



“CAMBIAR PARA SERVIR MEJOR”

PROPUESTA PROGRAMA DE CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO



Ministerio
de **Inclusión**
Económica y Social

Construyendo juntos una vida de oportunidades





Programa de Cultura de Servicio al Ciudadano



Misión del Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES

Establecer y ejecutar políticas, regulaciones, estrategias, programas y servicios para la atención durante el ciclo de vida, protección especial, aseguramiento universal no contributivo, movilidad Social e inclusión económica de grupos de atención prioritaria (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad) y aquellos que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad.



Calidad y calidez caracteriza el servicio que el MIES brinda en sus 53 puntos país.



Programa de Cultura de Servicio al Ciudadano

OBJETIVO:

INCIDIR EN EL CAMBIO DE COMPORTAMIENTO Y ACTITUDES DE LOS FUNCIONARIOS Y PROFESIONALES DEL MIES, ESPECIALMENTE AQUELLOS QUE FORMAN PARTE DE LA ZONA 9, CON EL FIN DE OFRECER SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ PARA ASEGURAR LA VIGENCIA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS



- FORTALECER LA AUTOESTIMA Y LA ALEGRIA DE SERVIR AL CIUDADANO.
- POTENCIAR LA DIMENSIÓN HUMANA DE LOS FUNCIONARIOS Y PROFESIONALES DEL MIES – ZONA 9
- RECONOCER AL “OTRO” COMO DIFERENTE Y DIVERSO. ACEPTARLO, RESPETARLO Y CONSTRUIR CONVIVENCIA Y RECIPROCIDAD
- CREAR MECANISMOS Y HERRAMIENTAS ÚTILES Y EFECTIVAS PARA BRINDAR UN SERVICIO AL CIUDADANO EFICIENTE, OPORTUNO Y TRANSPARENTE
- APRENDER A COMUNICARSE MEJOR PARA SERVIR CON ALEGRIA



Programa de Cultura de Servicio al Ciudadano



ETAPA DE
DIAGNOSTICO

ETAPA DE
ESTRATEGIA

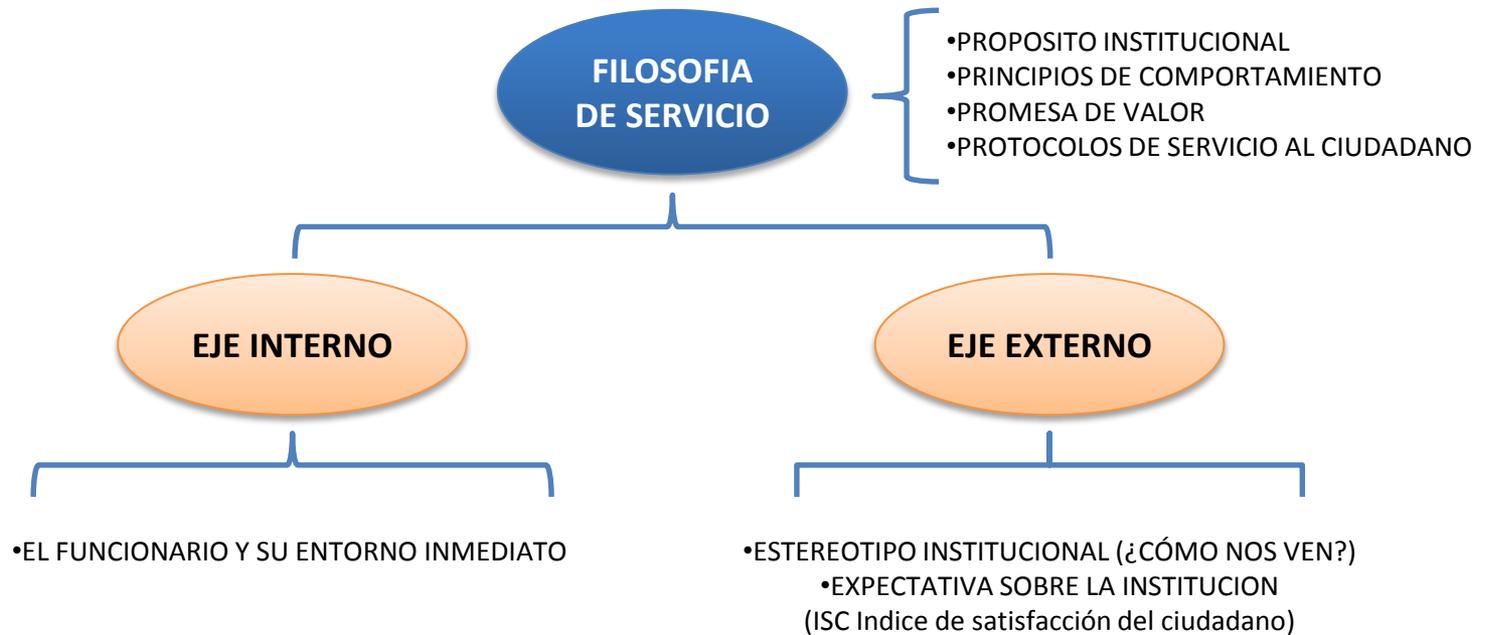




Programa de Cultura de Servicio al Ciudadano



ETAPA DE DIAGNOSTICO





Programa de Cultura de Servicio al Ciudadano



ETAPA DE DIAGNOSTICO

FILOSOFIA DE SERVICIO

A través de un taller con la alta gerencia, y basados en el plan estratégico del MIES, se seleccionarán los lineamientos de servicio de la Institución:

- **PROPÓSITO INSTITUCIONAL:** Lo que hace que los funcionarios sientan orgullo de la actividad que realizan.
- **PROMESA DE VALOR:** Los 3 o 4 atributos del servicio que brinda la Institución (por ejemplo: calidez, empatía, eficiencia, transparencia).
- **PRINCIPIOS DE COMPORTAMIENTO:** Los lineamientos que guían el accionar y las decisiones de los funcionarios de la Institución (por ejemplo: yo y mi equipo hacemos la diferencia, innovación y mejora continua).
- **PROTOCOLOS DE SERVICIO CIUDADANO:** Los estándares de actuación de los funcionarios que están en los frentes de atención al ciudadano.





Programa de Cultura de Servicio al Ciudadano



ETAPA DE
DIAGNOSTICO

EJE INTERNO

El Funcionario y su entorno inmediato.-

El diagnóstico genera información relevante para poder tener mayor precisión en las acciones y estrategias a poner en marcha para conseguir los resultados que se pretenden.

Se tiene previsto el desarrollo de las siguientes actividades específicas:

- Recuperación y análisis de documentación sobre RRHH (capacitaciones, políticas de incentivos, temas de desarrollo de la autoestima y evaluaciones internas de los funcionarios que están directamente en contacto con el público).
- Grupos focales sobre "el funcionario en su ambiente laboral"
- Taller de recuperación de memoria institucional
 - Reflexionar en forma colectiva
 - Deliberar con pensamiento propio
 - Recuperar la experiencia y ponerla al servicio de la construcción del cambio



Programa de Cultura de Servicio al Ciudadano



ETAPA DE
DIAGNOSTICO

EJE EXTERNO

Estereotipo Institucional.-

A través de una encuesta de percepción se indaga sobre la imagen de la institución y la calidad del servicio que brinda. Con esto se busca obtener información cualitativa de funcionarios y usuarios de los servicios, de tal manera de valorar el grado de satisfacción de los ciudadanos.



Programa de Cultura de Servicio al Ciudadano

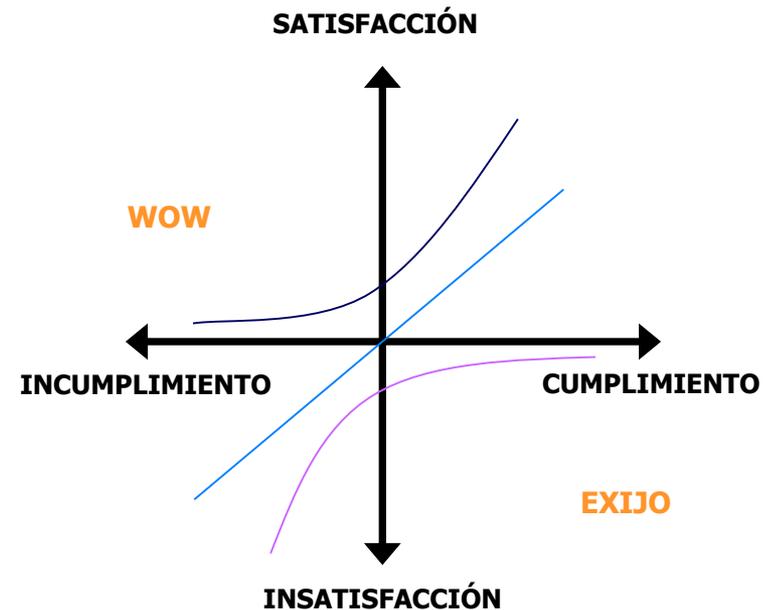


ETAPA DE
DIAGNOSTICO

EJE EXTERNO

Índice de Satisfacción del Ciudadano ISC.-

El ISC es una herramienta estadística para determinar los atributos del servicio, que el ciudadano espera de la institución.





Programa de Cultura de Servicio al Ciudadano



ETAPA DE
ESTRATEGIA





Programa de Cultura de Servicio al Ciudadano



ETAPA DE
ESTRATEGIA



COMUNICACIÓN

El componente de Comunicación es vital para garantizar el cambio de comportamiento y el desarrollo de una cultura de excelencia en el servicio al ciudadano. A través de la comunicación contribuiremos a que los principios y prácticas se transformen en hábitos

Para esto, en un segundo taller, se desarrollará el PLAN DE COMUNICACIÓN para fortalecer la cultura de servicio de la Dirección Zonal 9 del MIES.





Programa de Cultura de Servicio al Ciudadano



ETAPA DE
ESTRATEGIA

HABILIDADES
DE SERVICIO

LA DIMENSION
HUMANA DEL YO Y SU
RELACION CON
EL OTRO

HERRAMIENTAS
PARA EL SERVICIO

- TALLER DE AUTOCONOCIMIENTO.
- TALLER DE LAS VIRTUDES.
- TALLER DE COMUNICACION INTERPERSONAL.
- TALLER EL CIUDADANO RECEPTOR DEL SERVICIO

- METAMENSAJES: El arte de la comunicación
- RAPPORT: El arte de generar confianza con el Ciudadano
- CAPA: La habilidad para manejar reclamos
- NO'S: Como decirle que NO al Ciudadano pero con magia.



Programa de Cultura de Servicio al Ciudadano



ETAPA DE ESTRATEGIA



EL GESTOR DEL CAMBIO EN SERVICIO

MONITOREAR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

A



B

GENERACIÓN DE HÁBITOS

ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES DE SERVICIO

Despliega las habilidades de servicio y lidera el cambio.





Programa de Cultura de Servicio al Ciudadano



ETAPA DE ESTRATEGIA



JUEGO DEL SERVICIO CIUDADANO



ESQUEMA DE ENTRENAMIENTO

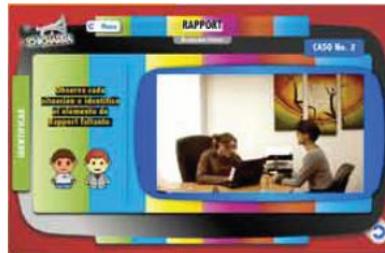
El Gestor se entrenará en habilidades de servicio para que el pueda desarrollar los hábitos correctos en el resto del personal a través del JUEGO DEL SERVICIO CIUDADANO. Es una metodología lúdica e interactiva que utiliza videos, audios y casos adaptados a la Institución.



EL GESTOR DEL CAMBIO EN SERVICIO

IDENTIFICAR

Aprender a identificar los comportamientos correctos e incorrectos. Y generar nuevos hábitos en el servicio.



PRACTICAR

Esta etapa permitirá que los participantes practiquen cada una de las habilidades en servicio con casos reales.





Programa de Cultura de Servicio al Ciudadano



ETAPA DE
ESTRATEGIA

MONITOREO
Y
RECONOCIMIENTO



Para que exista un cambio de comportamiento real, y se forme una cultura de excelencia en el servicio, es necesario generar un esquema que haga que los líderes y funcionarios se empoderen del mejoramiento del servicio.

Esto se logra a través de un sistema que tiene tres componentes:

- 1.- Monitoreo de la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio.
- 2.- Evaluación de la imagen institucional.
- 3.- Reconocimiento e incentivos no monetarios que hace que los líderes puedan contagiar a sus equipos la pasión por hacer las cosas cada día mejor en cuanto a servicio.



Programa de Cultura de Servicio al Ciudadano



ETAPA DE
ESTRATEGIA

MONITOREO
Y
RECONOCIMIENTO

La Plataforma



Monitorea en Tiempo Real

El monitoreo mide el cumplimiento en el servicio y la satisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención entregada por los Funcionarios del MIES, especialmente aquellos que laboran en la zona 9. Este se lo puede va a realizar de forma:

MONITOREO PRESENCIAL:

El levantamiento de información presencial se lo realiza mediante dispositivos móviles que alimentan la información en tiempo real (*on line*).





Programa de Cultura de Servicio al Ciudadano



ALCANCE

Programa de Cultura de Servicio al Ciudadano
“Cambiar para Servir Mejor”.

Está orientado en una primera fase a los funcionarios/as que laboran en la Zona 9 (DM Quito).

La zona 9 cuenta con tres distritos (Quito Norte, Centro y Sur); el presente proceso llegaría a 156 funcionarios pertenecientes a las áreas de:

- Atención al público: 10
- Creciendo con nuestros hijos CNH: 110
- Trabajadoras sociales: 32
- Supervisores: 4

