Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN No. 033-DPE-CGAJ-2018

Ramiro Rivadeneira Silva
DEFENSOR DEL PUEBLO

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 53 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: "... Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usarías y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación";

Que, el artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador, establece la personería jurídica; autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa de la Defensoría del Pueblo;

Que, el artículo 227 ibídem establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo en su artículo 1, establece: "La Defensoría del Pueblo, cuyo titular es el Defensor del Pueblo, es un organismo público, con autonomía funcional, económica y administrativa y con jurisdicción nacional. Su sede será la capital de la República";

Que, de acuerdo con el artículo 8, literales a), b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, el Defensor del Pueblo ejerce la representación legal y le corresponde organizar la Institución en todo el territorio nacional, para lo cual debe dictar los reglamentos y resoluciones que sean necesarios;

Que, el artículo 118 literal e) del Reglamento General de la Ley Orgánica del Servicio Público, establece entre otras atribuciones y responsabilidades adicionales de las UATH: "...Receptar las quejas, denuncias, sugerencias, felicitaciones y observaciones que efectúen los usuarios internos y externos y efectuar su trámite y seguimiento. Los resultados de esta actividad serán remitidos al Ministerio de Relaciones Laborales con la finalidad de transparentar la información; este procedimiento será opcional para los gobiernos autónomos descentralizados, sus entidades y regímenes especiales";

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. MRL-2013-0057, el Ministerio del Trabajo emite la Norma Técnica de Atención al Usuario en el Servicio Público;

Que, mediante Resolución No. 044-DPE -2015 de 30 de abril de 2015, el Defensor del Pueblo adopta la política y objetivos y objetivos de la calidad desarrollados en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO 9001.

Que, mediante Resolución No. 069-DPE-CGAJ-2016 de 28 de julio de 2016, el Defensor del Pueblo aprueba el Manual de Calidad de la Defensoría del Pueblo, en su segunda versión, desarrollado en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO 9001.

Que, mediante Resolución No. 087-DPE-CGAJ-2016 de 29 de septiembre de 2016, el Defensor del Pueblo aprueba el Manual de Atención y Servicio al Usuario (a) de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

Que, el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 establece como objetivo nacional 7: "Incentivar una sociedad libre y participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía."

Que, mediante Resolución No. 060-DPE-CGAJ-2017 de fecha 28 de agosto de 2017, el Defensor del Pueblo aprueba el Plan Estratégico Institucional 2017-2022 de la Defensoría del Pueblo y sus elementos orientadores en el que se establece el objetivo estratégico 9: Mejorar la calidad de los servicios para los usuarios internos y externos.

Que, mediante Memorando Nro. DPE-CGAF-2018-004-M, la Coordinación General Administrativa Financiera aprueba el proceso: Gestión de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones de responsabilidad e implementación de la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano.

Que, la Economista Nicole Pérez Rúales, Coordinadora General de Planificación Institucional, mediante Memorando No. DPE-CGPI-2018-0179-M, de 22 de marzo de 2018, solicita al Señor Defensor del Pueblo, la aprobación del Manual de atención y servicio a las personas usuarias de la Defensoría del Pueblo y Encuesta de satisfacción del servicio; cuyas herramientas fueron autorizadas para su aplicación según sumilla inserta en el referido documento.

En ejercicio de las atribuciones conferidas en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo,

RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el siguiente Manual de atención y servicio de las personas usuarias de la Defensoría del Pueblo:

Defensoría del Pueblo
ECUADOR

El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

Manual de atención y servicio a las personas usuarias de la Defensoría del Pueblo

Defensoría del Pueblo de Ecuador
2018

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 1
Misión 1
Visión 1
Valores y Principios 1
DEFINICIONES 2
1 PRINCIPIOS ORIENTADORES 2
Características De La Atención 3
2 CATÁLOGO DE SERVICIOS 4
Taxonomía de Servicios 4
3 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO 6
3.1 Actitud 6
3.2 Lenguaje 6
3.3 Interacción con la persona usuaria 6
3.4 Saludo 8
3.5 Gestos 8
3.6 Postura Corporal 8
3.7 Área de Trabajo 8
4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN 9
4.1 Atención Presencial 9
4.2 Atención Telefónica 13
4.3 Atención Virtual 14
4.4 Redes Sociales 14
4.5 Proceso de quejas, sugerencias y/o felicitaciones 20
5. ATENCIÓN PREFERENCIAL 20
5.1 Adultos Mayores 21
5.2 Niños, Niñas o Adolescentes 21
5.3 Mujeres Embarazadas 21
5.4 Personas con Discapacidad 22
5.5 Discapacidad Física 22
5.6 Discapacidad Visual 23
5.7 Discapacidad Auditiva 24
5.8 Discapacidad Intelectual 24
6. EVALUACION DEL SERVICIO 25
Bibliografía 26

INTRODUCCIÓN

La Defensoría del Pueblo, a fin de cumplir con su misión institucional, tiene como uno de sus objetivos asegurar la calidad y garantizar la satisfacción de los servicios brindados a las personas usuarias.

La Constitución de la República, en su artículo 53, menciona que "las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación". Por esta razón, la Defensoría del Pueblo ha determinado necesaria la creación del *Manual de atención y servicio a las personas usuarias*.

El *Manual de atención y servicio a las personas usuarias* tiene como propósito brindar un estándar de atención para las personas servidoras públicas de la institución que mantienen una interacción directa con las personas usuarias que acuden a la Defensoría del Pueblo de Ecuador en busca de la atención de sus solicitudes y peticiones.

El establecimiento de lineamientos para la atención a las personas usuarias permite mejorar la calidad de la prestación de los servicios y asegurar el cumplimiento de los objetivos y misión de la Defensoría del Pueblo como entidad que promueve y protege los derechos humanos en el Ecuador.

La Defensoría del Pueblo de Ecuador tiene como misión y visión:

MISIÓN

Somos la Institución Nacional de Derechos Humanos que promueve y protege los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país, de las ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior, y los derechos de la naturaleza; y que, impulsa la construcción de una cultura que los reconozca y promueva en todos los ámbitos de la vida nacional para propiciar la vida digna y el buen vivir.

VISIÓN

En el 2022, la Defensoría del Pueblo será reconocida a nivel nacional e internacional en la promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza; referente en educación e incidencia en la construcción social de derechos; sensible y profesional en la tutela efectiva de los mismos. Serán sus valores fundamentales la transparencia, solidaridad y vocación de servicio; con opción preferencial por las personas que requieran protección prioritaria o se encuentren en situación de vulnerabilidad. El énfasis de sus acciones se centrará en el derecho a la vida e integridad personal; en la lucha contra la discriminación y violencia; en la protección humanitaria y conflictividad social; en el derecho al hábitat, vivienda adecuada y servicios públicos domiciliarios; y, en los derechos de las personas consumidoras.

VALORES Y PRINCIPIOS

Cuando hablamos de valores nos referimos a las ideas básicas y compartidas (pauta cultural) que la comunidad reconoce como prioritarias para el respeto a la condición humana y la vida en sociedad. (Etkin, 2007)

Los principios son la guía que cimienta la organización y como funciona sus interacciones con el medio que lo rodea.

La Defensoría del Pueblo, para cumplir con sus competencias y atribuciones, ha establecido los siguientes principios y valores definidos en el Plan Estratégico de la Defensoría del Pueblo 2017-2022.

- **Transparencia:** adoptar un comportamiento claro, preciso y eficiente, a fin de que la entidad, mediante la difusión de sus actividades, permita a la ciudadanía en general utilizar la información procesada por la entidad en forma eficiente, y ejercer un control social adecuado y oportuno.

- **Solidaridad:** demostrarán una actitud de interés y respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios internos y externos de la entidad.

- **Vocación de Servicio:** ofrecer a los usuarios internos y externos, un trato amable, cordial, solidario y cortés, respetando las diferencias y aceptando la diversidad.

DEFINICIONES

A continuación se presentan algunas definiciones que nos ayudarán a orientar de mejor manera el desarrollo del presente manual:

Petición/caso: son las solicitudes que realizan las personas usuarias requiriendo alguno de los servicios o trámites que ofrece la Defensoría del Pueblo.

Queja/reclamo: son manifestaciones de las personas usuarias formuladas por presuntas irregularidades en el servicio recibido.

1 PRINCIPIOS ORIENTADORES

La acción defensorial está orientada por los siguientes principios trasversales a toda actividad, buscando dar mayor participación a la comunidad en el conocimiento, exigibilidad y protección de sus derechos.

Cultura de servicio

La prestación del servicio en la Defensoría del Pueblo está orientada por un conjunto de valores que facilitan la atención a las personas usuarias, permitiendo su acceso a las gestiones de la institución en términos de igualdad y oportunidad.

Calidad

En la Defensoría del Pueblo se trabaja para satisfacer las necesidades de las personas usuarias bajo estándares de eficiencia y eficacia.

Participación

La Defensoría del Pueblo desarrolla iniciativas que buscan empoderar a la población en el ejercicio de sus derechos, para que se reconozcan como titulares de los mismos y se involucren en los distintos escenarios de la vida social, política y económica con el firme propósito de promoverlos y hacerlos respetar.

Articulación

La Defensoría del Pueblo impulsa la coordinación interinstitucional para el cumplimiento de su misión constitucional. Así mismo, trabaja de manera armónica entre todas sus dependencias en búsqueda de la realización de su misión institucional. Las actividades desplegadas estarán en concordancia con los lineamientos trazados por el Defensor/a del Pueblo.

Enfoque diferencial

Las personas servidoras públicas de la Defensoría del Pueblo reconocen la singularidad y las condiciones particulares de los seres humanos, en virtud de la dignidad humana y la equidad, lo cual implica una mirada integral de cada persona y en consecuencia una atención especializada a quienes tienen necesidades de protección diferencial.

CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN

Con base en el Código de Ética de la Defensoría del Pueblo, se definen los siguientes principios y valores constantes en el art. 3 de la Resolución Nro. 085-DPE-CGAJ-2016, que son aplicables a la prestación de servicios para las personas usuarias:

- **Integridad:** actuar permanente de forma honesta y apego a la verdad.
- **Transparencia:** adoptar un comportamiento claro, preciso y eficiente, a fin de que la entidad mediante la difusión de sus actividades, permitan a la ciudadanía en general utilizar la información procesada por la entidad en forma eficiente y ejercer un control social adecuado y oportuno.
- **Calidez:** ofrecer a los usuarios internos y externos, un trato amable, cordial, solidario y cortés, respetando las diferencias y aceptando la diversidad.
- **Solidaridad:** demostrar una actitud de interés y respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios internos y externos de la entidad.
- **Colaboración:** cooperar sobre la base de sus conocimientos y habilidades para responder a las necesidades y requerimientos de los usuarios internos y externos.
- **Efectividad:** participar activamente con los usuarios internos y externos a fin de lograr resultados con un alto grado de calidad y efectividad en los requerimientos.
- **Respeto:** valorar a los demás, considerando su igualdad, dignidad, inclusión la no discriminación y el fomento de la participación.
- **Responsabilidad:** cumplir las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, garantizando el bien común, con la finalidad de que la entidad pueda cumplir eficazmente sus metas institucionales.
- **Imparcialidad:** actuar sin conceder preferencias o privilegios a organización o persona alguna. En la toma de decisiones y el ejercicio de las funciones públicas se actuará con objetividad, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.
- **Lealtad:** brindar confianza en sus actividades de servicio y defender los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando en forma eficiente los derechos individuales y colectivos.

- **Puntualidad:** ser ejemplo de puntualidad, llegar a tiempo en las actividades diarias en la entidad.

- **Trabajo en equipo:** coordinar e integrar esfuerzos para lograr el cumplimiento de los proyectos y metas institucionales, procurarán identificarse con los objetivos, las metas y las normas acordadas, observar valores y principios éticos mínimos, tener vocación de servicio, equidad, autonomía, respeto, responsabilidad, participación, diálogo, concertación y autodesarrollo.

- **Justicia:** proteger y respetar los derechos ajenos y exigir que se protejan y respeten los suyos, buscando lograr la convivencia cordial y garantizando el debido proceso.

- **Principio sobre el medio ambiente:** favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

2 CATÁLOGO DE SERVICIOS

El catálogo de servicios contiene la información de los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo de Ecuador, considerando que es la Institución Nacional de Derechos Humanos que promueve, divulga y protege los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país, de las ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior, derechos de personas usuarias y consumidoras y los derechos de la naturaleza.

TAXONOMÍA DE SERVICIOS

La taxonomía de servicios[1] es la clasificación de los servicios que provee la institución en función del marco legal vigente. Se ordena en función de una estructura basada en servicios, casos y trámites, que permite señalar sus rasgos particulares y específicos, de tal manera que las personas usuarias puedan acceder a la información de manera más sencilla.

Servicio: resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles e/o intangibles a un segmento de usuarios.

Caso: un segmento específico de usuarios del servicio o una variación del mismo producto o bien, tangible o intangible.

Trámite: conjunto de requisitos y acciones interrelacionadas para acceder a un servicio.

Ficha de servicio: para cada servicio identificado se elabora la ficha del servicio, la cual muestra un resumen de la información del servicio, contemplando los datos mínimos requeridos para una descripción de alto nivel que facilite el entendimiento rápido del servicio por parte de la institución.

Los servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo son los siguientes:

[1] Metodología para implementación de la Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos. Secretaría Nacional de la Administración Pública, Marzo 2007

Servicio	Tipo de servicio / caso
Protección y tutela de derechos humanos y de la naturaleza	Patrocinar garantías jurisdiccionales
	Emisión de medidas de protección o cumplimiento obligatorio
	Vigilar el debido proceso
	Protección vía investigación defensorial
	Protección vía sumario de usuarios y consumidores
	Protección vía gestión oficiosa para ecuatorianos/as residentes en el país.
	Protección vía gestión oficiosa para ecuatorianos/as residentes en el exterior
	Realizar seguimiento de sentencia
	Protección vía seguimiento de cumplimiento de resoluciones defensoriales
	Protección vía amicus curiae
	Protección vía solicitud de limitación, suspensión o privación de la patria potestad
	Patrocinar acción de nulidad de adopción
	Patrocinar acción administrativa y/o judicial de protección
Asesoramiento Defensorial	Asesoramiento a población
	Asesoramiento defensorial a personas usuarias y consumidoras de bienes y servicios
	Asesoramiento defensorial a ecuatorianos y ecuatorianas en el exterior
	Asesoramiento en transparencia y acceso a la información pública
Proveer información de LOTAIP de la DPE	
Desarrollar procesos educativos en derechos humanos, de la naturaleza y de personas usuarias y consumidoras	
Acceso a Biblioteca Digital Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza	
Verificación de condiciones de lugares de privación de libertad	
Asesoría, patrocinio y representación legal a víctimas de graves violaciones de derechos humanos documentadas por el informe de la Comisión de la Verdad	
Atención psicológica a víctimas directas e indirectas documentadas en el Informe final de la Comisión de la Verdad.	

Nota: Dirección Nacional de Gestión de Procesos, 2018.

Las fichas correspondientes a cada servicio en las que se detallan las características, requisitos y responsables se encuentran anexas al presente documento.

Con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad y calidez a nuestras personas usuarias, la Defensoría del Pueblo ha establecido los siguientes atributos y características necesarios para garantizar una cultura de servicio y excelencia en la institución.

3 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

3.1 ACTITUD

La actitud de las personas servidoras juega un papel importante en la prestación del servicio, este se ve reflejado en la expresión del servidor y servidora y su efectividad al receptar la solicitud y buscar una solución.

Al ser una institución que protege y promueve los derechos humanos, la actitud será conciliadora, tolerante y respetuosa, paciente y solidaria, sin crear falsas expectativas sobre el servicio y las atribuciones y competencias de la Institución.

De conformidad con los primeros incisos del numeral 2 del art. 11 de la Constitución de la República del Ecuador (2008):

> Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.

3.2 LENGUAJE

El lenguaje es la forma en la cual nos comunicamos con las personas usuarias. Este debe ser respetuoso, incluyente, cálido, demostrar profesionalismo, transparencia y seguridad.

En la Defensoría del Pueblo, el lenguaje debe ser positivo, claro, con términos que faciliten la comprensión. Al momento de expresarse se debe tener en cuenta el tono de voz, la dicción y la fluidez. Es importante no crear falsas expectativas de lo que podemos o no conseguir con nuestra gestión.

En caso de requerir atención en otras lenguas, la institución buscará apoyo y fortalecimiento de relaciones con otras instituciones u organizaciones para contar con intérpretes.

3.3 INTERACCIÓN CON LA PERSONA USUARIA

En la interacción con la persona usuaria, el o la servidora de la institución debe reflejar los principios de respeto y solidaridad, mediante una actitud atenta, cálida y cortés.

Se sugiere que:

- Inicie siempre con un saludo
- Respete su espacio personal
- Evite el contacto físico

- Identifíquese
- No interrumpa
- Demuestre interés
- Realice preguntas
- Responda a las inquietudes
- Solicite aclaración si es necesario
- Repregunte de manera asertiva
- Si es necesario, escriba, para que la persona usuaria pueda leer.Pregunte como desea ser tratada la persona, por ejemplo: por su nombre, por su profesión; por señora, señorita.
- En el caso de las personas sexo-genéricas diversas, transmasculinas o transfemeninas preguntar de igual forma como desea ser tratada.

Durante la interacción evite:

- Ingerir alimentos
- Utilizar dispositivos electrónicos no necesarios para la atención
- Interactuar con compañeros o compañeras para tratar temas no relacionados al motivo de la atención.

Adicionalmente, en todo momento, las personas servidoras deben demostrar sus conocimientos, habilidades, actitudes e intereses para ofrecer a las personas usuarias alternativas válidas para la solución de problemas, dudas e inquietudes, tomando en cuenta las recomendaciones de este manual, la información de las respectivas unidades y los soportes legales que se deben tener a mano; es importante:

- Mantener la calma, no tomar la queja o problema presentado por la persona usuaria como algo personal; demuestre su interés y su profesionalismo.
- Escuchar activamente a la persona usuaria y permitirle que se exprese, guiando activamente la comunicación para generar alternativas de solución ante problemas.
- Generar empatía, colóquese en el lugar de la otra persona.
- Aclarar la situación, hable en primera persona y en plural, de esta manera se involucra y las personas usuarias ven a la servidora o servidor público como un ser humano que comparte criterios.
- Hablar más despacio y en tono más bajo si la persona usuaria levanta la voz, es probable que esa actitud ayude a que la persona usuaria se calme. Cuando la persona que atiende aborda la situación con calma y claridad, el enojo generalmente se disipa.
- Explicar verbalmente todos los detalles de la petición cuando esta tenga que ser derivada a otro compañero o compañera o a su inmediato superior, considerando que explicar dos veces una situación tensa puede indisponer a la persona usuaria.
- Si la persona usuaria llega a niveles de irrespetar al interlocutor, continúe hablando calmadamente y de forma respetuosa. Responder en el mismo tono no resolverá el problema y llevará la discusión a una escalada desagradable. En el caso que sea necesario deberá interrumpir la atención y solicitar el apoyo de otra persona o de su jefa o jefe inmediato.
- Mirar a la persona usuaria a los ojos y no evitar su mirada, la persona usuaria puede pensar que no le está poniendo atención, que lo está ignorando o que simplemente su caso no le interesa.
- No cruce los brazos sobre su pecho porque está demostrando, al menos subconscientemente, que está en desacuerdo con la persona que habla.

- Si se compromete a responder o informarle alguna situación de manera posterior debe cumplir con lo manifestado, aun si no tiene una respuesta. De esa manera, la persona usuaria sabrá que la institución no está dejando de lado su problema y le interesa resolver su reclamo.

3.4 SALUDO

El saludo tiene un gran valor porque, dependiendo de cómo lo exprese, se define el vínculo que quiere lograr con la persona usuaria. Además, el saludo es un elemento básico de la buena educación y una forma de mantener una relación social cordial y agradable.

Recuerde sentarse de manera adecuada, mantener y controlar la respiración, generar atención, seguridad y transmitir confianza. Evite posturas de cansancio y tono de voz que no sean adecuadas.

La cortesía es uno de los factores clave del servicio; la amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva de identidad en las personas. Por tanto, se deben incluir en nuestro lenguaje cotidiano estas palabras que siempre deben hacer parte de la comunicación con nuestras personas usuarias.

- Buenos días...
- Buenas tardes...
- Por favor, indíqueme la razón por la que vino a la Defensoría del Pueblo...
- Con mucho gusto / Permítame un momento...
- Siéntese, por favor...
- Gracias...
- Bienvenido / Bienvenida...
- Por favor, me confirma su nombre...

3.5 GESTOS

Acompañar el gesto con una sonrisa y con una expresión agradable. Procure mirar a los ojos de la persona a la que saluda, y no hacia abajo. Tenga especial cuidado con sus expresiones considerando que el 80% de la atención de la persona usuaria se dirigirá a su rostro.

3.6 POSTURA CORPORAL

Dentro del lenguaje corporal se habla de posturas abiertas o cerradas. Las primeras se tratan de aquellas posturas en donde no hay barreras, como los brazos o las piernas entre un interlocutor y otros. Por su parte, las posturas cerradas donde el interlocutor cruza los brazos pueden ser entendidas como una manera de aislar o proteger el cuerpo y mostrar resistencia.

3.7 ÁREA DE TRABAJO

El área de trabajo es importante para brindar un servicio de calidad, especialmente en los espacios en que se tenga interacción con las personas usuarias, quienes deben sentirse cómodas. Por tanto, el lugar debe ser acogedor, limpio y reflejar el profesionalismo y el respeto que las personas servidoras públicas tienen por su trabajo y la persona usuaria.

Se brindan las siguientes recomendaciones para lograr este objetivo:

- Mantener el área de trabajo limpia y ordenada.
- Tener disponible todo lo necesario para realizar el trabajo.

4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN

El protocolo de atención a las personas usuarias es una herramienta que permite unificar el criterio, métodos y tácticas respecto a la buena atención de las personas usuarias que demandan los servicios de la Defensoría del Pueblo.

Este instrumento brinda pautas de manejo de situaciones e incluso de conflictos para una respuesta oportuna y eficiente.

4.1 ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención presencial es la brindada en las oficinas de la Defensoría del Pueblo. Las personas usuarias pueden acercarse en busca de asesoría o para la presentación de una petición por vulneración de derechos humanos y de la naturaleza.

Esta atención está a cargo de las personas servidoras públicas de la Defensoría del Pueblo.

Las fases para la prestación del servicio son las siguientes:

1. Contacto inicial	
¿Qué hacer?	**Personal de seguridad** 1. Abra la puerta cuando la persona usuaria se aproxime para no obstaculizar la entrada. 2. Dé la bienvenida. 3. Indique a la persona usuaria la oficina a la cual debe dirigirse para que le sea asignado un turno de atención. 4. No indague acerca de la situación que motiva a la persona usuaria a solicitar los servicios de la Defensoría del Pueblo.

	Personal de preconsulta o recepción 1. Salude amablemente y pregunte de manera cortés los motivos que traen a la persona usuaria a la Defensoría del Pueblo. 2. Informe el turno asignado e indique el lugar donde la persona usuaria puede esperar a ser atendida.
Ejemplo	Buenos días, bienvenida/o a la Defensoría del Pueblo, su turno es, por favor tome asiento y espere su llamada.

Dependiendo de la identificación del tipo de servicio que se va a brindar a las personas usuarias, el o la servidora de admisibilidad deberá considerar el siguiente protocolo:

SERVICIO: PROTECCIÓN Y TUTELA DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA

2. Acogida	
¿Qué hacer?	**Servidor o servidora de admisibilidad** 1. Dé la bienvenida a la persona usuaria con una sonrisa e identifíquese con nombre y apellido, mirándola a los ojos de manera amable.
Ejemplo	Buenos días, bienvenida/o a la Defensoría del Pueblo, mi nombre es_____, siga por favor. Cuénteme la razón por la que viene a la Defensoría del Pueblo.

3. Escucha activa	
¿Qué hacer?	1. Escuche atentamente el motivo de la consulta, mostrando comprensión. 2. Indague sobre la necesidad de la persona usuaria, haga preguntas sobre la petición y confirme la solicitud. 3. Haga repreguntas para confirmar que la información que le da la persona usuaria es la correcta. Recuerde que las personas que acuden a la institución a veces lo hacen en un momento de crisis y con mucha información, por lo tanto se debe brindar la ayuda necesaria para ordenar dicha información. 4. En el caso de que la persona usuaria se muestre preocupada o confusa, intente tranquilizarle y ofrecer su comprensión. 5. Identifique las necesidades de la persona usuaria pidiendo, si es necesario, más aclaraciones. 6. Analice si la situación es de la competencia de la Defensoría del Pueblo de Ecuador. En el caso de que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa vigente, se anunciará a la persona usuaria que se analizará la admisibilidad de su petición evitando crear expectativas en él o ella. 7. Realice acompañamiento a las personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria, con base en el principio de

	enfoque diferencial.
Ejemplo	Señor/a, su caso será analizado para ser admitido por la Defensoría del Pueblo.

4. Desarrollo	
¿Qué hacer?	1. Explique los pasos a seguir y dar información complementaria sobre el servicio que fue solicitado. 2. Solicite la información necesaria para completar el formulario de petición en el Sistema Integrado de Gestión Defensorial (SIGED) e informe a la persona usuaria lo que está elaborando. 3. Solicite el número de identidad a la persona usuaria. En caso de que la persona usuaria justifique que por su situación de vulnerabilidad o circunstancias inmediatas y oportunas de atención no dispone del documento de identidad, brinde la atención y recepte la petición. 4. Una vez que complete el formulario de petición, solicite a la persona usuaria leer el documento. En caso de que la persona no sepa leer, leerlo por ella e indicarle dónde requiere su firma o impresión de su huella digital.
Ejemplo	Señor/a, procederé a solicitar la información necesaria para completar el formulario de petición, para lo cual requiero su ayuda indicándome los siguientes datos (solicitar la información). Por favor, lea el documento y firme en los lugares indicados.

5. Conclusión	
¿Qué hacer?	1. Al término de la atención, resuma la información facilitada y señale cómo se procederá en el caso, compruebe la satisfacción con la atención recibida. 2. Pregunte inquietudes finales. 3. Finalmente, despídase utilizando su nombre de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier aclaración que pudiera necesitar.
Ejemplo	Señor/a. ¿Alguna inquietud adicional? Si necesita cualquier otra aclaración... Muchas gracias por su consulta. Que pase un buen día/ tarde.

SERVICIO: ASESORAMIENTO A LA POBLACIÓN

1. Acogida	
¿Qué hacer?	**Servidor o servidora de admisibilidad** 1. Dé la bienvenida a la persona usuaria con una sonrisa e identificarse con nombre y apellido, mirando a los ojos de manera amable. 2. De manera amable y cordial le ofrecemos nuestro servicio.
Ejemplo	Buenos días, bienvenido/a a la Defensoría del Pueblo, mi nombre

	es_____, siga por favor. Cuénteme la razón por la que viene a la Defensoría del Pueblo.

2. Escucha activa	
¿Qué hacer?	1. Escuche atentamente el motivo de la consulta, mostrando nuestra comprensión. 2. Indague sobre la necesidad de la persona usuaria, haga preguntas sobre la petición que presenta y confirme la solicitud. 3. Haga repreguntas para confirmar que la información que le da la persona usuaria es la correcta. Recuerde que las personas que acuden a la institución a veces lo hacen en un momento de crisis y con mucha información, y por tanto se debe mostrar la ayuda necesaria para ordenar dicha información. 4. En el caso de que la persona usuaria se muestre preocupada o confusa, intente tranquilizarle y ofrezca su comprensión. 5. Identifique las necesidades de la persona usuaria pidiendo, si es necesario, más aclaraciones. 6. Analice si la situación es de la competencia de la Defensoría del Pueblo de Ecuador. En caso de que no cumpla con los requisitos establecidos en la normativa vigente, anuncie a la persona usuaria que le brindará un *asesoramiento*, direccionando a la persona usuaria a la institución competente. 7. Finalmente, explique amablemente la razón por la cual no puede satisfacer sus necesidades, ofrezca una disculpa e indique que le brindará un asesoramiento.
Ejemplo	Señor/a sentimos comunicarle que el caso que usted expone no es de competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, debido a_____, procederé a brindarle un asesoramiento con el fin de buscar una solución alternativa.

3. Desarrollo	
¿Qué hacer?	1. Solicite la información necesaria para cumplir con lo dispuesto. 2. Complete el Formulario de Asesoramiento en el Sistema Integrado de Gestión Defensorial (SIGED) e informe a la persona usuaria lo que está elaborando. 3. Indique los pasos a seguir para cumplir con la opción de solución de su petición y en lo posible indique la dirección, teléfonos y/o nombre de la persona responsable en la institución competente. Si se dispone del contacto o contraparte en la institución a la cual está direccionando a la persona usuaria, póngase en contacto con esta persona e infórmele que la persona usuaria se va a dirigir para solicitar la atención competente. 4. Realice acompañamiento a las personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria, con base en el principio de enfoque diferencial.

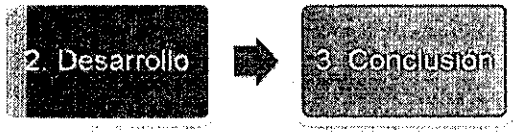
	5. Una vez concluido el proceso de completar el formulario de asesoramiento, solicite a la persona usuaria leer el documento. Si la persona no sabe leer, leerlo por ella, e indíquele dónde requiere su firma o la impresión de su huella digital.
Ejemplo	Señor/a, podría ayudarme con las siguiente información para completar el formulario de asesoramiento e incluir una/s soluciones alternativas a su caso. Por favor, lea el documento y firme en los lugares indicados.

4. Conclusión	
¿Qué hacer?	1. Al término de la atención, resuma la información facilitada y señale cómo se procederá en el caso, compruebe la satisfacción con la atención recibida. 2. Pregunte inquietudes finales. 3. Finalmente, despídase utilizando su nombre de manera amable y cortés, quede a disposición de la persona usuaria para cualquier aclaración que pueda necesitar.
Ejemplo	Señor/a, ¿alguna inquietud adicional? Si necesita cualquier otra aclaración... Muchas gracias por su consulta. Que pase un buen día.

4.2 Atención Telefónica

La persona usuaria puede recurrir a este canal para solicitar información y presentar inquietudes.

Las fases para la prestación del servicio mediante atención telefónica son las siguientes:



1. Contacto inicial	
¿Qué hacer?	1. Dé la bienvenida. 2. Vocalice las palabras moderadamente, de manera que sea fácil de entender para la persona usuaria. No ingiera ningún alimento, ni agua porque perjudica la locución.
Ejemplo	Buenos días, se comunicó con la Defensoría del Pueblo, cuénteme la razón de su llamada. **Hacer esperar** — Le solicito esperar un momento **Cuando la espera es muy larga (mayor a 3 minutos)** — Voy a demorarme más tiempo de lo previsto para poder atenderlo/a, si usted gusta, me puede dar su número de teléfono y le devolveré la llamada después de _____minutos (devuelva la llamada según lo prometido).

2. Desarrollo	
¿Qué hacer?	1. Escuchar atentamente el requerimiento y derivar de acuerdo a las necesidades de la persona usuaria al o la servidora de la Defensoría del Pueblo que lo o la atenderá.
Ejemplo	Entiendo su requerimiento, lo transfiero a_____, quien le brindará la información que requiere.

3. Conclusión	
¿Qué hacer?	1. Al término de la atención, resuma la información facilitada y señale cómo se procederá en el caso, compruebe la satisfacción con la atención recibida. 2. Pregunte inquietudes finales. 3. Finalmente, despídase utilizando su nombre de manera amable y cortés, quede a disposición de la persona usuaria para cualquier aclaración que pudiera necesitar.
Ejemplo	Agradezco su llamada, que tenga un buen día. Agradezco su tiempo, que tenga un buen día.

4.3 Atención Virtual

Integra los medios de servicio a las personas usuarias que se prestan a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación - TIC's (chat, correo, redes sociales).

En el sitio web institucional www.dpe.gob.ec, en el menú **Servicios en línea**, existe el apartado "**Contacto**" (**http://www.dpe.gob.ec/contacto/**) en el cual la persona usuaria dispone de un formulario virtual para manifestar sus inquietudes, sugerencias, recomendaciones, quejas, entre otros. El tiempo máximo de respuesta a través de este medio es de 48 horas.

Adicionalmente, el sitio web brinda la opción de acceder a redes sociales mediante los distintivos de cada aplicación.

4.4 Redes Sociales

La Defensoría del Pueblo maneja diversas redes sociales con las cuales mantiene activa su interacción con las personas usuarias:

Red social	Link
Facebook	https://www.facebook.com/DefensoriaEC
Twitter	https://twitter.com/DEFENSORIAEC
Youtube	https://www.youtube.com/user/DEFENSORIAEC
Flickr	https://www.flickr.com/photos/defensoriaec
Pinterest	https://www.pinterest.com/defensoriaec/
Ivoox	http://www.ivoox.com/perfil-defensoriaec_aj_206202_1.html

La Dirección Nacional de Comunicación Social administra el sitio web y redirecciona a la unidad competente la información relacionada a sugerencias, felicitaciones o quejas realizadas por la persona usuaria en redes sociales.

Con el objetivo de establecer parámetros generales para brindar una respuesta oportuna y eficaz a través de las redes sociales, en las tablas siguientes se presenta, de manera general, el protocolo para el manejo de contenido en redes sociales y las respuestas que se deben brindar en forma habitual.

Tabla 1: *Protocolo para el manejo de contenido en redes sociales*

Aspectos a tomar en cuenta	Líneas generales	Detalle
Tipo de lenguaje	Cordial, amable, cercano a la persona usuaria	No perder el respeto por la persona usuaria. Siempre tratar de estimado o estimada. Si no se identifica el género de la persona usuaria, se debe utilizar en la respuesta el arroba, ejemplo: estimad@.[2]
Tiempos de respuesta	Marcar tiempos de respuesta.	Las redes sociales son inmediatas. Los tiempos de respuesta son los siguientes: -De lunes a viernes las respuestas tardan máximo 3 horas. -Sábados y domingos las respuestas tardan máximo 5 horas
	En caso de preguntas o denuncias complicadas se responderá en un máximo de dos días.	Debido a la complejidad de temas relacionados a reparación de víctimas, personas privadas de libertad y personas desaparecidas, se consultará previamente las respuestas a las unidades competentes.
Estructura del contenido	[Etiqueta] + Noticia o texto + enlace + hashtag	Procurar siempre que el contenido en redes sociales sea dinámico.
Etiquetas	Lo recomendable es usar etiquetas antes del texto, por ejemplo: [Noticia] [Ahora] [Boletín] [Video] [Pronunciamiento]	Las publicaciones deben diferenciarse, ser más amigable para los/as lectores/as.
Citar fuentes	Vía (enlace) o nombre de la cuenta o página de donde se tomó la información.	Si se comparte contenido que no es propio, se debe citar el enlace o página de donde se lo tomó.

[2] Esta forma de escritura solo aplica en redes sociales, para la elaboración de documentos se deberá escribir las palabras completas: estimada o estimado.

Aspectos a tomar en cuenta	Líneas generales	Detalle
Contenidos	Se debe compartir contenidos de interés para generar mayor interacción con las personas usuarias.	No solo se comparte contenido institucional sino también contenido relacionado a derechos humanos, discriminación, violencia de género, entre otros a través de plataformas como ted talks, videos de YouTube y Vimeo, entre otras.
Borrar contenidos	Se borra contenidos si es estrictamente necesario. Es mejor rectificar el error.	Los expertos en redes sociales recomiendan que no se borre contenido equívoco, es mejor rectificar.
Diferencias en los contenidos de Twitter y de Facebook	En Twitter se publicará todo tipo de contenidos al instante. En Facebook solo noticias relevantes.	En Facebook colocar únicamente entrevistas del Defensor del Pueblo y Adjunto/a. Twitter es la herramienta apropiada para difundir casos y actividades de provincias.
Menciones	Se debe mencionar en las publicaciones a instituciones y organizaciones.	Es importante etiquetar en las publicaciones para ganar mayor interacción.

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Comunicación Social, Protocolo de respuesta de redes sociales, 2017.

Tabla 2. *Protocolo respuestas generales en redes sociales*

Acciones en correo electrónico	Respuesta del Community Manager	Explicación	Apoyo / responsable de cada área
Datos erróneos	Responder con enlaces, información detallada y fuentes certeras.	Si la persona usuaria solicita que resolvamos algo en lo que la Defensoría del Pueblo no es competente, se le direccionará a la institución correcta a través de enlaces. Si la consulta es de competencia de la Defensoría del Pueblo pero está incorrecta, se le aclarará con información oportuna y clara. Si es posible se direccionará a noticias o pronunciamientos publicados en la página web.	Dirección de Comunicación
Denuncias, quejas y reclamos de la Defensoría del Pueblo.	Tratar cada caso de forma individual. No responder globalmente. Hacer seguimiento en cada caso.	Dependiendo del tema, se direccionará la consulta a la Adjuntía competente y se procederá a responder con los elementos proporcionados por cada Adjuntía.	Dirección de Comunicación en coordinación con responsables de cada Adjuntía y Asesores de Despacho.
Preguntas complejas	Consultar a las áreas o direcciones respectivas, no emitir ninguna respuesta sin respaldo de la unidad competente. No implica dejar de responder a la persona usuaria. Se debe explicar que el caso será consultado.	La complejidad se mide de acuerdo a la pregunta. Si es un tema legal se consulta a asesoría o Adjuntías. Hay que hacer seguimiento hasta dar respuesta a la persona usuaria.	Dirección de Comunicación en coordinación con responsables de cada Adjuntía y Asesores de Despacho.
Respuesta errada	Reconocer el error y	Cuando por error se brinda una respuesta errada o	Dirección de

Acciones en correo electrónico	Respuesta del Community Manager	Explicación	Apoyo / responsable de cada área
	disculparse con la persona usuaria	información imprecisa, lo mejor es disculparse y brindar la información correcta; no borrar los comentarios. Las personas usuarias deben estar conscientes de que las plataformas también son manejadas por seres humanos	Comunicación (no requiere apoyo de otra unidad).
Sugerencias y recomendaciones	Agradecer e invitar a la persona usuaria a conocer datos o información positiva de la institución.	Cuando nos sugieren algo sobre nuestro servicio, agradecer sus comentarios e informar sobre la institución a través de enlaces.	Dirección de Comunicación (no requiere apoyo de otra unidad).
Personas usuarias frecuentes	Siempre responder, demostrar que nos interesan sus sugerencias	Agradecer sus comentarios y, si es posible, enviar enlaces de nuestro contenido en la página web para que nos conozcan más.	Dirección de Comunicación (no requiere apoyo de otra unidad).
Polémicas y Discusión	No entrar nunca en peleas sin sentido ni en polémicas.	Nunca se debe discutir con las personas usuarias. Es mejor agradecer la información y no llevarlo a discusión.	Dirección de Comunicación y asesores del despacho.

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Comunicación Social, Protocolo de respuesta correo contacto ciudadano, 2017.

Para brindar respuestas más específicas a preguntas frecuentes de las personas usuarias en redes sociales, la Dirección Nacional de Comunicación Social ha desarrollado el protocolo de respuesta de redes sociales en el cual se establecen las respuestas generales a brindar a la población en cada tipo de consulta.

4.5 PROCESO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

Con el ánimo de prestar un mejor servicio, la Defensoría del Pueblo estableció el proceso de "Gestión de quejas, sugerencias y/o felicitaciones" para que las personas usuarias presenten las sugerencias, quejas y/o felicitaciones que ayuden al mejor funcionamiento y prestación de los servicios. Esto se comunicará al responsable de cada unidad administrativa para que tome las medidas necesarias para su corrección, implantación o comunicación a las personas servidoras públicas.

Las personas usuarias podrán presentar sus sugerencias quejas y/o felicitaciones a través del Formulario de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones (QSF), el cual se encuentra disponible en la página web institucional.

Se entiende por quejas, sugerencias y/o felicitación los siguientes conceptos:

Queja: es la expresión de inconformidad de la persona usuaria en relación con un servicio público prestado por la Defensoría del Pueblo.

Sugerencia: es una propuesta que formula la persona usuaria a la institución para mejorar un servicio público.

Felicitación: es una expresión de satisfacción que realiza la persona usuaria sobre un servicio público.

5. ATENCIÓN PREFERENCIAL

Según el artículo 35 de la Constitución de la República del Ecuador, las personas y grupos de atención prioritaria son las siguientes:

> Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos.
> El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

La Defensoría del Pueblo reconoce las necesidades de las personas de los grupos de atención prioritaria y ofrece un servicio preferencial, atención oportuna y especializada, por lo que se da preferencia en la asignación de turnos para una atención eficiente.

5.1 Adultos Mayores

De conformidad con el artículo 36 de la Constitución "se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad".

Se deberá tener presentes las siguientes consideraciones para su atención:

Método de atención

- Escuchar con atención e interés.
- Usar un lenguaje claro.
- Hablar en un tono fuerte (con moderación) y vocalizar muy bien.
- Asegurar que el mensaje o explicación sea entendido, si es necesario repetir la explicación.
- En el caso de tener movilidad limitada, atender a la persona en el lugar más cercano.

5.2 Niños, Niñas o Adolescentes

Según el artículo 4 del Código de la Niñez y Adolescencia "niño o niña es la persona que no ha cumplido doce años de edad. Adolescente es la persona de ambos sexos entre doce y dieciocho años de edad."

Los niños, niñas o adolescentes pueden acudir a la institución sin el acompañamiento de sus padres o adultos en busca de atención. Los niños, niñas o adolescentes requieren el mismo respeto, atención y amabilidad que se brinda a una persona usuaria adulta.

En el caso de que su visita sea por el ejercicio activo de sus derechos se atenderá inmediatamente.

Método de atención

- Permitir que el niño, niña o adolescente exprese el motivo de su visita y mostrar siempre respeto y cordialidad.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- No utilizar términos discriminatorios relativos a su edad.
- Utilizar un lenguaje acorde a la edad del niño, niña o adolescente.

5.3 Mujeres Embarazadas

Método de atención

- Se debe garantizar una atención prioritaria a mujeres embarazadas y en periodo de lactancia.

5.4 Personas con Discapacidad

Los Art. 6 y 7 de la Ley Orgánica de Discapacidades indican los siguientes conceptos:

Personas con discapacidad:

> Toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, sicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria.

Persona con deficiencia o condición discapacitante:

> Se entiende por persona con deficiencia o condición discapacitante a toda aquella que, presente disminución o supresión temporal de alguna de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales manifestándose en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse, oír y/o ver, comunicarse, o integrarse a las actividades esenciales de la vida diaria limitando el desempeño de sus capacidades; y, en consecuencia el goce y ejercicio pleno de sus derechos.

Identifique la discapacidad de la persona usuaria y asístala de acuerdo con su necesidad específica.

Para la atención de personas con discapacidad deberán considerarse los siguientes puntos:

1. Consultar si la persona usuaria necesita ayuda y, en caso de aceptarla, preguntar cómo se debe brindar la asistencia.
2. En caso de que la persona usuaria esté acompañada de una persona para colaborar con su desempeño, siempre debe dirigirse a la persona usuaria. Únicamente si la persona usuaria da su autorización, dirigirse a su acompañante.
3. Evitar la sobreprotección, la persona usuaria puede tener habilidades desarrolladas por su situación que le permitan un comportamiento autónomo.
4. Identificar la discapacidad y tratar especializadamente a cada persona usuaria, no todas las condiciones son las mismas y las necesidades son diversas.

El lenguaje utilizado con las personas usuarias que presente una discapacidad debe ser positivo, evitando términos discriminatorios.

5.5 Discapacidad Física

La discapacidad física es una condición funcional del cuerpo humano que puede ocasionar dificultad o imposibilidad motriz; es decir para caminar, para correr, para tomar cosas en las manos, para subir gradas, para levantarse, para sentarse, para mantener el equilibrio, para controlar esfínteres, para acceder a lugares que tengan barreras físicas, etc. (FENEDIF, 2013).

Si la persona usa silla de ruedas:

- No debe empujar la silla sin su autorización.
- Debe dirigirse directamente a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante.
- Es mejor situarse de frente y a la misma altura (de ser posible sentados).
- Debe verificar la posición correcta de los pies en las pieseras.
- Para pasar un obstáculo o gradas, girar la silla y ascenderla o descenderla por sus ruedas traseras.
- Si desconoce el manejo de la silla de ruedas, preguntar a la persona usuaria cómo puede ayudarle apropiadamente.

Si usa muletas o prótesis:

- Debe ajustar su paso al suyo.
- Evite que lo empujen.
- Ofrezca su ayuda para transportar objetos o paquetes.
- Procure que la persona usuaria nunca quede separada de sus muletas.
- Si usa prótesis, se recomienda no fijar su mirada en esta.

5.6 Discapacidad Visual

En la Guía de Lenguaje Positivo y Comunicación Incluyente se define a la discapacidad visual como "una limitación sensorial severa o la ausencia de la capacidad de ver, que ocasiona dificultades importantes para identificar visualmente tanto a personas como a objetos; para orientarse, para ubicar el entorno y sus características" (FENEDIF, 2013).

Método de atención

Si presenta discapacidad visual total:

- Identificarse inmediatamente.
- Ofrecer su ayuda si observa que vacila, o bien si existe algún obstáculo.
- Camine ligeramente por delante y ofrézcale su hombro como punto de apoyo.
- Si le ofrece o indica alguna cosa, describa de lo que se trata.
- No olvide informarle en qué lugar exacto se encuentra lo indicado.
- Debe utilizar palabras de guía como izquierda, derecha, adelante, atrás, arriba, abajo, etc.
- Si es necesario tome su mano y ayúdalo a reconocer el objeto a través del tacto.
- Se recomienda describir verbalmente los escenarios en que actúan.
- No debe dejarlo solo sin una advertencia previa.
- Evite dejar obstáculos en el camino.
- Es aconsejable mantener las puertas cerradas o completamente abiertas, no a un nivel intermedio.

5.7 Discapacidad Auditiva

En la Guía de Lenguaje Positivo y Comunicación Incluyente se define a la discapacidad auditiva como la "limitación sensorial severa o la ausencia total de la capacidad de oír, que ocasiona dificultades importantes para escuchar y hablar y, por lo tanto, para comunicarse verbalmente" (FENEDIF, 2013).

Método de atención

Se recomienda los siguientes aspectos:

Si se presenta deficiencia auditiva total/ Persona Sorda o parcial y la persona servidora pública no conoce el lenguaje de señas Ecuatoriana (LSEC):

- Hablar despacio y con claridad.
- Es necesario ubicarse delante de la persona y, de ser posible, con el rostro iluminado.
- Utilizar el lenguaje corporal y la gesticulación (sin exageraciones).
- Utilizar palabras sencillas y fáciles de leer en los labios.
- Evite hablarle si la persona se encuentra de espaldas.
- Verificar que ha comprendido lo que trata de comunicarle.
- No aparentar haber comprendido su mensaje, cuando no es así.
- Mostrar naturalidad y reforzar su confianza.
- No demostrar una atención excesiva debido a su problema de audición
- Si tiene dificultad de entender, escriba lo que quiere decir.
- En las oficinas de la Defensoría del Pueblo en las que se encuentren personas servidoras públicas que manejen la Lengua de Señas Ecuatoriana (LSEC), se solicitará su apoyo para brindar atención a las personas con discapacidad auditiva.

5.8 Discapacidad Intelectual

Este tipo de discapacidad consiste en "la limitación moderada o grave de la función cerebral, que ocasiona dificultades importantes para la adaptación y el aprendizaje social, escolar o conductual y, por lo tanto, para desenvolverse fácilmente en el entorno" (FENEDIF, 2013).

Método de atención

Si se presenta discapacidad intelectual:

- Responder a sus preguntas, asegurándose que ha comprendido.
- Prestar ayuda en lo que sea necesario.
- Facilitar y promover su relación con otras personas.

Si presenta discapacidad sicológica:

- Tómese el tiempo necesario para escuchar lo que dice.
- Evite situaciones que puedan generar violencia.

- Trate de comprender su situación, facilitando siempre su participación en cualquier tipo de actividades.

6. EVALUACION DEL SERVICIO

La evaluación y estudio de las reclamaciones y opiniones de nuestras personas usuarias nos permite obtener una retroalimentación valiosa para atenderlos de manera especial, conocer sus preferencias y mejorar nuestros servicios.

Medir la satisfacción de las personas usuarias permite identificar las debilidades del servicio, facilita la formulación de acciones de mejora y genera un cambio positivo en la percepción de las personas usuarias hacia nuestra institución.

La satisfacción de la persona usuaria debe ser evaluada, al menos en dos etapas de la prestación del servicio de Protección y Tutela de Derechos Humanos. El primer momento cuando la persona usuaria presenta su petición, y el segundo momento cuando la persona usuaria recibe respuesta sobre la finalización o resolución de su petición.

La satisfacción de la persona usuaria será medida, en primera instancia, a través de la aplicación de encuestas que gradúen la satisfacción del servicio entregado, enfocadas principalmente en los siguientes principios:

- **Eficacia:** la encuesta busca identificar la satisfacción de la persona usuaria respecto al servicio brindado por la Defensoría del Pueblo.
- **Eficiencia:** la encuesta busca identificar la satisfacción de la persona usuaria respecto al tiempo de atención o al acompañamiento por parte de la Defensoría del Pueblo durante la tramitación de su petición.

El instrumento será de aplicación personal, de manera rápida y en términos que sean de fácil comprensión, en base al documento: *Metodología para elaborar un estudio por encuestas de la satisfacción de las personas usuarias de la Defensoría Del Pueblo.*

BIBLIOGRAFÍA

Accesibilidad Visión Baja. (31 de Agosto de 2015). *Web Mati.* Recuperado el 19 de Octubre de 2017, de Términos Adecuados para Referirnos a Personas con Discapacidad: http://www.webmati.es/index.php?option=com_content&view=article&id=46:terminos-adecuados-para-referirnos-a-personas-con-discapacidad&catid=12&Itemid=163

Consejo Nacional de Fomento Educativo. (s.f.). *Educación Especial.* Recuperado el 18 de Octubre de 2017, de http://www.educacionespecial.sep.gob.mx/2016/pdf/discapacidad/Documentos/Atencion_educativa/Visual/1discapacidad_visual.pdf

El Comercio. (30 de Abril de 2014). Recuperado el 19 de Octubre de 2017, de Tips para tratar a una persona con discapacidad: http://www.elcomercio.com/tendencias/tips-tratar-a-persona-discapacidad.html. Si está pensando en hacer uso del mismo, por favor, cite la fuente y haga un enlace hacia la nota original de donde usted ha tomado este contenido. ElComercio.com

Española, Cruz Roja. (s.f.). *Cruz Roja.* Recuperado el 18 de Octubre de 2017, de http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=418,12398047&_dad=portal30&_schema=PORTAL30

Etkin, J. (2007). *Capital social y valores en la organización sustentable.* Buenos Aires: Garnica.

FENEDIF, F. N. (Junio de 2013). *Guía de Lenguaje Positivo y Comunicación Incluyente.* Ecuador.

Instituto de Biomecánica de Valencia. (s.f.). *Cómo tratar a una persona con discapacidad: discapacidad auditiva o sordera.* Recuperado el 19 de Octubre de 2017, de http://bancadis.ibv.org/index.php/recomendaciones-de-adaptacion/aspectos-humanos-como-preparar-la-acogida-y-tratar-con-una-persona-con-discapacidad/81

Instituto Provincial de Administración Pública. (s.f.). *Consejos para un trato adecuado a las personas con discapacidad.* Recuperado el 19 de Octubre de 2017, de http://ipap.chaco.gov.ar/uploads/publicacion/d09122cacaf02c6d6b1c47f84983c524be8b3eef.pdf

LEXIS. (s.f.). Recuperado el 20 de Octubre de 2017, de http://esilecdata.s3.amazonaws.com/Comunidad/Leyes/CODIGO%20DE%20LA%20NI%C3%91EZ%20Y%20ADOLESCENCIA%20Reformado%20el%2031-MAY-2017.PDF

Organización Mundial de la Salud. (2017). *Organización Mundial de la Salud.* Recuperado el 19 de Octubre de 2017, de Temas de Salud: http://www.who.int/topics/deafness/es/

Programa Estatal de investigación, prevención e intervención en violencia contra personas menores de edad con discapacidad intelectual o del desarrollo. (02 de Junio de 2015). Recuperado el 19 de Octubre de 2017, de http://maltratoinfantilydiscapacidad.es/wp-content/uploads/2015/06/Definiciones.pdf

Villa, J. P. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios.* Barcelona: Profit.

CONTROL DE CAMBIOS

REV.	FECHA	ALTERACIÓN	OBSERVACIONES
00	29/09/2016		Emisión inicial Resolución No. 87-DPE-CGAJ-2016
01	22/03/2018	Enfoque de atención en grupos de atención prioritaria	Se utilizó como referencia la Guía de Lenguaje Positivo y Comunicación Incluyente del Ecuador.

Aprobado por:	Nombre	Fecha
Defensor del Pueblo	Ramiro Rivadeneira	22/03/2018
Adjunto de Derechos Humanos y de la Naturaleza	Patricio Benalcázar	22/03/2018
Revisado por:	**Nombre**	**Fecha**
Director General Tutelar	Rodrigo Varela	31/01/2018
Director General de Educación e Investigación	José Luis Guerra	31/01/2018
Director Nacional de Comunicación Social	Santiago Acosta	31/01/2018
Coordinadora General de Planificación Institucional	Nicole Pérez	31/01/2018
Elaborado por:	**Nombre**	**Fecha**
Directora Nacional de Gestión de Procesos	Andrea Palma	03/01/2018
Analista de Procesos 1	Lorena Moya	03/01/2018

Artículo 2.- De la socialización y capacitación a las y los servidores públicos del Manual de atención y servicio a las personas usuarias de la Defensoría del Pueblo, encárguese la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, en coordinación con la Dirección Nacional Técnica de Educación y Capacitación en el ámbito de sus competencias.

Artículo 3.- El uso y aplicación de los protocolos dispuestos en el Manual de atención y servicio a las personas usuarias de la Defensoría del Pueblo, es de cumplimiento obligatorio para las y los servidores públicos que mantienen contacto con las personas usuarias.

Artículo 4.- De las pruebas e implementación de las Encuestas de Satisfacción, encárguese la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Artículo 5.- De la medición y análisis de las Encuestas de Satisfacción de los servicios de protección y tutela de los derechos humanos y de la naturaleza, encárguese la Dirección Nacional de Gestión de Procesos.

Artículo 6.- De la socialización y publicación de la presente resolución en el Registro Oficial, encárguese la Dirección Nacional de Secretaría General, conjuntamente con la Dirección Nacional de Comunicación en el ámbito de sus competencias.

Artículo 7.- De las actualizaciones de la Taxonomía de Servicios del Manual de Atención y Servicio a las Personas Usuarias y sus anexos, encárguese la Coordinación General de Planificación.

Artículo 8.- De la diagramación del Manual de Atención y Servicio a las Personas Usuarias y su publicación en la página web institucional encárguese a la Dirección Nacional de Comunicación Social.

Artículo 9.- Deróguese la Resolución No. 087-DPE-CGAJ-2016 de 29 de septiembre de 2016.

Artículo 10.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de la publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a 4 de abril de 2018

Ramiro Rivadeneira Silva
DEFENSOR DEL PUEBLO