administrar, custodiar y salvaguardar técnicamente la documentación interna de la Institución a nivel nacional, mediante el diseño y mantenimiento de un sistema de gestión documental y archivo, según la normativa legal establecida.

Brindar un servicio de calidad, oportuno y ágil dentro de los estándares establecidos, generando confianza, creando una imagen fuerte de credibilidad, comprometido con el servicio a la comunidad y el desarrollo del país.

## ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

### ATRIBUCIONES

- a) Gestionar y supervisar la correcta aplicación de las políticas, normas y procedimientos establecidos para la adecuada administración de documentos del archivo a nivel nacional.
- b) Vigilar el cumplimiento y la aplicación de la normativa técnica y legal en los procesos de gestión documental y archivo a nivel nacional
- c) Mantener registros, generar respaldos electrónicos y digitales y bases de datos de la documentación de la Institución
- d) Diseñar, implementar y administrar el sistema estructural de archivos a nivel nacional
- e) Emitir copias certificadas de actos administrativos y normativos generados por la Institución.
- f) Administrar y gestionar el despacho y recepción de la documentación institucional.
- g) Proveer información de documentación procesada a las autoridades y usuarios internos y externos.
- h) Coordinar con las diferentes unidades internas de la institución y establecer acciones conjuntas de intercambio de información
- i) Formalizar la publicación de acuerdos y resoluciones ministeriales en el Registro Oficial.
- j) Emitir lineamientos técnicos para la ejecución y el control de la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito de su competencia.
- k) Administrar el patrimonio documental de la institución; y.
- l) Gestionar las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la autoridad competente.

Adicionalmente, el departamento de Secretaría General tiene la responsabilidad de velar que se brinde una excelente atención al usuario y que sus requerimientos sean atendidos en el menor tiempo posible.

Dentro de nuestras atribuciones contamos con una amplia gama de servicios brindados al público:

- Desde nuestra área de información se derivan a los usuarios a los diferentes pisos de acuerdo a sus requerimientos solicitados, por lo cual nuestro equipo de trabajo se encuentra en constante capacitación para conocer qué tipo de trámites realiza cada



Unidad que conforma el Ministerio del Trabajo Regional Guayaquil. Así poder brindar una excelente atención personalizada.

- Total de usuario que se atendieron en el año 2018 mediante **Ticket**, se informa que analizadas las bases completas de todos los meses se registra un ingreso por parte de la Regional Guayaquil un total de 162.122 personas atendidas.

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO MEDIANTE TICKET**

SERVICIOS	USUARIOS ATENDIDOS
CONSULTAS	42.724
DENUNCIAS	15.098
GRUPOS PRIORITARIOS	2.149
COPIAS CERTIFICADAS	13.890
ENTREGA DOCUMENTOS	12.796
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	36.530
VISTOS BUENOS	3.326
DISCAPACIDAD TERCERA EDAD	2.149
IMPEDIDOS	2.220
CONTRATO Y FINIQUITO	10.768
CONSIGNACIÓN FONDO TERCEROS	19.791
REGLAMENTO INTERNO	32
SALARIOS	649
<b>TOTAL</b>	<b>162.122</b>

- En el área de recepción de documentos ingresan todas las solicitudes que los usuarios desean hacer conocer o solicitar para que sean respondidas en un tiempo oportuno, por lo se ha realizado varias acciones con el objetivo que este proceso de ingreso de trámites sea mucho más ágil y el mismo no supere los 5 minutos persona.
- En el área de Entrega de documentos los trámites de respuesta a las solicitudes tienen un tiempo establecido de 10 días, en el año 2018 hemos reducidos los días de entrega a 4 días en el caso de copias certificadas de expedientes de Visto Buenos, Preventivas de Sanción y a 2 días copias certificadas en caso de solicitar contratos de trabajo y actas de finiquito. Lo que nos ha permitido alcanzar las metas planteadas obtener un porcentaje del 100% de respuesta en el tiempo establecido.



MES	TRÁMITES INGRESADOS DE COPIAS CERTIFICADAS	TRÁMITES ATENDIDOS DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO PDR LA LDTAIP	PORCENTAJE DE RESPUESTA
ENERO	880	820	93%
FEBRERO	1668	1608	96%
MARZO	989	955	97%
ABRIL	1347	1305	97%
MAYO	1231	1196	97%
JUNIO	1299	1278	98%
JULIO	1117	1108	99%
AGOSTO	1274	1271	99.76%
SEPTIEMBRE	1697	1294	76%
OCTUBRE	1207	1159	96%
NOVIEMBRE	1264	1208	96%

- En el área de recepción de denuncias se atienden a los usuarios de forma personalizada.
- En el departamento de archivo se resguardan todos los expedientes que son confiados a nuestra unidad, bajo todos los estándares y normas de Archivo para conservar en perfecto estado todos los expedientes que reposan en nuestro archivo. En el año 2018 se ha planteado realizar un nuevo proyecto de recuperación de los archivos pasivos de la institución lo cual ayudará a brindar un mejor servicio a nuestros usuarios.

## RESPONSABLES

**AREA DE INFORMACIÓN:** la unidad de información se encuentra conformada por 2 personas quienes son los encargados de brindar información y dirigir a los usuarios correctamente, ofreciendo una atención personalizada a cada uno de ellos, los funcionarios que conforman esta unidad son:

- Zaida Lorena Patiño
- Juan Vargas Espinoza

**AREA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS:** es una de las áreas más importantes que conforma el Ministerio del trabajo Regional Guayaquil, puesto que por la misma ingresan todos los documentos que serán dirigidos a las diferentes unidades para sus respectivos trámites. Esta área se divide en dos: recepción e ingresos de documentos netamente y el área de digitalización donde la información es ingresada al sistema de Gestión Documental (Quipux).



El área de recepción de documentos se encuentra integradas por lo siguientes funcionarios:

- Bryan Vite Moran.
- Erika Rodas Cabrera.
- Betty Hurtado Aveiga.
- Cristhian Roca.

Destacando que las funcionarias Cristhian Roca y Betty Hurtado aparte de realizar las funciones de recepción de documentos, también realizan las actividades de Habilitaciones.

El área de digitalización se encuentra integrada por los funcionarios:

- Diego Paul Cornejo Herrera.
- Vicente Villalba.

**AREA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS, CERTIFICACIONES y VALIJA:** el de recepción de documentos se encuentra dividido en 3 secciones: Atención y direccionamiento al usuario y Certificaciones Sencillas y complejas, envió y recepción de valija.

El área de Atención y direccionamiento al usuario se encuentra conformado por:

- José Gaspar Banchón Mero.
- Tatiana Vélez Apo.

El área de certificaciones se encuentra conformada por:

- Marcela Tómalá Bajaña.
- Lisbeth Arana Olivo.
- Eddie Maldonado Dumes.
- Juan Carlos de la torre Villón.
- Lady Valdiviezo González.
- Derly Morales Arechua.
- Evelyn Gómez Sandoval.

El área de envió y recepción de valijas se encuentra conformada por:

- Lucía López Vera
- Eder Fernando Triviño Saverio.

Para brindar un excelente servicio al usuario, se creó un área para que los analistas lleven a cabo sus funciones de emitir un oficio de respuesta de los trámites ingresados por los usuarios externos.

En el año 2017, los funcionarios realizaban funciones adicionales de atención al usuario externo, lo que no facilitaba que realicen un correcto y eficiente trabajo, por lo cual se tomo la decisión de crear una nueva área y designar un funcionario que realice las funciones de brindar atención a los usuarios.

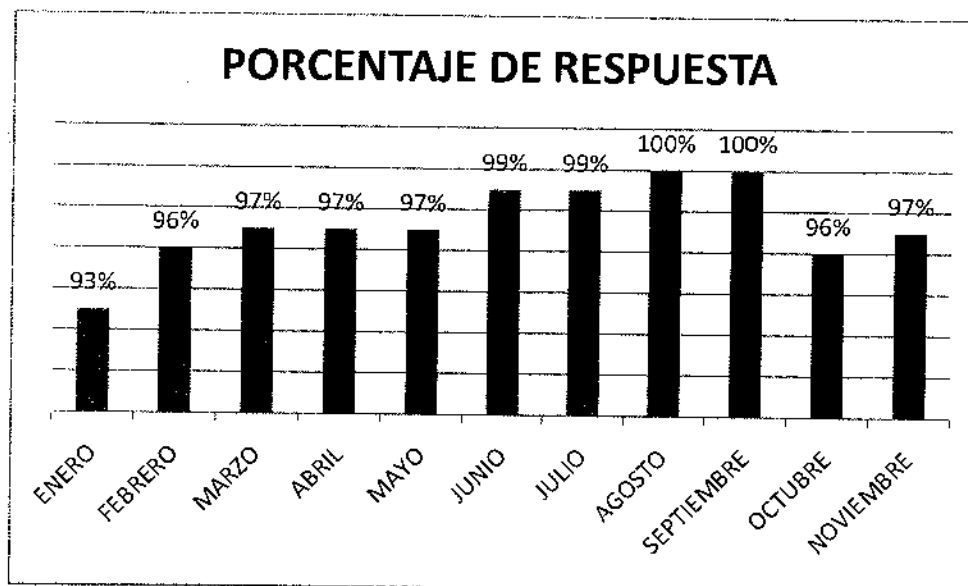


Esto se vio reflejado en el incremento en el porcentaje de respuesta mensual, hasta Noviembre de 2017 no era superior a un 70%, en la actualidad el porcentaje de respuesta es del 95% en promedio mensual.

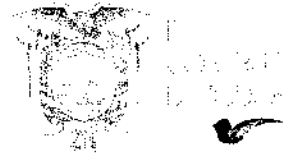
**Destacar:** desde el mes de agosto de 2018, el proceso de certificación de documentos ha variado con respecto a los meses anteriores del año en curso, puesto siempre pensando en brindar todas las facilidades a los usuarios y que los mismo obtengan beneficios aprovechan las características que brinda la tecnología hoy en día, Se realizo un cambio muy importante en la certificación de los documentos de manera manual a electrónica.

Este tipo de certificación nos ha aportado con varios beneficios no solo al departamento de Secretaría General sino también a los usuarios, quien ha de recibir sus respuestas a sus peticiones directamente a su correo electrónico, ya no tendrá que acudir a retirar su documentación. A departamento de Secretaría General ha generado los siguientes beneficios:

- 1.-Rapidez de respuesta en generar un oficio.
- 2.-Creación de un archivo digital ordenado por número de trámite.
- 3.-Disminución en 90% de usuarios que solicitando su documentación en el área de certificación y entrega de documentos, puesta que la misma se envía mediante correo institucional al correo personal de los usuarios externos.



**AREA DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS:** sin duda alguna un área importante por el tipo de trámite que se receptan en esta unidad, la cual se encuentra conformada por los funcionarios:



- Juan Nicolás Solís Sánchez.

**UNIDAD DE ARCHIVO:** el departamento de archivo es el punto central de nuestra unidad, puesto en le reposa documentos importantes que diariamente son solicitado por los usuarios externos e internos. Actualmente esta unidad se encuentra dividida en 2 grupos de búsqueda y respuestas, conformada por los siguientes funcionarios:

- Cristhian Vicente Sánchez Caicedo (Responsable de generar respuesta QUIPUX).
- Juan Carlos Triviño Bajaña (Responsable de generar respuesta QUIPUX).
- Fernando Pine Gonzales.
- Carlos Coello Palacios.
- Carlos García Vera.
- Luis Andrés Valdivieso Naula.
- Maren Moreira Carrillo.
- Edison López Venegas.
- Iván Stefano Avilés Vélez.
- Génesis Mora Saltos.
- Kiara Rodríguez Intriago.

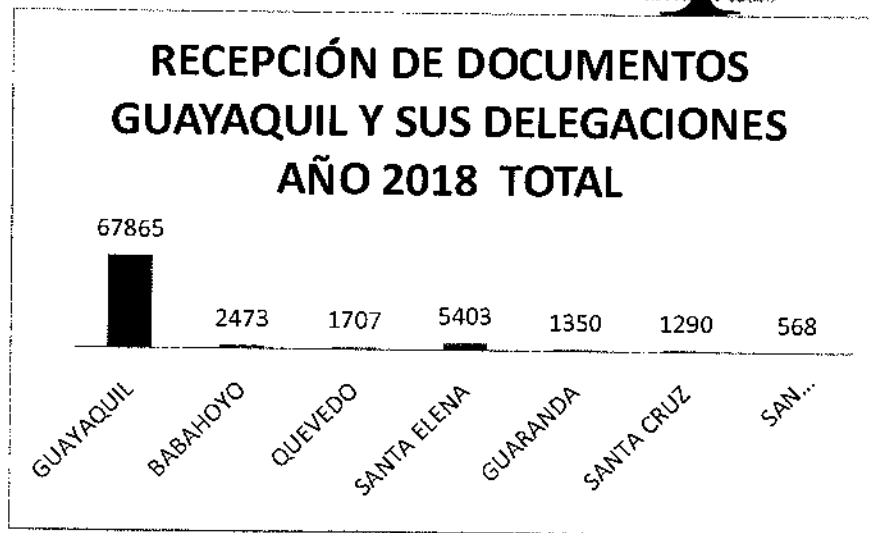
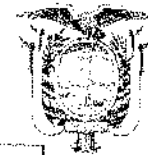
## PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS

La unidad de Secretaria General, ha gestionado durante el año 2018 los siguientes servicios:

- En lo que respecta al área de **Recepción de documentos**, se informa las bases completas de todos los meses por parte de la Regional Guayaquil se registro un ingreso de 67.865 trámites y por parte de las delegaciones de Guaranda, Quevedo, Babahoyo, Salinas, Santa Cruz y San Cristóbal se registró un ingreso de 12.791 trámites, registrando un total de 80.656 trámites ingresados.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS GUAYAQUIL Y SUS DELEGACIONES AÑO 2018	
DELEGACIONES	TOTAL
GUAYAQUIL	67865
BABAHOYO	2473
QUEVEDD	1707
SANTA ELENA	5403
GUARANDA	1350
SANTA CRUZ	1290
SAN CRISTOBAL	568
<b>TOTAL</b>	<b>80656</b>



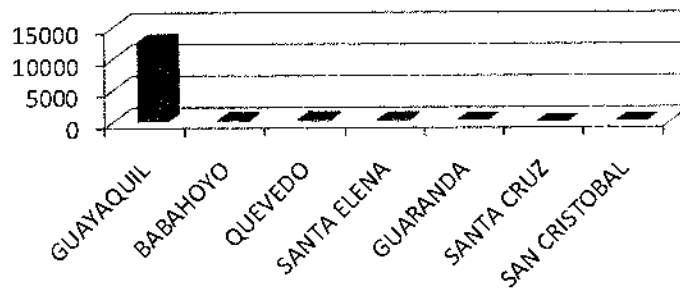


En lo que respecta al área de **Certificaciones**, se informa que analizadas las bases completas de todos los meses por parte de la Regional Guayaquil se registro un total de 12.669 trámites atendidos, y por parte de las delegaciones de Guaranda, Quevedo, Babahoyo, Salinas, Santa Cruz y San Cristóbal se registraron un total de 1.168 trámites atendidos, dando un total de 13.837 trámites.

TRÁMITES ATENDIDOS CERTIFICACIONES REGIONAL Y DELEGACIONES AÑO 2018	
DELEGACIONES	TOTAL
GUAYAQUIL	12669
BABAHOYO	266
QUEVEDO	376
SANTA ELENA	339
GUARANDA	53
SANTA CRUZ	95
SAN CRISTOBAL	39
<b>TOTAL</b>	<b>13837</b>

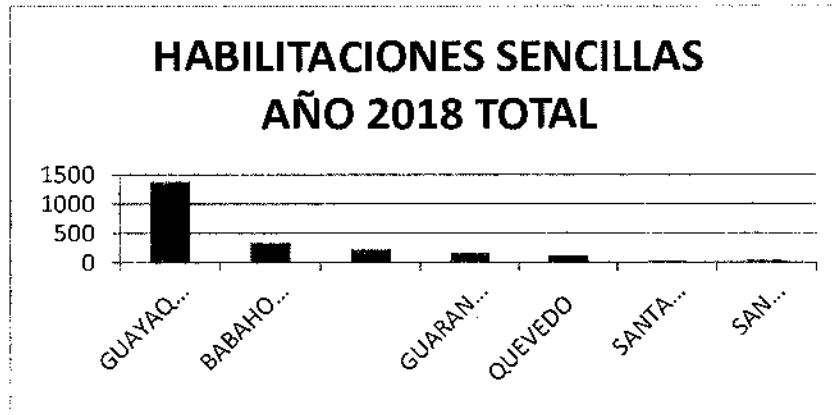


### TRÁMITES ATENDIDOS CERTIFICACIONES REGIONAL Y DELEGACIONES AÑO 2018 TOTAL



En lo que respecta a trámite de **Habilitaciones Sencillas**, se informa que analizadas las bases completas de todos los meses por parte de la Regional Guayaquil se registro un total de 1.387 trámites atendidos, y por parte de las delegaciones de Guaranda, Quevedo, Babahoyo, Salinas, Santa Cruz y San Cristóbal se registró un total de 921 trámites atendidos, dando un total de 2.308 trámites.

HABILITACIONES SENCILLAS AÑO 2018	
DELEGACIONES	TOTAL
GUAYAQUIL	1387
BABAHOYO	336
SANTA ELENA	224
GUARANDA	161
QUEVEDO	122
SANTA CRUZ	33
SAN CRISTOBAL	45
<b>TOTAL</b>	<b>2308</b>



## PRODUCTOS Y SERVICIOS

- 1.-Reglamentos, protocolos, manuales, procedimientos, sobre gestión documental y archivo.
2. Archivo institucional pasivo administrado (físico y digital).
3. Archivo activo y pasivo clasificado y codificado.
4. Fichas de identificación documental.
5. Informe de administración del sistema integrado de gestión documental, archivo y biblioteca.
6. Copias certificadas de documentación.
7. Reporte de trámites ingresados.
8. Registro de documentos direccionados a las diferentes unidades administrativas.
9. Registro de correspondencia enviada y recibida.
10. Oficios para la publicación de documentos institucionales en el Registro Oficial.
11. Informe de cumplimiento de políticas para el correcto manejo del Centro de Documentación.
12. Informe de custodia y mantenimiento de reserva de toda la documentación de propiedad del Ministerio del Trabajo.
13. Acta de reuniones sobre asistencia técnica con las diferentes unidades administrativas y desconcentradas.
14. Lineamientos técnicos para la ejecución y el control de la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito de su competencia.
15. Reporte del patrimonio documental inventariado y digitalizado.



## ACTIVIDADES POR REALIZAR

Existen grandes proyectos que beneficiarán al Departamento de Secretaría General, que con el apoyo del Sr. Director Mgs. Xavier Sandoval Baquerizo se llevarán a cabo en los próximos meses entre los cuales podemos destacar:

- Recuperación total de los archivos pasivos, que durante anteriores administraciones no se le ha dado un real importancia a los documentos que reposan dentro de este archivo, perjudicando gravemente a los usuarios quienes confían en nuestra seriedad y compromiso de poder responder sus demandas oportunamente.
- Implementación de un sistema de registro para contratos civiles de servicios especializados.
- Adecuación de nuevas instalaciones donde reposará el archivo pasivo de la institución bajo todas las normas técnicas contempladas en la norma de gestión documental para entidades de administración Pública.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Podemos destacar que ha sido un periodo muy bueno por el que ha atravesado el departamento de Secretaría General, se ha conseguido alcanzar las metas propuestas al comienzo del año, entre las cuales han sido mejor nuestros indicadores, bajar los tiempos de respuesta, brindar un mejor servicio al usuario, arreglar parcialmente nuestro archivo pasivo, tener una mejor comunicación entre los principales departamentos con los que se encuentran laborando diariamente y así cumplir con nuestras metas trazadas.

En términos generales podemos concluir que se ha mejorado con respecto al año 2017, existen cosas que hay cambiar, seguir mejorando en ciertos aspectos, reforzar en cosas que están marchando correctamente e implementar nuevos procesos para beneficio del departamento y sus usuarios externos e internos, para que estos cambios positivos se vean reflejados en la atención que se brinda diariamente.

Elaborado por:

Econ. Pedro Riera Velasco  
EXPERTO EN SECRETARÍA GENERAL