

RESOLUCIÓN No. 002-DPE-CGAJ-2024

Dr. César Marcel Córdova Valverde
DEFENSOR DEL PUEBLO ENCARGADO

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 53 establece 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;

Que, el artículo 214 de la norma ibidem, establece autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa de la Defensoría del Pueblo, en concordancia con el artículo 2 de la Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo;

Que, el artículo 215 de la norma ibidem, señala que la Defensoría del Pueblo, tendrá como funciones, la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país;

Que, el artículo 227 de la norma ibidem, determina que: *"La administración pública constituye un servicio a la colectividad, regido por los principios de eficiencia, eficacia, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, planificación, participación, transparencia y evaluación"*;

Que, el artículo 229 de la norma ibidem, señala que serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público;

Que, el artículo 47 del Código Orgánico Administrativo prescribe que: *"(...) la máxima autoridad administrativa de la correspondiente entidad pública ejerce su representación para intervenir en todos los actos, contratos y relaciones jurídicas sujetas a su competencia. Esta autoridad no requiere delegación o autorización alguna de un órgano o entidad superior, salvo en los casos expresamente previstos en la ley (...)"*;

Que, el artículo 130 de la norma ibidem dispone que: *"(...) las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública. La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley"*;

Que, el artículo 77 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, prescribe que: *“(...) las máximas autoridades de las Instituciones del Estado son responsables de los actos, contratos o resoluciones emanados de su autoridad”*; y, entre sus atribuciones consta: *“e) Dictar los correspondientes reglamentos y demás normas secundarias necesarias para el eficiente, efectivo y económico funcionamiento de sus instituciones”*;

Que, el artículo 9 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, determina entre las atribuciones de la Defensora o Defensor del Pueblo, *“(...) e) Dirigir los procesos institucionales internos necesarios para cumplir de manera ágil, eficiente y eficaz el mandato de la institución (...) 2) Dictar la normativa interna (...)”*;

Que, la Ley Orgánica del Servicio Público, en el artículo 22 prescribe entre los deberes de las y los servidores públicos *“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”*; y; *“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”*;

Que, el artículo 42 de la norma ibidem determina que: *“Se considera faltas disciplinarias aquellas acciones u omisiones de las servidoras o servidores públicos que contravengan las disposiciones del ordenamiento jurídico vigente en la República y esta ley, en lo atinente a derechos y prohibiciones constitucionales o legales. Serán sancionadas por la autoridad nominadora o su delegado (...)”*.

Que, la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio en el artículo 1 establece que *“La presente norma técnica tiene por objeto establecer los mecanismos y metodologías que deben implementar las entidades para que los usuarios califiquen la atención brindada por parte de los servidores públicos y la satisfacción de la calidad del servicio (...)”*;

Que, en la Guía Metodológica para la Aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, Satisfacción de la Calidad del Servicio y de la Atención del Servidor Público en el número 5 numeral 5.2.2. con relación a la verificación de resultados mediante cliente fantasma o verificador, determina que: *“El cliente fantasma o verificador es una estrategia utilizada por el Ministerio del Trabajo, para evaluar y medir la calidad del servicio y la atención brindada por los servidores públicos. Los clientes fantasmas o verificadores actuarán como usuarios realizando una actividad relacionada a la entrega del servicio que presten las entidades públicas. El verificador al finalizar la actividad de control realizará y entregará un informe sobre cómo fue su experiencia de conformidad al formato establecido en el Informe para la verificación de resultados mediante cliente fantasma o verificador*

(...)”; misma que es una estrategia para evaluar y medir la calidad del servicio y la atención brindada por los/as servidores/as públicos/as. El personal que actúe en calidad de cliente fantasma o verificador actuarán como personas usuarias externas realizando una actividad relacionada a la entrega del servicio que preste la Defensoría del Pueblo de Ecuador;

Que, la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios, el artículo 1, de determina que: *“La presente norma técnica tiene por objeto establecer lineamientos y procedimientos para la mejora continua e innovación de procesos y servicios en las entidades del Estado, con la finalidad de: a) Asegurar que las entidades provean productos y/o servicios, orientados a garantizar los derechos de los usuarios y satisfacer sus necesidades, requerimientos y expectativas, facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones; b) Optimizar la eficiencia de las entidades a través del mejoramiento continuo e innovación de sus procesos y servicios institucionales; y, c) Incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos de las entidades”*;

Que, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo, en el artículo 12 determina la estructura descriptiva, la misión, atribuciones responsabilidades y entregables de las unidades administrativas; además en el número 3.1.5.2 consta que la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio tiene como misión *“Mejorar y optimizar el desempeño (eficiencia y eficacia) de los equipos de trabajo a través del mejoramiento continuo de procesos, que permita agregar valor en el servicio y la atención de los sujetos de derechos”*;

Que, mediante *“Informe para la expedición de metodología de cliente verificador o fantasma en la prestación de servicios institucionales por sus diferentes canales de atención”*, emitido por la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio y aprobado por el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica, señala que: *“(...) El cliente verificador o cliente fantasma, es una estrategia utilizada, para evaluar y medir la calidad del servicio y la atención brindada por los servidores públicos y las servidoras públicas. Los clientes verificadores actuarán como usuarios y usuarias realizando una actividad relacionada a la entrega del servicio que preste la institución. El cliente verificador observará el entorno sea físico o virtual y el servicio basado en la perspectiva del usuario/a. Por lo que, consiste en una forma de observar, de forma anónima, la información específica que se solicita o se requiere para evaluar el servicio. La aplicación de la técnica está establecida a través de los formatos diseñados por la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio, utilizando diversas características como una encuesta de datos recolectados para el análisis y registro de la información, verificación de tiempos de respuesta y prints de pantalla. El diagnóstico que se realiza permite determinar fallas existentes en los procesos, la funcionalidad de los mecanismos tecnológicos, el cumplimiento o no de los protocolos de atención vigentes y el conocimiento técnico del personal misional que permitan generar oportunidades de mejora y determinar los puntos que deben ajustarse como una forma de*

mejorar la calidad del servicio. La aplicación de la técnica cliente verificador requiere ética, compromiso y determinación, y no puede ser llevada al personal, requiere el uso de la metodología establecida para el efecto para la creación de información fundamentada y documentada. Sobre su implementación se ha planificado aplicar el método cliente verificador o fantasma con una verificación semestral con especial énfasis en el servicio de protección de derechos humanos o de la naturaleza (canal virtual). Dentro de la taxonomía de servicios institucionales aprobado, se cuenta con cinco servicios (...); y, concluye que “El análisis detallado en el presente informe, corresponde a la verificación de la prestación del servicio denominado “Protección de derechos humanos o de la naturaleza”, a través de su canal virtual-chat en línea, enmarcado en lo establecido en la Constitución de la República, en concordancia con la Ley Orgánica del Servicio Público, normativa expedida por el ente rector del Ministerio de Trabajo, referente a la prestación de los servicios públicos, en las entidades del estado, resoluciones internas expedidas por la máxima autoridad, aplicación de protocolos de atención a personas usuarias, los mismos que son de aplicación obligatoria, para el personal de la Defensoría del Pueblo. La implementación de esta metodología permitirá evaluar la calidad en la prestación del servicio brindada por el personal de la Defensoría del Pueblo a través de sus diferentes canales de atención, mediante la recolección de información in situ o primaria para la generación de acciones de mejora, para incrementar la satisfacción de las personas usuarias como sujetos de derechos y por consecuencia la confianza en la institución”;

Que, el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica, mediante Memorando Nro. DPE-CGPGE-2024-0005-M de 04 de enero de 2024, remitió a la Coordinación General de Asesoría Jurídica: “(...) el proyecto de resolución sobre los lineamientos para la aplicación de la metodología de cliente verificador o fantasma con los ajustes solicitados (...); y,

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo,

RESUELVE:

EXPEDIR LOS LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE CLIENTE VERIFICADOR O FANTASMA

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Art. 1.- Objeto. - El presente documento tiene por objeto establecer los lineamientos generales para la verificación de la atención en la prestación de los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo, por parte del personal que labora en las unidades misionales y

delegaciones provinciales, a través de la metodología cliente verificador o fantasma, en el marco de los principios constitucionales que regulan la administración pública.

Art. 2.- Ámbito de aplicación. - Estos lineamientos se aplicarán de manera obligatoria en todos los servicios institucionales que preste la Defensoría del Pueblo, en las delegaciones provinciales y unidades misionales, dentro del marco de sus competencias y atribuciones.

Art. 3.- De las definiciones. - Para aplicación de estos lineamientos, se tomarán en cuenta las siguientes definiciones:

Calidad. - Es el grado de cumplimiento para brindar un servicio y/o producto adecuado para satisfacer las necesidades de las personas usuarias;

Calificación de la calidad. - Es un proceso sistemático, objetivo, permanente e integral, destinado a valorar y determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos para brindar un servicio y/o producto;

Canales de atención la persona usuaria. - Son los puntos de interacción entre la persona usuaria y la Defensoría del Pueblo para acceder a un servicio, a través de los cuales presentan sus requerimientos;

Canal presencial. - Es el desplazamiento de la persona usuaria a la oficina o dependencia, para formular un requerimiento sobre los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo.

Canal virtual. - Es la atención a la persona usuaria a través de los diferentes medios electrónicos generados para el efecto;

Capacidad de respuesta. - Es la habilidad de la servidora o servidor para conocer e identificar las necesidades de las personas usuarias y brindar la atención oportuna a su requerimiento;

Empatía. - Es la habilidad de entender o sentir lo que la persona usuaria está experimentando mientras recibe la atención;

Encuesta de satisfacción. - Es una técnica para la recopilación de datos que permite determinar el grado de satisfacción de la persona encuestada;

Fiabilidad. - Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio de forma confiable cuidadosa, y solución de problemas;

Elementos intangibles. - Corresponde a la seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía que la persona usuaria percibe al momento de recibir un servicio;

Elementos tangibles. - Corresponde a las instalaciones físicas, como la infraestructura, señalética, utilización de equipos informáticos, materiales e insumos, para brindar un servicio;

Metodología cliente verificador o fantasma. - Es una estrategia utilizada, para evaluar y medir la calidad del servicio y la atención brindada por parte del servidor o servidora. Los clientes fantasmas o verificadores actuarán como personas usuarias externas, realizando una actividad relacionada a la entrega del servicio que preste la institución.

Cliente Fantasma. - Es quien actuará como una persona usuaria externa de manera in situ, virtual o por medios electrónicos y en tiempo real, con la finalidad de verificar la calidad del servicio o trámite simplificado.

Percepción. - Proceso mental mediante el cual se organiza e interpreta la información proveniente de las sensaciones, generadas durante la atención del servicio de manera lógica y a partir de su experiencia previa;

Satisfacción. - Es el grado de conformidad al momento de recibir un producto y/o servicio, de acuerdo con su percepción;

Seguridad. - Es el conocimiento, la certeza y habilidades para inspirar credibilidad y confianza;

Servicios. - Es el resultado concreto de la prestación del servicio, con la finalidad de viabilizar los derechos constitucionales y las necesidades de las personas usuarias;

Usuario/a. - Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que hace uso del servicio y/o se beneficia del mismo.

CAPÍTULO II DE LAS UNIDADES RESPONSABLES Y SUS ATRIBUCIONES

Art. 4.- De las unidades responsables.- En la atención a las personas usuarias intervienen los siguientes responsables:

1. La Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
2. La Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio;
3. La Dirección de Administración de Talento Humano;

4. La Secretaria General Misional/ Coordinaciones Generales/ Direcciones responsables de la prestación del servicio;
5. El/la servidor/a que brinden atención a la persona usuaria;

Art. 5.- La Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica. - Será la responsable de implementar los mecanismos, establecidos en el presente instrumento, en coordinación con la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio.

Art. 6.- La Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio o quien hiciera sus veces. - Será la encargada de efectuar la verificación de la atención por parte de los servidores y las servidoras en la prestación de los servicios de la Defensoría del Pueblo, aplicando la metodología cliente verificador o fantasma e instrumentación técnica.

Art. 7.- La Dirección de Administración de Talento Humano. - Será la unidad responsable de la aplicación del régimen disciplinario, siguiendo debido proceso de conformidad a la LOSEP y su Reglamento General, el en el caso que se llegare a comprobar una atención inadecuada de parte del personal que labora en las unidades misionales y delegaciones provinciales.

Art. 8.- De las unidades misionales.- La Secretaria General Misional, las Coordinaciones Generales y las Direcciones misionales o áreas sustantivas son las responsables de la prestación de los servicios y serán las encargadas de construir los lineamientos y directrices específicas; así como, de su socialización al personal técnico operativo y delegaciones provinciales, en lo referente a la atención a las personas usuarias cuando se traten de grupos de atención prioritaria o que se encuentren en estado de vulnerabilidad.

Art. 9.- El/la servidor/a que brinden atención a la persona usuaria. - Será el/la responsable de atender a las personas usuarias y brindar el servicio de manera ágil, oportuna con claridad, eficacia, calidad y calidez.

CAPÍTULO III DE LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

Art. 10.- De la atención a la persona usuaria. - Constituye el servicio brindado a las personas usuarias de manera ágil, oportuna con claridad, eficacia, calidad y calidez, con la finalidad de conocer e identificar sus necesidades, a través de los diferentes canales de atención, para recibir y atender sus requerimientos.

Art. 11.- De los canales de atención a la persona usuaria. – La Defensoría del Pueblo prestará la atención a través de los siguientes canales:

1. Presencial;
2. Virtual; y,
3. Telefónico

Art. 12.- Protocolos de atención. – El personal que brinden atención a las personas usuarias deberán dar cumplimiento a lo dispuesto en el protocolo de atención contenido en el Manual de servicios y atención a personas usuarias de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

Para las personas usuarias de grupos prioritarios se considerará un protocolo preferencial que debe ser aplicado para todos los canales de atención.

Art. 13.- Del procedimiento para la atención de requerimientos. - El procedimiento para atender los requerimientos de las personas usuarias será a través de los instrumentos que la Defensoría del Pueblo defina para el efecto y se efectuará de la siguiente manera:

1. Receptar mediante los canales de atención dispuestos en el presente documento los requerimientos presentados por las personas usuarias del grupo de servicios institucionales;
2. Una vez receptado el requerimiento, se procederá con la revisión y análisis del mismo;
3. El servidor o la servidora de la Defensoría del Pueblo, que brinde atención a las personas usuarias, deben gestionar todos los requerimientos y brindar una respuesta oportuna y de calidad;
4. Si los requerimientos recibidos no están dentro de la gestión institucional, el servidor o la servidora, deberá brindar el asesoramiento pertinente y de ser el caso coordinar con la o las entidades competentes, a fin de que las personas usuarias sean atendidas.
5. El servidor o la servidora, deberá cumplir con la normativa vigente, referente a la prestación de los servicios institucionales.

Art. 14.- De los factores a evaluar. - La Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio, o quien hiciera sus veces, aplicará, el siguiente procedimiento:

1. **De la Atención Presencial.**- Para la verificación de la satisfacción de la calidad de los servicios de forma presencial se considerarán dos dimensiones:
 - a) Tangibles: infraestructura, señalética y equipamiento; y,
 - b) Intangibles: seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Se aplicará el formato diseñado por la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio, que permita medir las dimensiones anteriormente detalladas.

- 2. De la Atención virtual.** - Para la verificación de la satisfacción de la calidad de los servicios de forma virtual se considerarán cuatro factores a evaluar:
- a) Requisitos solicitados para la prestación de cada servicio;
 - b) Tiempo transcurrido en la prestación del servicio;
 - c) Cumplimiento del protocolo de atención, establecido en el Manual de servicio y atención a personas usuarias de la Defensoría del Pueblo”; y,
 - d) En el caso del servicio de protección de derechos humanos o de la naturaleza se considerará adicional a lo anteriormente descrito el cumplimiento de la normativa interna expedida para la atención de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo y se aplicará el formulario de verificación a la prestación del servicio: Asistencia Defensorial en línea.

Art. 15.- De la forma para realizar la verificación de la satisfacción de la calidad de los servicios.- La Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio, o quien hiciera sus veces, realizará las verificaciones de forma presencial, en las instalaciones de las unidades misionales y delegaciones provinciales que atienden al público, cuando la misma sean atendidas de forma presencial, mientras que para el canal virtual, lo realizará a través de los medios tecnológicos en línea.

Adicionalmente, en el caso de que la unidad antes citada no cuente con suficiente personal para la verificación, podrá solicitar el apoyo del personal interno de la Institución, o a su vez podrá ser personal externo, para ello, la Defensoría del Pueblo a través de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica implementará las estrategias que considere necesarias con otras entidades públicas o instituciones de educación superior.

Art. 16.- De la periodicidad. - La verificación de la satisfacción de la calidad de los servicios, podrá realizarse de forma semestral, pudiendo ejecutarse con otra frecuencia, de acuerdo con las necesidades institucionales.

Art. 17.- De la elaboración y remisión de informe.- El personal asignado para efectuar esta verificación, elaborará un informe ejecutivo de verificación sobre la atención efectuada por los servidores y las servidoras de la institución en la prestación de los servicios, mismo que será remitido a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, para que desde esta unidad se informe a la persona responsable de la unidad administrativa y al servidor o servidora, que atendió a la persona usuaria, a fin de que se analicen las recomendaciones o procedan a justificar en el caso de no estar de acuerdo con las mismas, en caso de existir reincidencia en la atención brindada por el servidor o servidora se

comunicará a la Dirección de Administración de Talento Humano, para que ejerza sus atribuciones en ámbito de sus competencias.

Art. 18.- De las sanciones administrativas. - La Dirección de Administración de Talento Humano, de ser el caso, aplicará lo establecido en los artículos 42 y 43 de la Ley Orgánica del Servicio Público, en concordancia con el Reglamento Interno de Administración de Talento Humano.

De acuerdo con lo determinado en el literal a) del artículo 42 de la Ley Orgánica del Servicio Público, se define a las faltas leves como aquellas acciones u omisiones realizadas por descuidos o desconocimientos leves, siempre que no alteren o perjudiquen gravemente el normal desarrollo y desenvolvimiento del servicio público.

Se considerarán faltas leves, las acciones u omisiones que afecten o se contrapongan a las disposiciones administrativas establecidas por una institución para velar por el orden interno, tales como; atención indebida al público.

Art. 19.- De la formulación de las acciones correctivas y de mejora. - Para aquellas dimensiones de calidad cuyas puntuaciones tengan calificaciones negativas, la Defensoría del Pueblo, a través de la unidad prestadora del servicio, deberá definir las acciones correctivas inmediatas para mejorar la prestación del servicio;

Art. 20.- De la identificación de acciones correctivas y de mejora. - Las unidades o procesos internos serán las encargadas de la identificación y responsables de la implementación de las acciones correctivas y de mejora en la prestación del servicio a través de planes de mejora.

Art. 21.- Del seguimiento a las acciones correctivas y de mejora. - La Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, dispondrá a la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio o quien haga sus veces, efectuar el seguimiento a las acciones correctivas y de mejora en la prestación del servicio a fin de generar alertas a la Secretaría General Misional.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Las unidades misionales que prestan los servicios institucionales a la ciudadanía, sin excepción deberán aplicar las directrices y procedimientos emitidas por la Defensoría del Pueblo, referente a la atención a personas usuarias, para lo cual se insumirán del Manual de servicios y atención a personas usuarias de la Defensoría del Pueblo y demás normativa expedida para dicho efecto.

SEGUNDA.- La Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio, dentro del término de noventa días, diseñará el procedimiento y los formatos que permitan efectuar la verificación óptima en la prestación de servicios institucionales.

TERCERA.- La Dirección de Administración de Talento Humano, incorporará dentro del plan anual de capacitación del personal de la Defensoría del Pueblo, la temática relacionada a relaciones humanas, protocolos de atención a personas usuarias, entre otras, que sean de alto impacto en la prestación de los servicios institucionales.

CUARTA.- Las unidades que brindan el servicio de atención a las personas usuarias, deberán definir las acciones correctivas inmediatas para mejorar la prestación del servicio, con el fin de garantizar una atención eficiente y eficaz enmarcada en la filosofía institucional.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro oficial.

Dado y firmado en la ciudad de Quito Distrito Metropolitano, a los 10 días del mes de enero de 2024.



Dr. César Marcel Córdova Valverde
DEFENSOR DEL PUEBLO ENCARGADO