

República de Panamá**Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral****RESOLUCION N°** DM 84 - 2011 **de** 20 de abril **de 2011****LA MINISTRA DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL****En uso de su facultades legales, que le confiere la Ley,****CONSIDERANDO:**

El Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, como parte integral del Gobierno Central, actualmente esta realizando acciones encaminadas a agilizar y simplificar trámites, para mejorar el proceso de modernización institucional y la gestión administrativa de la Institución

El Decreto de Gabinete No 249 de 16 de julio de 1970, faculta al Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral para que dentro de sus atribuciones y responsabilidades administrativas, pueda crear, eliminar, reformar y/o reorganizar la estructura organizativa de la Institución a su cargo.

La Dirección de Planificación, a través del Departamento de Planificación Institucional, ha analizado procesos para atender, responder las consultas, información y registros de quejas, denuncias que puedan presentar los ciudadanos vía telefónica por los servicios que brinda este Ministerio, con ese propósito ha elaborado "El Manual de Procedimiento de la Unidad de Centro de Llamadas" con sus respectivos formularios.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Aprobar el Manual de Procedimientos de la Unidad de Centro de Llamadas y sus formularios, que se utilizarán en esa dependencia de la Dirección de Administración y Finanzas.

ARTICULO SEGUNDO: Autorizar a la Dirección de Planificación, para que en la medida en que se considere necesario, se actualice el Manual de Procedimiento de la Unidad de Centro de Llamadas y sus formularios, con el objeto de incorporar técnicas o cambios que sean beneficiosos para mejorar la gestión institucional.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**ALMA LORENA CORTÉS A.****Ministra de Trabajo y Desarrollo Laboral****LUIS MIGUEL HINCAPIÉ C.****Viceministro de Trabajo y Desarrollo Laboral**

MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL

DESPACHO SUPERIOR

ALMA LORENA CORTÉS A.
Ministra

LUIS MIGUEL HINCAPIÉ C.
Viceministro

HERNÁN GARCÍA APARICIO
Secretario General

RUBÉN DARÍO CAMPOS
Director de Planificación

MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL

EQUIPO TÉCNICO DE APOYO

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

MANUEL RODRÍGUEZ
Jefe del Departamento de Planificación Institucional

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

JOSÉ SAMUEL BELUCHE
Director Administrativo.

FRANCISCO DE LA ROSA
Jefe De la Unidad de Centro de Llamadas

INDICE

I- ASPECTOS GENERALES

- A- OBJETIVOS.
- B- MARCO LEGAL.
- C- ALCANCE DEL MANUAL.
- D- RESPONSABILIDAD.
- E- DEFINICION.
- F- UNIDAD DE CENTRO DE LLAMADAS.

II- PROCEDIMIENTOS

- A- PROCEDIMIENTO DE CONSULTA LABORAL.
MAPEO
- B- PROCEDIMIENTO DEL REGISTRO DIARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO.
MAPEO.
- C- PROCEDIMIENTO DEL ENLACE OPERATIVO - 311
MAPEO.

III FORMULARIOS

INSTRUCTIVO

FORMULARIO N° 2 REGISTRO DIARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Planificación, a través del Departamento de Planificación Institucional, lleva a cabo análisis de procedimientos para la agilización de trámites administrativos. Los manuales de procedimientos son instrumentos que contribuyen al funcionamiento de las instituciones por lo que son considerados una herramienta fundamental para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para consulta en el desarrollo cotidiano de actividades.

Hemos elaborado el Manual de Procedimiento de La Unidad de Centro de Llamadas, con el objeto de integrar procedimientos en cuanto a la orientación vía telefónica de información, consultas, recomendaciones, quejas y denuncias de los servicios que brinda este Ministerio.

Esperamos que este manual sea un instrumento de aplicación por parte del personal que labora en esta unidad administrativa, coadyuvando así a la satisfacción ciudadana de las consultas que se realizan.

Estos procedimientos son flexibles por consiguientes estamos anuentes a considerar las recomendaciones que surjan de su aplicación, cualquiera aportación sobre la materia, se recomienda comunicarla por escrito a la Dirección de Planificación, quien es responsable de esta labor.

I. ASPECTOS GENERALES

A. Objetivos:

Establecer las acciones a tomar para atender, responder las consultas, información y registro de quejas, denuncias que puedan presentar los ciudadanos por los servicios que presta el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.

B. Marco Legal:

Decreto de Gabinete No 2 de 15 de enero de 1969, por medio del cual se crea el Ministerio de Trabajo y Bienestar Social y se asignan funciones.

Decreto N° 249 de 16 de julio de 1970, por la cual se dicta la Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social.

Decreto de Gabinete N° 252 de 30 de diciembre de 1971, por la cual se aprueba el Código de Trabajo.

El Decreto Ejecutivo N° 17 de 18 de abril de 1994, por la cual se aprueba el Reglamento Orgánico del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social.

Ley N° 42 del 19 de noviembre de 1997, por la cual se crea el Ministerio de la Juventud, la Mujer, la Niñez y la Familia, en su artículo 28 señala la nueva denominación del "Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral".

Resuelto D.M. No 8 de 19 de febrero de 2009, por la cual se crea un Centro de Llamadas Laborales en el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral adscrito al Despacho Superior.

Resuelto D.M. No 177-2010 de 8 de junio de 2010, por la cual se adscribe a la Dirección de Administración y Finanzas la Unidad de Informática y la Unidad de Centro de Llamadas.

Decreto Ejecutivo No 555 de 24 de junio de 2010, por el cual se establece el Sistema de Atención Ciudadana 311.

C. Alcance del Manual

Establecer un conjunto de normas y procedimientos, para responder consultas, información y recepción de quejas o reclamos que conduzca a satisfacer los requerimientos del usuario.

D. Responsabilidad

La Unidad de Centro de Llamadas pertenece a La Dirección de Administración y Finanzas la cual es la responsable de responder consultas, información, quejas, denuncias vía telefónica y remitirlas a las instancias correspondientes.

E. Definiciones

Centro de Llamadas:

Un Centro de Llamadas es una unidad centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir un amplio volumen de llamadas a través del teléfono, los cuales se pueden realizar por canales adicionales, tales como fax, e-mail, mensajes de texto y mensajes multimedia entre otros.

Consulta vía telefónica:

Dar respuesta correcta, orientación a cualquier tipo de consulta telefónica que realizan los usuarios sobre servicios que brinda la institución.

Queja:

Insatisfacción del cliente interno o externo.

Apelación:

Es la reclamación en contra del dictamen de certificaciones en el que se establece negar, suspender o retirar la certificación del sistema de gestión.

Reclamante:

Persona, organización o su representante que expresa una queja.

Acción Inmediata:

Acción que realiza para eliminar el problema ya sea en el producto o en proceso.

Acción Correctiva:

Acción tomada para eliminar la causa de una inconformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva:

Acción tomada para eliminar la causa de una inconformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

F. Unidad de Centro de Llamadas:

Objetivo:

Atender, responder consultas e información vía telefónica a usuarios sobre servicios que brinda la institución.

Tendrá las siguientes funciones:

- Brindar una orientación adecuada a los usuarios del Ministerio, respecto a servicios que brindan la institución conforme a las normas legales.
- Mantener actualizada la información sobre nuevos servicios que brinde la institución.
- Vigilar y controlar el estricto cumplimiento de la labor que se desarrolla en la unidad.
- Preparar periódicamente informe sobre la actividad realizada en la unidad
- Mantener un registro diario de información y documentación de labor desarrollada en la unidad.

II. PROCEDIMIENTOS**A. PROCEDIMIENTO DE CONSULTA LABORAL****1. USUARIO**

El usuario es la persona natural o jurídica que realiza la llamada.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**UNIDAD DE CENTRO DE LLAMADAS****2. OPERADOR DEL CENTRO DE LLAMADAS**

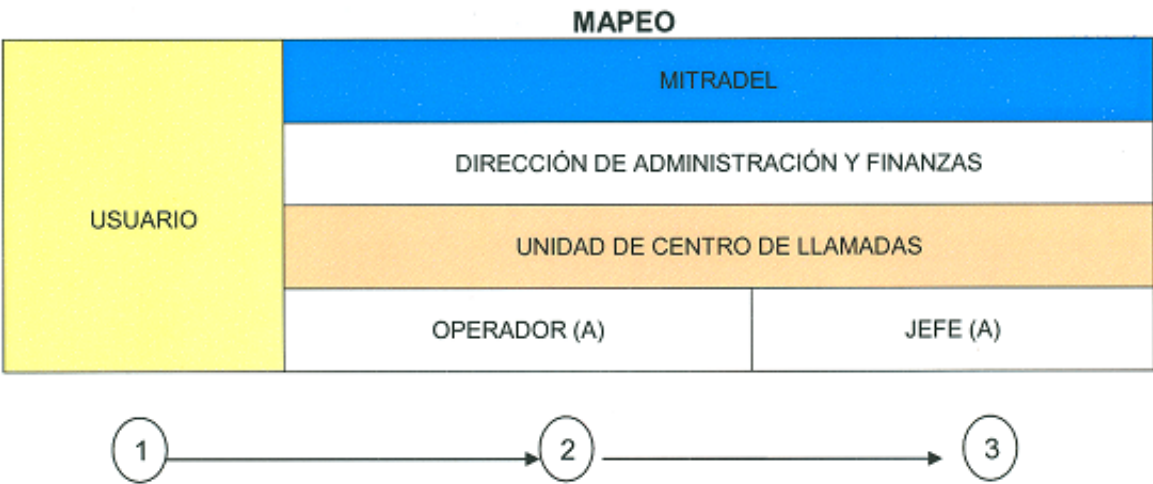
Realiza la entrevista, en base a la consulta del solicitante, luego el operador responde apoyándose en el Código de Trabajo, en la Guía Práctica para el uso del Código de Trabajo, en la Guía Contrato de Trabajo y la Guía de Períodos y Jornadas de Trabajo; luego de resuelta la consulta procede a llenar "FORMULARIO N° 1 REGISTRO DIARIO DE ATENCION AL USUARIO" y entrega al jefe.

3. JEFE

Recibe el informe diario de atenciones al usuario

***Nota: Si la consulta amerita que el usuario se acerque al Ministerio De Trabajo y Desarrollo Laboral, se le explica el horario de atención y lugar donde dirigirse para su pronta atención.**

A. PROCEDIMIENTO DE CONSULTA LABORAL



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1	El usuario es la persona natural o jurídica que realiza la llamada.
2	El operador (a) realiza entrevista, y en base a la consulta del solicitante, el operador responde apoyándose en el Código de Trabajo, en la Guía Práctica para el uso del Código de Trabajo, en la Guía Contrato de Trabajo y la Guía de Periodos y Jornadas de Trabajo; luego de resuelta la consulta procede a llenar “FORMULARIO N° 1 REGISTRO DIARIO DE ATENCION AL USUARIO” .
3	El jefe recibe informe diario de atenciones al usuario.

B. PROCEDIMIENTO DEL REGISTRO DIARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

UNIDAD DE CENTRO DE LLAMADAS

1. OPERADOR DEL CENTRO DE LLAMADAS

Llena un informe diario **“FORMULARIO N° 1 REGISTRO DIARIO DE ATENCION AL USUARIO”**, de las llamadas atendidas ya sean consultas o denuncias laborales el cual entrega al jefe.

2. JEFE

Elabora informe con el registro de las llamadas atendidas, de manera que se establezca la cantidad de usuarios atendidos y consultas realizadas en el mes y lo remite al Departamento de Estadística, El Despacho Superior; La Dirección de Administración y Finanzas, Departamento de Informática, Las Juntas de Conciliación y Dirección de Trabajo.

B. PROCEDIMIENTO DEL REGISTRO DIARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO.



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1	El operador llena un informe diario “FORMULARIO N° 1 REGISTRO DIARIO DE ATENCION AL USUARIO” , de las llamadas atendidas ya sean consultas o denuncias laborales el cual entrega al jefe.
2	El jefe elabora informe con el registro de las llamadas atendidas durante el mes anotando la cantidad de usuarios atendidos y consultas realizadas y la envía al Departamento de Estadística, Despacho Superior; La Dirección de Administración y Finanzas, Departamento. Informática, Las Juntas de Conciliación y Dirección de Trabajo.

C. PROCEDIMIENTO DEL ENLACE OPERATIVO - 311

1. USUARIO

El usuario del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral desde un teléfono fijo o celular llama al 311 o de igual forma podrá entrar a la página www.311.gob.pa y manifestar sus quejas, denuncias y sugerencias sobre cualquier servicio que brinda la Institución.

2. CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA - 311

El Centro de atención ciudadana recibe las quejas, denuncias y sugerencias correspondientes al Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.

Lo envía mediante la herramienta de comunicación / software al enlace operativo del MITRADEL.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

UNIDAD DE CENTRO DE LLAMADAS

3. ENLACE OPERATIVO – 311

Recibe de parte del Centro de Atención Ciudadana mediante la herramienta de comunicación / software el caso de las quejas, denuncias y sugerencias.

El enlace operativo del 311 dirige las quejas, denuncias o sugerencias a los directores nacionales, regionales, jefes de departamentos o sección que le corresponda.

MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL

DIRECCIÓN, DEPARTAMENTO O SECCIÓN

4. PERSONA ENCARGADO (A) DE RECIBIR LAS QUEJAS AL 311

Recibida la queja por parte del Centro de Llamada, se atiende inmediatamente para poder dar respuesta de manera rápida y eficiente, realizando lo siguiente:

- Investigación de la queja;
- Respuesta de la queja;
- Comunicación de la Decisión;

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

UNIDAD DE CENTRO DE LLAMADAS

5. ENLACE OPERATIVO – 311

El Enlace Operativo recibe de parte de las direcciones, departamentos, secciones y regionales la respuesta de la queja presentada y esta a su vez concluye los casos enviándolos al Centro de Atención Ciudadana.

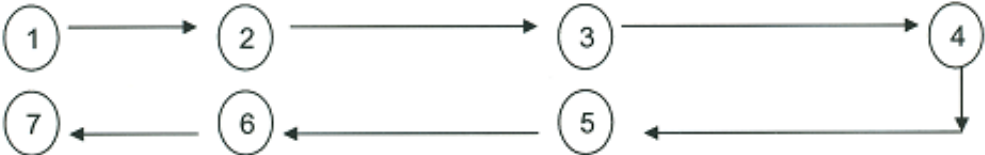
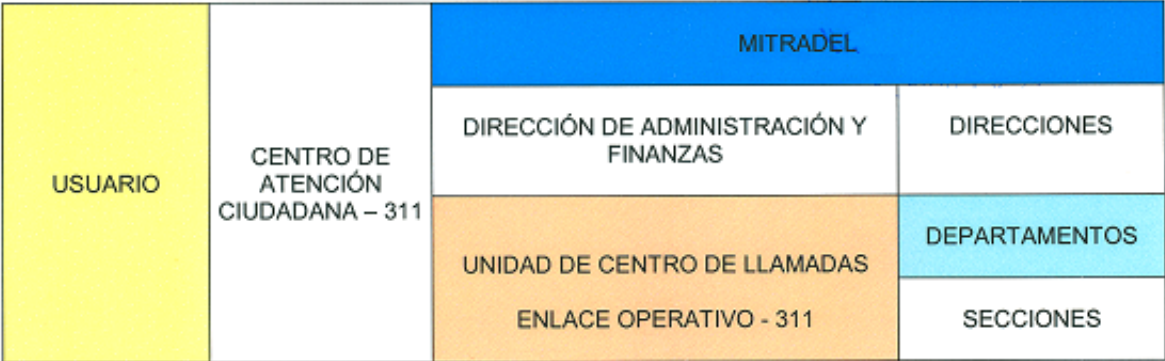
6. CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA – 311

Recibe la solución a la queja presentada y es comunicada al ciudadano que presento la misma.

7. USUARIO

El Usuario recibe de parte del Centro de Atención Ciudadana la decisión definitiva sobre la queja interpuesta al 311.

C. PROCEDIMIENTO DEL ENLACE OPERATIVO - 311
MAPEO



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1	El usuario del MITRADEL desde un teléfono fijo o celular llama al 311 o de igual forma podrá entrar a la página www.311.gob.pa y manifestar sus quejas, denuncias y sugerencias sobre cualquier servicio que brinda la Institución.
2	El Centro de atención ciudadana recibe las quejas, denuncias y sugerencias correspondientes al MITRADEL. Lo envía mediante la herramienta de comunicación / software al enlace operativo.
3	El enlace operativo del 311 dirige las quejas, denuncias o sugerencias a los directores nacionales, regionales, jefes de departamento o sección.
4	Recibida la queja por parte del Centro de Llamada, se atiende inmediatamente para poder dar respuesta de manera rápida y eficiente
5	Recibe de parte de las Direcciones, Departamentos, Secciones Y Regionales la respuesta de la solución a la queja presentada y es remitida al Centro de Atención Ciudadana.
6	Recibe la solución a la queja presentada y es comunicada al ciudadano que presento la misma.
7	El Usuario recibe de parte del Centro de Atención Ciudadana la decisión definitiva sobre la queja interpuesta al 311.

FORMULARIOS

REGISTRO DIARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

A. OBJETIVO:

Llevar un registro diario de la atención que se brinda incluyendo el tema consultado por el usuario del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.

B. ORIGEN:

Unidad de Centro de Llamadas.

C. CONTENIDO:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. Mes: | Anotar el mes en que se realizan las llamadas. |
| 2. Operador: | Indicar el nombre del operador que atiende las llamadas. |
| 3. Día: | Registrar el día en que se atiende la llamada. |
| 4. Sexo: | Anotar el sexo de la persona que realiza la consulta. |
| 5. Tipo de llamada: | Indicar si la llamada es de asesoría o denuncia. |
| 6. Ocupación: | Señalar la ocupación de la persona que realiza la llamada |
| 7. Actividad Económica de la empresa | Registrar la actividad económica de la empresa en mención. |
| 8. Referencia del tema consultado: | Indicar con el No 1 en el cuadro dependiendo del tema consultado. |

ANEXO No 1

MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
UNIDAD DE CENTRO DE LLAMADAS

1. Prestaciones 2. Despido 3. Renuncias
4. Contrato 5. Reglamento Interno 6. Incapacidades
7. Mujer Grávida 8. Servicio Doméstico
9. Mi primer Empleo 10. Denuncias 311 11. Otros

REGISTRO DIARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

[illegible]