

# PROTOCOLO



# DE ATENCIÓN AL USUARIO



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
ALCANCE.....	4
CALIDAD DE ATENCIÓN .....	5
PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO .....	7
ATRIBUTOS DE LOS SERVICIOS .....	8
POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO .....	9
ETAPAS DEL PROTOCOLO .....	11
PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA ADULTOS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS ACOMPAÑADAS DE INFANTES.....	11
PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL .....	12
PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	13
PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL .....	14
DEBERES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD.....	15
MANEJO DE CONFLICTOS.....	16
DEBERES Y PROHIBICIONES DE LOS FUNCIONARIOS DE MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES EN RELACIÓN AL SERVICIO Y ATENCIÓN.....	17
BIBLIOGRAFÍA.....	23



## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Relaciones Laborales, a través de la Subsecretaría de Seguimiento y Control del Servicio Público y la Dirección de Seguimiento y Control de Atención y Contacto Ciudadano, ante la necesidad de mejorar la atención a la ciudadanía en los servicios entregados a través de nuestros canales (presencial, telefónico y virtual) y en atención a La Constitución de la República:

**Art. 52.-** “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad....”

**Art. 53.-** “Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y poner en práctica sistemas de atención y reparación a las personas consumidoras o usuarias”.

**Art. 66.-** Se reconoce y garantizará a las personas:

25. 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,

Y al Plan Nacional del Buen Vivir 2013 -2017:

**Objetivo 1:** “Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular”

**Política 1.2.** “Garantizar la prestación de servicios públicos de calidad con calidez”

b. Implementar modelos de prestación de servicios públicos con estándares de calidad y satisfacción de la ciudadanía.

Se ha propuesto establecer parámetros procedimentales que permitan garantizar la calidad en la atención, comunicación y relacionamiento con los ciudadanos, para obtener mayores niveles de satisfacción por parte de ellos y a su vez, institucionalizar una atención profesional con calidez, la vocación de servicio en el personal del Ministerio y lineamientos de interacción con la ciudadanía en nuestros servicios.

## **OBJETIVO GENERAL**

El presente Protocolo de Atención al usuario, es creado con la finalidad de establecer estándares y directrices de atención para mejorar la calidad de los servicios y generar cultura y vocación para servir en el personal del Ministerio de Relaciones Laborales.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Desarrollar habilidades de comunicación y relacionamiento con el usuario (para el manejo de situaciones cotidianas y conflictivas), en el personal de atención y servicio del Ministerio.
2. Institucionalizar la calidez, la vocación de servicios y el buen trato al usuario, a través de principios y políticas de comportamiento, que permitan lograr satisfacción ciudadana desde la recepción hasta la entrega de los servicios demandados.
3. Mejorar la imagen institucional del Ministerio.

## **ALCANCE**

El protocolo constituye una herramienta que servirá para mejorar la atención de los servidores hacia nuestros usuarios, tanto en el canal presencial como en la atención telefónica y virtual, será de aplicación nacional en todas las dependencias que prestan servicios del Ministerio de Relaciones Laborales.

## CALIDAD DE ATENCIÓN

Es importante iniciar el desarrollo del protocolo conceptualizando la calidad desde la perspectiva del organismo de mayor referencia a nivel mundial en esta materia; según la Norma UNE-EN ISO 9000:2000, se define a la calidad como: “El grado en el que un conjunto de características inherentes de un bien o servicio cumple con los requerimientos de sus consumidores o usuarios”.

De lo anterior se deriva, que la calidad en la atención ciudadana es el grado mediante el cual las características inherentes de los servicios entregados por la institución (amabilidad, simplicidad, agilidad, efectividad, eficiencia, costos, ambiente, otros) cumplen con las expectativas y requerimientos de los ciudadanos.

Existen distintos componentes que nos permiten lograr la calidad en la atención, por ejemplo, uno de ellos es el servicio, su diseño y a la vez, la calidad intrínseca de este diseño; no existe calidad en la atención ciudadana cuando los servicios son complejos o no contemplan las necesidades de las personas a quienes se pretende servir. En el gráfico que se presenta a continuación, se establecen los principales componentes que la entidad debe desarrollar para garantizar un alto grado de cumplimiento de los requerimientos de los usuarios, es decir, calidad de atención.

Gráfico 1



Elaborado por DSCACC

Los componentes establecidos en el Gráfico 1 para la calidad de la atención se pueden definir de la siguiente manera:

- ✓ **La profesión de “Atención Al Público”.-** Se enfoca en la necesidad de crear vocación de servicio en los servidores del Ministerio de Relaciones Laborales, los mismos que deben cumplir con un perfil acorde a los parámetros establecidos para atención al público y reunir características personales y profesionales a través de las cuales, se puedan plasmar los principios y políticas vinculadas tanto a la misión y visión institucional como al servicio al ciudadano.
- ✓ **Conocer al usuario.-** Son las personas que motivan nuestra misión y como tal, sus necesidades son el centro de todas nuestras actividades. De manera general nuestros clientes constituyen la ciudadanía laboral y son los trabajadores y empleadores tanto del sector público como del sector privado.

Conocer al usuario implica saber sus necesidades y expectativas, constituye un factor de primordial importancia ya que de esto se derivan los atributos que los servicios deberán cumplir.

- ✓ **Calidad de servicio.-** El servicios es el conjunto de actividades interrelacionadas con el fin de cubrir las necesidades ciudadanas. Son procesos y procedimientos que permiten entregar al usuario, asistencia y respuestas a sus requerimientos en temas laborales. La calidad del servicio es el grado en el que un conjunto de actividades o características inherentes e interrelacionadas de un servicio, cumplen con los requisitos y expectativas de los usuarios del mismo.

Para elevar la satisfacción ciudadana es necesario evaluar constantemente la existencia o no de desviaciones entre el “deber ser” de un servicio (que surge de la visión ciudadana), con la realidad cotidiana de su prestación en los canales de atención del Ministerio.

- ✓ **Manejo de objeciones.-** Es la capacidad que tiene la institución y todas las personas que la componen, para hacer frente a las observaciones que pueden presentar los ciudadanos al momento de solicitar nuestros servicios. Las objeciones deben ser tratadas en todos los canales mediante mecanismos de recolección y procesamiento, las objeciones son el input de la mejora continua.
- ✓ **Amabilidad y cortesía.-** Constituye el aporte del componente humano, es la sintonía del personal de atención del Ministerio con el usuario, su situación y sentimientos, son palabras y actitudes que hacen agradable a los demás las relaciones que establecemos con ellos.
- ✓ **Resolver problemas.-** Son habilidades y capacidades que los servidores institucionales deben incorporar y demostrar para solucionar los problemas que surgen en la relación y ciclo de vida laboral. Es la pro-actividad, creatividad, precisión, conocimiento y comprensión plena de las demandas y necesidades

ciudadanas para entregar soluciones ágiles, eficientes y efectivas que maximicen el beneficio y la satisfacción de los usuarios.

## PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Una atención de calidad debe estar fundamentada en principios, mismos que deben ser la base de la relación entre la entidad y sus usuarios. A continuación se presentan los diez principios considerados pilares de la atención ciudadana en el Ministerio de Relaciones Laborales.

1. **Vocación y calidez en la entrega del servicio:** Es el querer ser, es la capacidad, ganas y actitud que deben tener nuestros servidores para ayudar y atender. Es deber de todos quienes componen de esta Cartera de Estado, brindar un servicio de manera adecuada, con calidez, amabilidad y respeto hacia nuestros usuarios, que atiende y entiende sus necesidades y expectativas, aplica escucha activa, demuestra interés por lo que el ciudadano solicita y realiza un acompañamiento permanente a la gestión, solución o respuesta a sus requerimientos.
2. **Solidaridad:** Los servidores públicos deben brindar atención solidaria y preferencial si se trata de adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidades y personas acompañadas de infantes. La solidaridad se deberá manifestar también, en la comprensión y consideración de las necesidades de los usuarios y la entrega de soluciones precisas y ágiles en las que se minimicen costos y el uso de del tiempo del ciudadano.
3. **Equidad:** Atender sin discriminación en el trato o concesiones particulares a nuestros usuarios. Nuestros servicios y la normativa vigente, se realizan y aplican en iguales condiciones para todos los ciudadanos.
4. **Compromiso personal:** Con el cumplimiento de los deberes, responsabilidades asignadas y las necesidades ciudadanas.
5. **Objetividad:** Si bien la atención debe ser personalizada, el relacionamiento con los usuarios no debe trascender a lo personal, el criterio de los funcionarios deberá estar apegado al cumplimiento y respeto de la ley y normas establecidas.
6. **Transparencia y honestidad:** El servicio público no acepta ni es permeable a las influencias ni presiones políticas, burocráticas o económicas.
7. **Calidad:** Se fundamenta en la evaluación constante de los niveles de satisfacción ciudadana y de los resultados obtenidos en nuestros sistemas y servicios de atención, y en las manifestaciones o retroalimentación de quienes atendemos. Es la capacidad que debe tener la institución para adaptarse al cambio y corregir desviaciones entre el servicio entregado y los requerimientos ciudadanos. Para lograr

esta adaptabilidad y la mejora en los servicios, es responsabilidad de todos servidores del Ministerio de Relaciones Laborales y más aún de aquellos que brinden atención directa a los usuarios: recibir, diligenciar y canalizar positivamente las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios.

8. **Eficiencia:** Entregar servicios al ciudadano usando de forma óptima los recursos disponibles de la institución y los usuarios.
9. **Confidencialidad de la información:** Es responsabilidad de todos los servidores del Ministerio de Relaciones Laborales, velar por la integridad y seguridad de la información y requerimientos del usuario.
10. **Cumplimiento:** Cumplir con apego y rigor los principios, políticas y estándares establecidos en este protocolo.

## ATRIBUTOS DE LOS SERVICIOS

Los atributos de un servicio, son todas aquellas características fundamentales que debe reunir el mismo, surgen de las expectativas y necesidades de los usuarios, y definen la forma como los servicios deben ser diseñados.

Las percepciones de calidad y el nivel de satisfacción de los ciudadanos, dependerán en gran medida del grado de cumplimiento que tenga el servicio sobre sus atributos esperados.

De manera general los servicios entregados en el Ministerio de Relaciones Laborales deben cumplir con los siguientes atributos:

**Cordialidad:** Las personas encargadas directamente de la atención al público y todos los miembros de la institución deberán demostrar un trato cordial en todas sus interacciones con los usuarios. Desde que una persona ingresa las oficinas del Ministerio hasta que ha recibido respuesta a su requerimiento los servidores deberán practicar las buenas formas de relacionamiento humano: saludar, tener actitud empática, usar la comunicación asertiva y en un tono amable, agradecer y despedir al ciudadano.

**Simplicidad:** La institución y todas las unidades propietarias de servicios deben propender a la simplificación tramitológica, de manera que se eliminen los requisitos y trámites innecesarios o engorrosos.

**Agilidad y oportunidad:** Usar el recurso tiempo de manera óptima para minimizar las demoras en la entrega de los servicios, se debe tener en cuenta que los usuarios cumplen actividades paralelas y que su tiempo es valioso. De manera constante, se requieren



buscar mecanismos que disminuyan los tiempos de entrega para que los servicios se perciban oportunos.

**Efectividad:** Las respuestas que se brinden a los requerimientos ciudadanos deben ser precisas y dar solución al problema que plantea el usuario. Para lograr efectividad, se requiere concentración y atención por parte de los servidores a lo que las personas solicitan, y adicionalmente, preparación y conocimiento de los servicios.

**Estandarización:** De procesos y procedimientos que nos permitan entregar respuestas al ciudadano con homogeneidad, precisión y veracidad en los criterios. Los servicios entregados no deben ser sujeto de interpretaciones personales.

**Talento humano competente:** Los servidores de atención al público, deberán demostrar conocimiento pleno de los servicios ofertados, se deben realizar procesos permanentes de inducción y actualización, como también, propender a la polifuncionalidad de los funcionarios, transferencia y equidad del conocimiento.

**Gratuidad:** Todos los servicios que entrega el Ministerio son y deberán ser gratuitos.

**Confiabilidad:** No deberán existir dudas, incertidumbres o titubeos al momento de atender a la ciudadanía, es importante que los servidores del Ministerio sean capaces de transmitir seguridad y confianza.

## POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Es importante que la calidad de la atención sea una constante en los servicios del Ministerio, por lo cual para su aseguramiento, se deberán seguir las siguientes políticas:

**El ciudadano es el centro de nuestras actividades:** Constituye la principal política del servicio público, establece al ciudadano como el centro mismo de la actuación individual de los servidores e integral de la institución. Debe generar conciencia de que el ciudadano es el valor más importante para la entidad y que como tal, merece respeto, servicios simples, que satisfagan sus necesidades y que optimicen sus recursos.

**Maximizar el beneficio de los usuarios:** Implica diseñar servicios para el ciudadano, en los cuales por un lado, se minimicen los costos de uso e indirectos y por otro, se maximice la satisfacción percibida. Para este efecto se deberá constantemente evaluar y medir la percepción ciudadana y plantear estrategias de mejora en los servicios.

**Control y seguimiento a la satisfacción de los ciudadanos:** Evaluar y controlar la satisfacción de los usuarios de forma permanente, a través de herramientas, métodos e indicadores estadísticos que permitan conocer el sentimiento ciudadano sobre los servicios entregados.

Para analizar y proponer mejoras, es necesario, a través de la constatación y verificación constante, identificar fallas o inconsistencias en la entrega del servicio, tanto en los sistemas, procesos y procedimientos como en las capacidades, actitudes y aptitudes del personal.

El control y seguimiento de la satisfacción es una responsabilidad de todos los miembros y unidades componentes de la institución, más aun de aquellas propietarias o generadoras de los servicios. Altos niveles de satisfacción se asocian a niveles óptimos de calidad.

**Mejora continua:** La dinámica laboral, social y tecnológica, plantean la necesidad de que los servicios se adapten permanentemente a la evolución de los requerimientos y recursos de los usuarios. La mejora continua por lo tanto, debe ser un factor constante que recoge la mejor forma de entregar los servicios.

Los procesos de mejora continua deberán siempre estar fundamentados en el levantamiento de información de la satisfacción y percepciones de calidad de los usuarios. Las unidades propietarias de los servicios conjuntamente con la Dirección de Seguimiento y Control de Atención y Contacto Ciudadano son quienes deberán evaluar los productos entregados y determinar si los mismos cubren las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

Otras unidades que deben apoyar este proceso son: Talento Humano, Dirección de TICs, Dirección de Procesos, Dirección de Comunicación, Direcciones y Coordinaciones Regionales.

**Planificación del servicio al ciudadano:** A partir de la evaluación y seguimiento a la atención al ciudadano, se deberán identificar oportunidades de fortalecimiento de los servicios, mismas que serán plasmadas en planes integrales anuales de mejora e innovación, para garantizar altos niveles de satisfacción en los usuarios.

**Coordinación y apoyo entre servidores y unidades del Ministerio:** Siendo la ciudadanía laboral el centro mismo de las actividades de esta Cartera de Estado, es importante que se sumen esfuerzos, se optimicen recursos y se eliminen duplicidades. Lograr calidad en los servicios debe ser una actividad coordinada e integradora de los aportes que pueden realizar las unidades de la entidad.

**Comunicación e información:** Interna para comunicar e informar posibles errores u oportunidades de mejora y externa para dar a conocer a los usuarios los cambios en favor de la calidad, eficiencia u optimización de los servicios.

## ETAPAS DEL PROTOCOLO

El protocolo de atención comprende de 3 etapas que se describen a continuación:

- **Apertura.**- Un saludo cordial logra el acercamiento con el usuario, genera una predisposición positiva y abre las puertas de una comunicación respetuosa.
- **Análisis y comprensión.**- La escucha activa debe ser una herramienta que el servidor utilice para contextualizar la problemática que el usuario transmita. Solo entendiendo el problema podremos aportar soluciones precisas.
- **Intervención y solución.**- Es la forma en cómo el servidor utilizara sus conocimientos para intervenir en el conflicto generado, determinando soluciones que constituyan un aporte favorable a los ciudadanos.

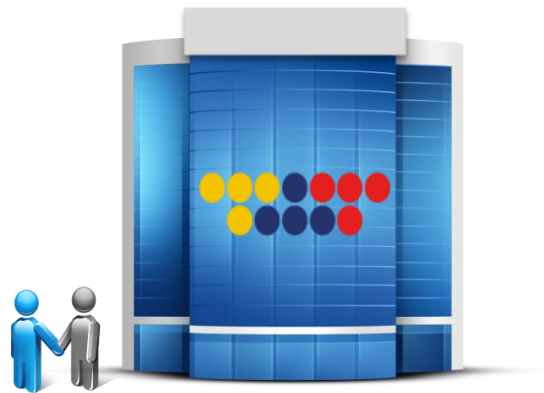
### PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA ADULTOS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS ACOMPAÑADAS DE INFANTES



- ✓ Saludar al usuario con calidez. Ejemplo: Buenos días/tardes, mi nombre es..... ¿en qué le puedo servir?
- ✓ Otorgar un turno preferencial y/o dar prioridad en la fila de atención.
- ✓ Indagar sobre la necesidad de asistencia especial en su requerimiento de servicios.
- ✓ Brindarle el brazo o el hombro para guiarle y caminar ligeramente delante de la persona, si usa muletas o prótesis, ajustar el paso al del usuario.
- ✓ En caso de ser una persona en silla de ruedas, solicite permiso para asistirlo, no empuje la silla sin preguntar.
- ✓ Prestar ayuda para transportar objetos o paquetes.

- ✓ No fijar la mirada en discapacidades o defectos corporales.
- ✓ Hablar claro y mirando al rostro, para que la persona pueda ver su expresión corporal, gesticulación o leer sus labios. No eleve el tono de la voz, trate de hablar pausado y vocalice bien las palabras.
- ✓ Se recomienda tener a la mano una libreta y un esfero, herramientas que facilitaran la comunicación.
- ✓ Sea paciente, muestre siempre apoyo, utilice palabras sencillas y fáciles de comprender y verifique que la persona ha comprendido la información dada por usted y viceversa.<sup>1</sup>

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL



- ✓ Cuidar su presentación personal, cabello, vestimenta y aseo personal deben encontrarse impecables.
- ✓ Portar el carnet de identificación en un lugar visible.
- ✓ Saludar al usuario con calidez. Ejemplo: Buenos días/tardes, mi nombre es..... ¿en qué le puedo servir?
- ✓ Mantener contacto visual con el usuario, para lograr una mayor “conexión”.
- ✓ Escuchar atentamente e interpretar los movimientos corporales de su usuario, intuir si está de acuerdo o comprendiendo lo que usted está diciendo.
- ✓ Utilizar un timbre de voz neutral, evitando que el mismo sea muy fuerte o muy bajo, debe demostrar calma, firmeza seguridad, confortabilidad e interés por el requerimiento del ciudadano.

<sup>1</sup> Información proporcionada por la Dirección de Atención a Grupos Prioritarios

- ✓ Manejar nuestro lenguaje corporal, se debe proyectar una expresión calmada, interesada, sincera y consciente del requerimiento del usuario.
- ✓ Convertirse en un asesor personalizado, ser precisos, evitar tecnicismos, refranes o palabras demasiado rebuscadas y no omitir detalles en la información requerida.
- ✓ Tener una actitud abierta y evitar expresar sentimientos negativos (verbales o corporales); opiniones contrarias; decir “No”.
- ✓ Omitir críticas destructivas y juicios personales.
- ✓ Durante la atención al usuario está prohibido:
  - a. beber, comer, masticar goma.
  - b. el uso del teléfono celular.
  - c. navegar en el internet en páginas que no sean las designadas para poder brindar el servicio
- ✓ Al despedirse agradecer al usuario por haber acudido a nuestra institución para resolver su requerimiento y preguntar si requiere ayuda adicional.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



- ✓ Comprender todas las funciones y servicios objeto del sistema de atención telefónica.
- ✓ Contestar el teléfono tan pronto sea posible. No dejar que suene más de 3 veces.
- ✓ Saludar a quien llama de la siguiente forma: Ministerio de Relaciones Laborales, “buenos días, buenas tardes, le saluda (nombre y apellido)... ¿con quién tengo el gusto de hablar?” y en qué le puedo servir.
- ✓ Mantener el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hablar con claridad. Evitar los ruidos innecesarios, es importante que el servidor hable con nitidez, buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje

- ✓ Mientras se habla por teléfono, no beber, comer o masticar goma.
- ✓ No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ✓ Pedir consentimiento al usuario mientras se hace la consulta para complementar la información.
- ✓ Utilizar el botón de espera (HOLD), cuando se haga esperar a un usuario.
- ✓ No dejar al usuario esperando más de 3 minutos en línea.
- ✓ Al pedir que esperen se debe decir: Un momento por favor requiero verificar información adicional. Al regresar al teléfono, dé las gracias por la espera.
- ✓ Si obtener la información conllevará más tiempo, solicitar el número y ofrecerle llamar después y no olvide hacerlo.
- ✓ Dar las gracias al usuario cuando se termine de hablar: muchas gracias Sr/Sra.... o hasta luego, en una forma agradable.
- ✓ Dejar que el usuario que llamó cuelgue primero

### PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL



- ✓ La revisión de los correos debe ser diaria y constante.
- ✓ El servidor encargado debe realizar el análisis correspondiente con el fin de verificar que la información este completa y el requerimiento sea claro.
- ✓ La respuesta de confirmación de recepción de los requerimientos e inicio de gestión al ciudadano se debe enviar dentro de las 24 horas siguientes al registro.

- ✓ Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- ✓ Tener siempre presente que los medios virtuales están dirigidos a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, por lo cual, el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.
- ✓ Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información de manera que la misma resulte de fácil comprensión. Lenguaje directo, sencillo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la Real Academia de la Lengua.
- ✓ Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información indicando fuentes y fechas de ser necesario.

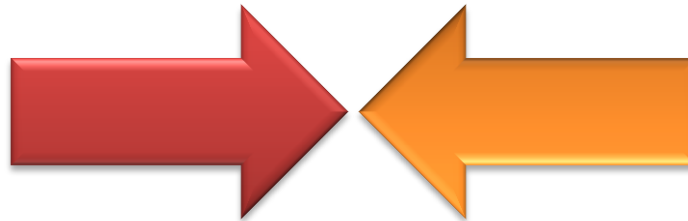
## DEBERES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD



- ✓ Concentración y atención en su labor diaria.
- ✓ Estar correctamente uniformados, conservando una postura adecuada, recuerde que “Usted es nuestra imagen”.
- ✓ Cuando le soliciten información referente a trámites, servicios y/o ubicación de áreas, debe direccionar al usuario o visitante al módulo de información.
- ✓ Mantener el orden en la circulación y zonas de espera de los ciudadanos.
- ✓ Registrar todos los acontecimientos del día en la bitácora.
- ✓ Ser cortés y amable con los usuarios internos y externos.

- ✓ En las horas de entrada y salida de los funcionarios ubicarse en los puntos asignados.
- ✓ En caso de una situación emergente y que no pueda ser controlada, solicitar apoyo externo.
- ✓ Realizar rondas en los sitios que se encuentran asignados y no permanecer estáticos.
- ✓ Estar atentos para detectar vulnerabilidades o delincuentes.

## MANEJO DE CONFLICTOS



Es importante ante situaciones conflictivas y difíciles con el usuario, se sigan las siguientes recomendaciones.

- ✓ Prestar atención al usuario.
- ✓ No caer en provocaciones ni contagiarse de la ira o frustración del usuario.
- ✓ Escuchar la queja del usuario, si existen provocaciones, mantener la calma y respirar profundamente para lograr un estado relajado.
- ✓ Adecuar convenientemente el tono de la conversación y canalizarla de la mejor manera.
- ✓ Actuar siempre con serenidad y prudencia para lograr una correcta reacción, autocontrol y equilibrio.
- ✓ Escuchar con mucha atención al usuario y pedir que desarrolle su argumento sobre lo sucedido.
- ✓ Responder siempre con cordialidad.



- ✓ Busque aportar una solución a lo que demanda el usuario.
- ✓ Discúlpese genuinamente por la inconformidad del usuario, por ejemplo “Lamento lo que ocurrido y, a nombre del Ministerio de Relaciones Laborales le pido disculpas”.

## **DEBERES Y PROHIBICIONES DE LOS FUNCIONARIOS DE MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES EN RELACIÓN AL SERVICIO Y ATENCIÓN**

A continuación se destacan los deberes y las prohibiciones de los servidores públicos contenidas en la Ley Orgánica de Servicio Público, Reglamento Interno y Código de Ética, en relación a la atención y prestación de servicios.

**Ley Orgánica de Servicio Público.-** En relación a la atención ciudadana, según la LOSEP, son deberes y prohibiciones de los servidores públicos las siguientes:

### **TITULO III DEL RÉGIMEN INTERNO DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

#### **CAPITULO 1 DE LOS DEBERES, DERECHOS Y PROHIBICIONES**

**Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos.-** Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
- e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;
- f) 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;
- h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar

los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;

**Art. 24.- Prohibiciones a las servidoras y los servidores públicos.-** Prohíbese a las servidoras y los servidores públicos lo siguiente:

- a) Abandonar injustificadamente su trabajo;
- b) Ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el tiempo fijado como horario de trabajo para el desempeño de sus labores, excepto quienes sean autorizados para realizar sus estudios o ejercer la docencia en las universidades e instituciones politécnicas del país, siempre y cuando esto no interrumpa el cumplimiento de la totalidad de la jornada de trabajo o en los casos establecidos en la presente Ley;
- c) Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo;
- d) Privilegiar en la prestación de servicios a familiares y personas recomendadas por superiores, salvo los casos de personas inmersas en grupos de atención prioritaria, debidamente justificadas;
- h) Paralizar a cualquier título los servicios públicos, en especial los de salud, educación, justicia y seguridad social; energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, procesamiento, transporte y distribución de hidrocarburos y sus derivados; transportación pública, saneamiento ambiental, bomberos, correos y telecomunicaciones;
- j) Resolver asuntos, intervenir, emitir informes, gestionar, tramitar o suscribir convenios o contratos con el Estado, por sí o por interpuesta persona u obtener cualquier beneficio que implique privilegios para el servidor o servidora, su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.
- k) Solicitar, aceptar o recibir, de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dinero, privilegios y ventajas en razón de sus funciones, para sí, sus superiores o de sus subalternos; sin perjuicio de que estos actos constituyan delitos tales como: peculado, cohecho, concusión, extorsión o enriquecimiento ilícito;

### **Reglamento Interno:**

## **SECCIÓN 2DA. DEBERES Y PROHIBICIONES**

**Art. 14.- Deberes.-** Son deberes de las y los servidores del Ministerio de Relaciones Laborales, además de los señalados en el artículo 22 de la LOSEP, los siguientes:

- a) Cumplir puntualmente con el horario de ingreso establecido;
- b) Asistir en condiciones apropiadas para cumplir su labor, considerando las políticas e imagen institucional, y en caso de contar con uniforme dotado por la Institución cumplir con las directrices establecidas en las normas de uso emitida por el Ministerio de Relaciones Laborales;
- c) Utilizar durante el ejercicio de sus funciones la credencial Institucional;

- e) Comunicar al inmediato superior por sí mismo o por interpuesta persona, sobre los eventos de enfermedad, calamidad doméstica o fuerza mayor que no le permitan concurrir o llegar a tiempo a su sitio de trabajo en el mismo día, excepto por caso fortuito o fuerza mayor. La UATH se reserva el derecho de verificar la veracidad sobre los motivos de la ausencia de la o el servidor;
- f) Permanecer en el puesto de trabajo durante toda la jornada y no abandonar el mismo sin causa justa y necesaria;
- h) Desempeñarse con conciencia ciudadana, honestidad y sentido de la misión social que debe cumplir como tal;
- i) Actuar apegado a la moral, ética y buenas costumbres, como parámetros fundamentales de orientación para el desempeño de sus funciones;
- j) Tratar con cortesía, respeto y amabilidad al público, superiores, compañeros y subalternos, empleando un vocabulario exento de expresiones despectivas o soeces coadyuvando al buen clima laboral, a fin de evitar acoso laboral u otras formas de hostigamiento;
- k) Brindar un servicio de calidad a los usuarios internos y externos;
- m) Cuidar los documentos y archivos confiados a su custodia, uso o administración;
- s) Atender con prioridad a personas de la tercera edad, mujeres embarazadas y personas con discapacidad;
- t) Informar a la UATH o autoridad competente sobre la presunción o ejecución de actos de corrupción, de los que tuviera conocimiento;

**Art. 15.- Prohibiciones.-** Son prohibiciones de las y los servidores del Ministerio de Relaciones Laborales, a más de las contempladas en el artículo 24 de la LOSEP, las siguientes:

- d) Atentar de palabra o de hecho, contra la dignidad de los superiores, subalternos o compañeros;
- g) Establecer fueros o privilegios personales o discriminación por razón de raza, lugar de nacimiento, edad, clase social, sexo, religión o ideas políticas;
- j) Actuar en forma descortés, propinar insultos o utilizar palabras soeces e irrespetuosas en sus relaciones con los usuarios, superiores, compañeras o compañeros de trabajo o con los usuarios;
- k) Dar uso indebido de la credencial de identificación institucional;
- l) Presentarse al trabajo en condiciones inadecuadas, con muestras de haber falta de aseo, descuido en su presentación;
- p) Ocultar información sobre denuncias, quejas o novedades de las y los servidores;
- t) Utilizar el internet y correo electrónico con fines ajenos al trabajo y fuera del horario que le haya sido asignado;
- w) Incitar a comportamientos inadecuados en el equipo de trabajo;
- x) Realizar actividades de índole particular, profesional o comercial ajenas al desempeño de sus funciones durante la jornada de trabajo u horas suplementarias o extraordinarias.
- dd) Asumir, influenciar y gestionar a título personal los trámites de terceros interesados;
- gg) Divulgar datos e información institucional conocida en razón de su cargo y función;

- hh) Entregar deliberadamente documentos e información a terceros sin autorización;
- kk) Reincidir en no acatar las disposiciones escritas sobre políticas generales del Ministerio de Relaciones Laborales o disposiciones emitidas por la Autoridad Competente.

## **Código de Ética:**

### **CAPÍTULO IV**

#### **GUIA DE RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS**

**Art. 6.- Responsabilidades y compromisos.-** Las y los servidores y obreros del Ministerio de Relaciones Laborales bajo los principios enunciados en el artículo anterior deberán guiarse por las siguientes directrices para el efectivo ejercicio de sus funciones y la interrelación con sus compañeros de trabajo y la ciudadanía en general:

1. Mantener dentro y fuera de las instalaciones del Ministerio un comportamiento digno y decoroso, manteniendo la imagen institucional, actuando con sobriedad, moderación, templanza, calidez, ética profesional, respeto y consideración en todo momento en las relaciones con el público, compañeros y naturaleza.
2. Atender con amabilidad, cordialidad, paciencia y de manera diligente, las solicitudes de los usuarios internos y externos, sean escritas o verbales, procurando solventarlas e informando sobre el estado del trámite; o, derivarlas a las unidades competentes, entendiéndose como un proceso institucional.
3. Colaborar con la atención de otras unidades de trabajo cuando por cualquier circunstancia sus compañeros se encuentren ausentes o no disponibles, si están en el ámbito de su competencia, o derivarlas a quien pueda solucionarlas.
5. Mantener el control en sus reacciones personales manteniendo el respeto a los demás y así fomentar un clima de armonía laboral.
8. Respetar y valorar las opiniones ajenas, aun cuando se consideren contrarias a las propias.
9. Promover prácticas de honestidad personal, que combatan los actos de corrupción.
10. Informar a las autoridades de manera oportuna acerca de cualquier acto que afecte las adecuadas relaciones entre los miembros de la Institución.
11. Respetar y resguardar la confidencialidad y reserva de la información, así como el manejo de claves informáticas y firmas electrónicas que son personales e intransferibles, de acuerdo a la normativa vigente.
12. Promover, e impulsar la mejora continua de los procesos institucionales, manteniendo una actitud proactiva, de apertura al cambio y de trabajo en equipo.
14. Utilizar adecuadamente el uniforme y credencial institucional y no portarlos en lugares y situaciones para fines personales ajenos a los intereses de la Institución, ni durante actividades no oficiales, fuera de las instalaciones del Ministerio de Relaciones Laborales. En caso de que las y los servidores públicos no cuenten con uniforme, su vestimenta deberá ser formal y adecuada durante todos los días de la semana con el objeto de proyectar buena imagen institucional.

La no atención a los deberes y prohibiciones contenidas en los diferentes documentos legales citados y el protocolo de atención, será objeto de sanciones por parte de las autoridades y unidades correspondientes de acuerdo al régimen disciplinario.

## PROHIBICIONES AL PERSONAL DE SEGURIDAD

Se han determinado prohibiciones para el personal de seguridad, Durante la jornada de trabajo está prohibido para los vigilantes de seguridad:

- Dar indicaciones y/o direccionar a los usuarios externos en relación con los trámites o servicios.
- El uso del celular, salvo caso de emergencia.
- Abandonar su puesto de trabajo.
- Realizar labores ajenas al de custodiar los bienes y las instalaciones.
- Ayudar a los funcionarios del Ministerio de Relaciones Laborales, en sus responsabilidades diarios.
- Recibir visitas personales durante la jornada laboral.
- Dormir durante la jornada de vigilancia.

## DECLARATORIA Y FE DE CONOCIMIENTO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES

Yo, \_\_\_\_\_, por medio del presente, declaro haber recibido una copia del “Protocolo de Atención al Usuario”.

Acepto voluntariamente, y me comprometo a poner en práctica los lineamientos contenidos en el mismo a fin de contribuir a garantizar la satisfacción de los usuarios, la calidad y la calidez en los servicios brindados.

Número de Cédula del Servidor / Funcionario / Obrero:	
Firma del Servidor / Funcionario / Obrero:	
Apellidos y Nombres del Jefe Inmediato Superior:	
Fecha de Suscripción:	

## BIBLIOGRAFÍA

- La comunicación y la calidad del servicio en la al cliente, Renata Paz Couso, Editorial Ideas propias, España, 2005.
- Atención al cliente: guía práctica de técnicas y estrategias, Renata Paz Couso, Editorial Ideas propias, España, 2004.
- 
- Norma internacional ISO 9000:2000
- Norma Internacional ISO 9001:2008
  
- Ley Orgánica de Servicio Público.
  
- Reglamento Interno - Ministerio de Relaciones Laborales
  
- Código de Ética - Ministerio de Relaciones Laborales.