

|                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                       |                                                |                                             |                                             |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------|
|  <p>Ministerio<br/>de Salud Pública<br/>Instituto Nacional de Donación y Trasplante<br/>de Órganos, Tejidos y Células INDOT</p> | <b>MACRO PROCESO:</b> Gestión Técnica<br>Promoción, Información y Participación Social<br><b>PROCESO:</b> Atención al Ciudadano y<br>Promoción de la Participación Social<br><b>SUBPROCESO:</b> Atención al Ciudadano |                                                |                                             |                                             | <b>FECHA:</b> 18-06-2015 |
|                                                                                                                                                                                                                  | <b>Versión: 02</b>                                                                                                                                                                                                    |                                                |                                             |                                             | <b>CÓDIGO:</b> PIP-41-MA |
|                                                                                                                                                                                                                  | <b>PUBLICADO</b><br><input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                               | <b>EN ANALISIS</b><br><input type="checkbox"/> | <b>BORRADOR</b><br><input type="checkbox"/> | <b>OBSOLETO</b><br><input type="checkbox"/> | <b>PÁGINA:</b> 1 de 12   |
|                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                       |                                                |                                             |                                             |                          |

# MANUAL DELSUBPROCESO

## ATENCIÓN AL CIUDADANO

|                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> Ing. Diego Espinoza<br><br><b>Cargo:</b> Analista de Planificación                                                                                                                           | <b>Revisado por:</b> Dr. Mauricio Carvajal<br><br><b>Cargo:</b> Director de Promoción, Información y Participación Social                                                                                          | <b>Aprobado por:</b> Dra. Verónica Jerez<br><br><b>Cargo:</b> Coordinadora Técnica                                                                                                                                   |
|  <p>Ministerio<br/>de Salud Pública<br/>Instituto Nacional de Donación y Trasplante<br/>de Órganos, Tejidos y Células INDOT</p> |  <p>Ministerio<br/>de Salud Pública<br/>Instituto Nacional de Donación y Trasplante<br/>de Órganos, Tejidos y Células INDOT</p> |  <p>Ministerio<br/>de Salud Pública<br/>Instituto Nacional de Donación y Trasplante<br/>de Órganos, Tejidos y Células INDOT</p> |

|                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                       |                                                |                                             |                                             |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------|
|  <p>Ministerio<br/>de Salud Pública<br/>Instituto Nacional de Donación y Trasplante<br/>de Órganos, Tejidos y Células INDOT</p> | <b>MACRO PROCESO:</b> Gestión Técnica<br>Promoción, Información y Participación Social<br><b>PROCESO:</b> Atención al Ciudadano y<br>Promoción de la Participación Social<br><b>SUBPROCESO:</b> Atención al Ciudadano |                                                |                                             |                                             | <b>FECHA:</b> 18-06-2015 |
|                                                                                                                                                                                                                  | <b>Versión: 02</b>                                                                                                                                                                                                    |                                                |                                             |                                             | <b>CÓDIGO:</b> PIP-41-MA |
|                                                                                                                                                                                                                  | <b>PUBLICADO</b><br><input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                               | <b>EN ANALISIS</b><br><input type="checkbox"/> | <b>BORRADOR</b><br><input type="checkbox"/> | <b>OBSOLETO</b><br><input type="checkbox"/> | <b>PÁGINA:</b> 2 de 12   |

## CONTENIDO

|     |                                          |    |
|-----|------------------------------------------|----|
| 1.  | NOTAS DE CAMBIO.....                     | 3  |
| 2.  | PROPÓSITO DEL PROCESO .....              | 4  |
| 3.  | ALCANCE DEL PROCESO .....                | 4  |
| 4.  | RESPONSABLE DEL PROCESO .....            | 4  |
| 5.  | INTERVINIENTES DEL PROCESO .....         | 4  |
| 6.  | GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS..... | 5  |
| 7.  | POLÍTICAS .....                          | 5  |
| 8.  | DOCUMENTOS Y REGISTROS.....              | 6  |
| 9.  | PROCEDIMIENTO .....                      | 7  |
| 10. | DIAGRAMA DE FLUJO .....                  | 10 |
| 11. | INDICADORES .....                        | 12 |
| 12. | ANEXOS .....                             | 12 |



**PÁGINA:** 3 de 12

7

[illegible]

|                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                 |                                                |                                             |                                             |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------|
|  Ministerio de Salud Pública<br>Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT | <b>MACRO PROCESO:</b> Gestión Técnica Promoción, Información y Participación Social<br><b>PROCESO:</b> Atención al Ciudadano y Promoción de la Participación Social<br><b>SUBPROCESO:</b> Atención al Ciudadano |                                                |                                             |                                             | <b>FECHA:</b> 18-06-2015 |
|                                                                                                                                                                                                  | <b>Versión: 02</b>                                                                                                                                                                                              |                                                |                                             |                                             | <b>CÓDIGO:</b> PIP-41-MA |
|                                                                                                                                                                                                  | <b>PUBLICADO</b><br><input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                         | <b>EN ANALISIS</b><br><input type="checkbox"/> | <b>BORRADOR</b><br><input type="checkbox"/> | <b>OBSOLETO</b><br><input type="checkbox"/> | <b>PÁGINA:</b> 4 de 12   |
|                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                 |                                                |                                             |                                             |                          |

## 2. PROPÓSITO DEL PROCESO

Brindar información a los pacientes y ciudadanos que lo requieran en temas relacionados con la donación, trasplante de órganos, tejidos y células o estados de los pacientes.

## 3. ALCANCE DEL PROCESO

El proceso inicia cuando entra la información mediante correos, llamadas telefónicas, asistencia presencial, etc. y el Director de Promoción identifica el tipo de información requerida, y finaliza cuando se entrega la información al paciente o ciudadano y queda debidamente registrada en el INDOT.

## 4. RESPONSABLE DEL PROCESO

Director de Promoción

## 5. INTERVINIENTES DEL PROCESO

- Director Ejecutivo
- Director de Planificación
- Coordinador General Técnico
- Director de Promoción
- Director de Comunicación
- Analista de Atención al ciudadano y Participación Social

|                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                       |                                                |                                             |                                             |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------|
|  <p>Ministerio de Salud Pública<br/>Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT</p> | <b>MACRO PROCESO:</b> Gestión Técnica<br>Promoción, Información y Participación Social<br><b>PROCESO:</b> Atención al Ciudadano y<br>Promoción de la Participación Social<br><b>SUBPROCESO:</b> Atención al Ciudadano |                                                |                                             |                                             | <b>FECHA:</b> 18-06-2015 |
|                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                       |                                                |                                             |                                             | <b>CÓDIGO:</b> PIP-41-MA |
|                                                                                                                                                                                                          | <b>Versión: 02</b>                                                                                                                                                                                                    |                                                |                                             |                                             | <b>PÁGINA:</b> 5 de 12   |
|                                                                                                                                                                                                          | <b>PUBLICADO</b><br><input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                               | <b>EN ANALISIS</b><br><input type="checkbox"/> | <b>BORRADOR</b><br><input type="checkbox"/> | <b>OBSOLETO</b><br><input type="checkbox"/> |                          |

## 6. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

**INDOT SIZ-01:** Solicitud de información

**SNAP:** Sistema Nacional de Administración Pública

**Registro de Información LOTAIP:** Formulario emitido por SENPLADES

## 7. POLÍTICAS

- Siempre debe quedar registrada la solicitud del ciudadano o paciente, en archivo físico, sujeto a auditoría (formato información presencial)
- En caso de entregar información al ciudadano (que no sean pacientes) se deberá llenar el registro de información LOTAIP y GPR.
- Los Coordinadores Zonales deben enviar mensualmente el formulario Registro de información LOTAIP consolidada al Director de Promoción, además de la información GPR relacionada a este proceso.
- Anualmente es decir hasta el 15 de enero, el Director de Promoción tiene que entregar consolidado todas las solicitudes atendidas en el Registro de Información LOTAIP, el mismo que deberá coincidir con el registro de cada Zonal.
- La Dirección Ejecutiva anualmente tiene que enviar la información consolidada en el registro de entrega de información SNAP.
- EL Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal) o el delegado por la Coordinación Zonal deberá llenar el formulario RG- INDOT-208 en caso de entregar información a pacientes, y guardar en archivo una copia.

|                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                       |                                                |                                             |                                             |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------|
|  <b>Ministerio de Salud Pública</b><br>Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT | <b>MACRO PROCESO:</b> Gestión Técnica<br>Promoción, Información y Participación Social<br><b>PROCESO:</b> Atención al Ciudadano y<br>Promoción de la Participación Social<br><b>SUBPROCESO:</b> Atención al Ciudadano |                                                |                                             |                                             | <b>FECHA:</b> 18-06-2015 |
|                                                                                                                                                                                                         | <b>Versión: 02</b>                                                                                                                                                                                                    |                                                |                                             |                                             | <b>CÓDIGO:</b> PIP-41-MA |
|                                                                                                                                                                                                         | <b>PUBLICADO</b><br><input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                               | <b>EN ANALISIS</b><br><input type="checkbox"/> | <b>BORRADOR</b><br><input type="checkbox"/> | <b>OBSOLETO</b><br><input type="checkbox"/> | <b>PÁGINA:</b> 6 de 12   |
|                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                       |                                                |                                             |                                             |                          |

- Se deberá junto con la solicitud de información entregar, la evaluación de satisfacción al cliente, que debe ser tabulada y archivada, para emitir el consolidado mensual al Director de Promoción IPS.
- Toda solicitud de información, y que tenga prórroga, deberá ser informada tanto al ciudadano como a la Dirección de Promoción; y deberá cumplirse en los plazos máximos generados por la ley.
- 

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

| Código    | Documento                                                                                                                                      |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXTERNO   | Constitución de la República                                                                                                                   |
| EXTERNO   | Ley orgánica de Salud                                                                                                                          |
| EXTERNO   | Plan Nacional del Buen vivir                                                                                                                   |
| EXTERNO   | Políticas sectoriales                                                                                                                          |
| EXTERNO   | Ley orgánica de Donación y Trasplante de órganos, tejidos y células                                                                            |
| EXTERNO   | Reglamento General a la ley orgánica de órganos, tejidos y células                                                                             |
| GES-1-DL  | Estatuto Orgánico de Gestión organizacional por procesos del Instituto Nacional de Donación y trasplante de órganos, tejidos u células – INDOT |
| EXTERNO   | Decretos Ejecutivos                                                                                                                            |
| EXTERNO   | Acuerdos Ministeriales                                                                                                                         |
| EXTERNO   | Glosario de DONASUR                                                                                                                            |
| THU-24-DL | Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos del INDOT                                                                         |

| Registro                                     |                |                               |             |
|----------------------------------------------|----------------|-------------------------------|-------------|
| Nombre                                       | Formato        | Retención                     | Disposición |
| RG – INDOT -208                              | Físico         | Hasta finalizar el subproceso | Archivo     |
| Entrega de información SNAP                  | Físico/Digital | Externo                       | Archivo     |
| Registro de Información LOTAIP               | Digital        | Hasta finalizar el subproceso | Archivo     |
| Acta de entrega a recepción de documentación | Físico         | Hasta finalizar el subproceso | Archivo     |

|                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                    |                                                |                                             |                                             |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------|
|  <p>Ministerio de Salud Pública<br/>Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT</p> | <b>MACRO PROCESO:</b> Gestión Técnica<br>Promoción, Información y Participación Social<br><b>PROCESO:</b> Atención al Ciudadano y Promoción de la Participación Social<br><b>SUBPROCESO:</b> Atención al Ciudadano |                                                |                                             |                                             | <b>FECHA:</b> 18-06-2015 |
|                                                                                                                                                                                                          | <b>Versión: 02</b>                                                                                                                                                                                                 |                                                |                                             |                                             | <b>CÓDIGO:</b> PIP-41-MA |
|                                                                                                                                                                                                          | <b>PUBLICADO</b><br><input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                            | <b>EN ANALISIS</b><br><input type="checkbox"/> | <b>BORRADOR</b><br><input type="checkbox"/> | <b>OBSOLETO</b><br><input type="checkbox"/> | <b>PÁGINA:</b> 7 de 12   |
|                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                    |                                                |                                             |                                             |                          |

## 9. PROCEDIMIENTO

| No.           | Responsable                                 | Actividad                                                                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>INICIO</b> |                                             |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.            | Director de Promoción/Coordinadores Zonales | Recibir solicitud de información e Identificar si es paciente o no         | Director de promoción o Coordinadores Zonales reciben solicitud de información e identificar si es paciente o no.<br>Cuando es vía telefónica no hay como registrar el formulario RG-INDOT-208/Cuando es mediante una red social debe dar el visto bueno el Director de Comunicación antes de entregar información al ciudadano o paciente |
| 2.            | Director de Promoción/Coordinadores Zonales | ¿Es paciente?                                                              | En caso de NO, ir al punto 2.1.<br>En caso de SI, ir al punto 3.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2.1.          | Director de Promoción/Coordinadores Zonales | Identificar tipo de información                                            | Director de Promoción/ Coordinadores Zonales identifica el tipo de información tomando en cuenta que toda información solicitada debe ser registrada en el formulario RG-INDOT-208                                                                                                                                                         |
| 2.2.          | Director de Promoción/Coordinadores Zonales | ¿Información compleja?                                                     | En caso de NO, ir al punto 2.2.1.<br>En caso de SI, ir al punto 2.3.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2.2.1.        | Director de Promoción/Coordinadores Zonales | Brindar información y registrar en formulario                              | Director de Promoción/Coordinadores Zonales brindan información y registran en formulario, continuar con punto 7.2.<br>Se puede redireccionar a Analista de Atención al Ciudadano y participación social para brindar información y deberá registrar en el registro de información LOTAIP.                                                 |
| 2.3.          | Director de Promoción / Coordinador Zonal   | Redireccionar o consultar a área involucrada                               | El Director de Promoción o el Coordinador Zonal redirecciona o consulta a área involucrada                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2.4.          | Área Involucrada                            | Entregar información solicitada y notificar a Director o Coordinador Zonal | Área involucrada entrega información solicitada y notifica a Director o Coordinador Zonal en máximo 24 horas, Cuando la Dirección es compleja la información se entrega directamente al Paciente                                                                                                                                           |



Ministerio  
de Salud Pública  
Instituto Nacional de Donación y Trasplante  
de Órganos, Tejidos y Células INDOT

**MACRO PROCESO:** Gestión Técnica  
Promoción, Información y Participación Social  
**PROCESO:** Atención al Ciudadano y  
Promoción de la Participación Social  
**SUBPROCESO:** Atención al Ciudadano

**FECHA:** 18-06-2015

**CÓDIGO:** PIP-41-MA

**Versión: 02**

PUBLICADO



EN ANALISIS



BORRADOR



OBSOLETO



**PÁGINA:** 8 de 12

|      |                                                                |                                                                                                         |                                                                                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.5. | Director de Promoción /<br>Coordinador Zonal                   | Entregar información<br>al paciente en<br>máximo 24 hrs y<br>registrar en RG-<br>INDOT-208              | Director de Promoción / Coordinador Zonal<br>entrega información al paciente en máximo<br>24 horas y registra en INDOT-SIZ-01 y<br>continuar con el punto 7.2. |
| 3.   | Director de<br>Promoción/Coordinadores<br>Zonales              | Redireccionar a<br>Analista de Atención<br>al Ciudadano y<br>Participación Social                       | Director de Promoción/Coordinadores<br>Zonales redirecciona a Analista de Atención al<br>Ciudadano y Participación Social                                      |
| 4.   | Analista de Atención al<br>ciudadano y Participación<br>Social | ¿Está ingresado a la<br>lista de espera?                                                                | En caso de NO, ir al punto 5.<br>En caso de SI, ir al punto 4.1 y 7.                                                                                           |
| 4.1. | Analista de Atención al<br>ciudadano y Participación<br>Social | COORDINACIÓN DE<br>ATENCIÓN A<br>PACIENTES                                                              | Continuar con subproceso COORDINACIÓN<br>DE ATENCIÓN A PACIENTES                                                                                               |
| 5.   | Analista de Atención al<br>ciudadano y Participación<br>Social | Dar una introducción<br>de proceso para<br>ingreso a lista de<br>espera                                 | Analista de Atención al ciudadano y<br>Participación Social da una introducción de<br>procesos para ingreso a lista de espera                                  |
| 6.   | Analista de Atención al<br>ciudadano y Participación<br>Social | Redireccionar a<br>paciente a Analista de<br>Provisión y Logística<br>para ingreso a lista de<br>espera | Analista de Atención al ciudadano y<br>Participación Social redirecciona a paciente a<br>Analista de Provisión y Logística para ingreso<br>a lista de espera   |
| 6.1. | Analista de Provisión y<br>Logística (Zonal)                   | ADMINISTRACIÓN<br>LISTA DE ESPERA                                                                       | Analista de Provisión y Logística (Zonal)<br>continúa con el Subprocesos de<br>ADMINISTRACIÓN DE LISTA DE ESPERA                                               |
| 7.   | Analista de Atención al<br>ciudadano y Participación<br>Social | Llenar formulario RG-<br>INDOT-208                                                                      | Analista de Atención al ciudadano y<br>Participación Social llena el formulario RG-<br>INDOT-208                                                               |
| 7.1. | Analista de Atención al<br>ciudadano y Participación<br>Social | Entregar formulario a<br>Director o<br>Coordinador Zonal<br>RG-INDOT-208                                | Analista de Atención al ciudadano y<br>Participación Social entrega formulario a<br>Director o Coordinador Zonal RG-INDOT-208                                  |
| 7.2. | Director de<br>Promoción/Coordinador<br>Zonal                  | Consolidar toda la<br>información brindada<br>por los diferentes                                        | Director de Promoción/Coordinador Zonal<br>consolida toda la información brindada por<br>los diferentes medios de información.                                 |



Ministerio  
de Salud Pública  
Instituto Nacional de Donación y Trasplante  
de Órganos, Tejidos y Células INDOT

**MACRO PROCESO:** Gestión Técnica  
Promoción, Información y Participación Social  
**PROCESO:** Atención al Ciudadano y  
Promoción de la Participación Social  
**SUBPROCESO:** Atención al Ciudadano

**FECHA:** 18-06-2015

**CÓDIGO:** PIP-41-MA

**Versión: 02**

PUBLICADO



EN ANALISIS



BORRADOR



OBSOLETO



**PÁGINA:** 9 de 12

medios de  
información

Anualmente (15 de Enero) debe ser enviada  
consolidada la información en formulario  
LOTAIP para que la Directora Ejecutiva envíe  
anualmente en el formato Entrega de  
información SNAP

**FIN**



Ministerio  
de Salud Pública  
Instituto Nacional de Donación y Trasplante  
de Órganos, Tejidos y Células INDOT

**MACRO PROCESO:** Gestión Técnica  
Promoción, Información y Participación Social  
**PROCESO:** Atención al Ciudadano y  
Promoción de la Participación Social  
**SUBPROCESO:** Atención al Ciudadano

**FECHA:** 18-06-2015

**CÓDIGO:** PIP-41-MA

**Versión: 02**

**PUBLICADO**



**EN ANALISIS**



**BORRADOR**

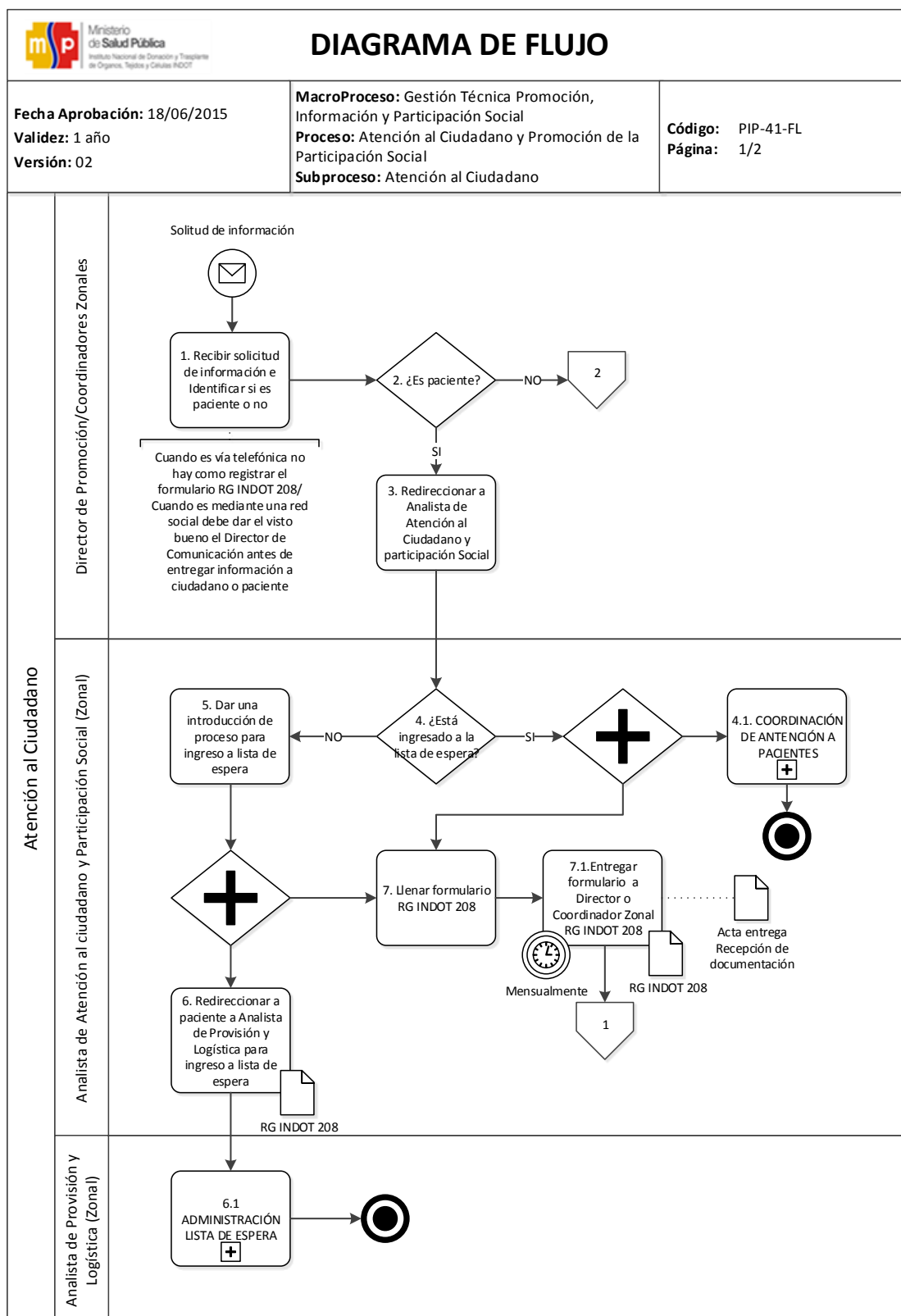


**OBSOLETO**



**PÁGINA:** 10 de 12

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





Ministerio  
de Salud Pública  
Instituto Nacional de Donación y Trasplante  
de Órganos, Tejidos y Células INDOT

**MACRO PROCESO:** Gestión Técnica  
Promoción, Información y Participación Social  
**PROCESO:** Atención al Ciudadano y  
Promoción de la Participación Social  
**SUBPROCESO:** Atención al Ciudadano

**FECHA:** 18-06-2015

**CÓDIGO:** PIP-41-MA

**Versión: 02**

**PUBLICADO**



**EN ANALISIS**



**BORRADOR**



**OBSOLETO**



**PÁGINA:** 11 de 12



Ministerio  
de Salud Pública  
Instituto Nacional de Donación y Trasplante  
de Órganos, Tejidos y Células INDOT

## DIAGRAMA DE FLUJO

**Fecha Aprobación:** 18/06/2015

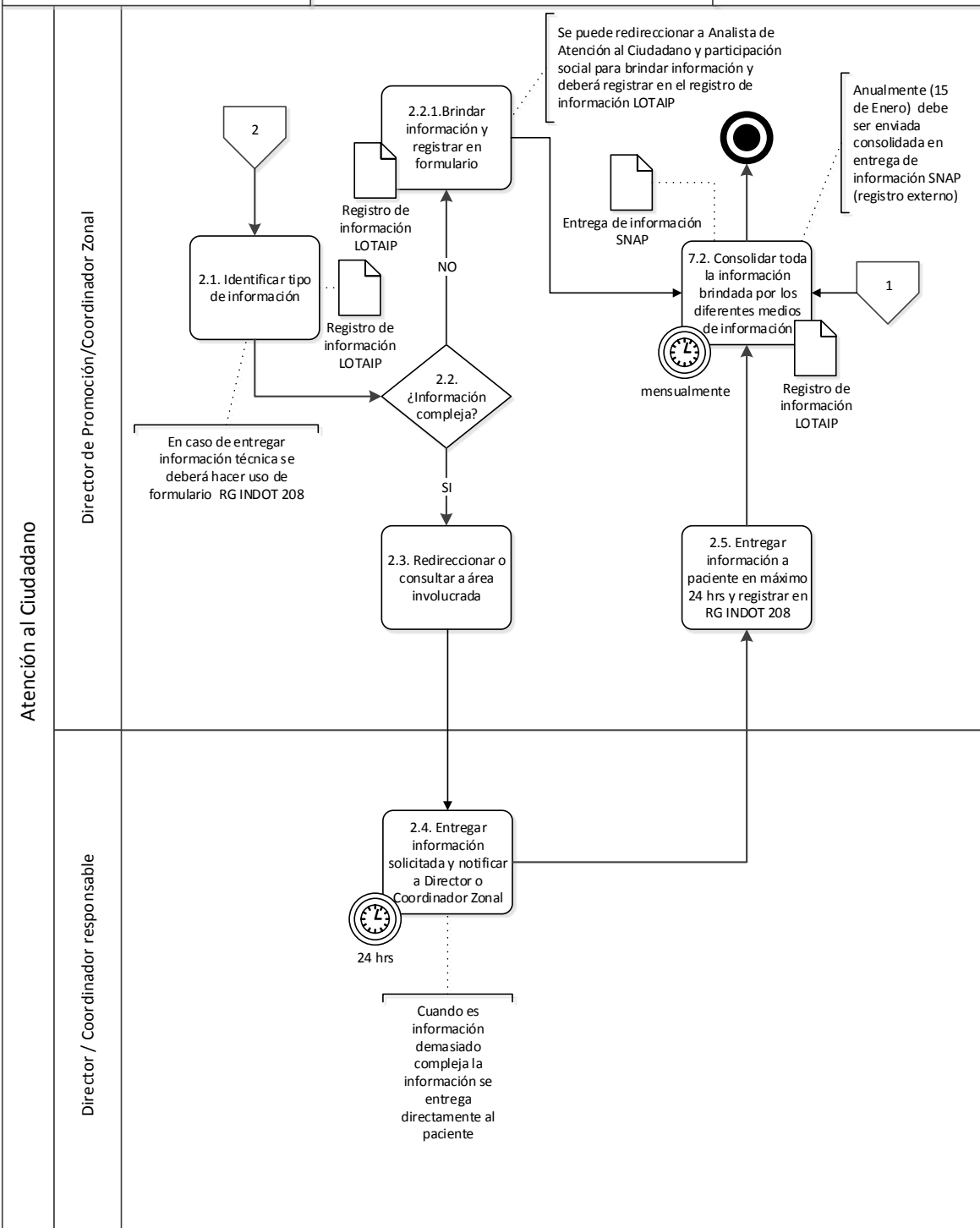
**Validez:** 1 año

**Versión:** 02

**MacroProceso:** Gestión Técnica Promoción,  
Información y Participación Social  
**Proceso:** Atención al Ciudadano y Promoción de la  
Participación Social  
**Subproceso:** Atención al Ciudadano

**Código:** PIP-41-FL

**Página:** 2/2



|                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                       |                                                |                                             |                                             |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------|
|  <p>Ministerio<br/>de Salud Pública<br/>Instituto Nacional de Donación y Trasplante<br/>de Órganos, Tejidos y Células INDOT</p> | <b>MACRO PROCESO:</b> Gestión Técnica<br>Promoción, Información y Participación Social<br><b>PROCESO:</b> Atención al Ciudadano y<br>Promoción de la Participación Social<br><b>SUBPROCESO:</b> Atención al Ciudadano |                                                |                                             |                                             | <b>FECHA:</b> 18-06-2015 |
|                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                       |                                                |                                             |                                             | <b>CÓDIGO:</b> PIP-41-MA |
|                                                                                                                                                                                                                  | <b>Versión: 02</b>                                                                                                                                                                                                    |                                                |                                             |                                             | <b>PÁGINA:</b> 12 de 12  |
|                                                                                                                                                                                                                  | <b>PUBLICADO</b><br><input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                               | <b>EN ANALISIS</b><br><input type="checkbox"/> | <b>BORRADOR</b><br><input type="checkbox"/> | <b>OBSOLETO</b><br><input type="checkbox"/> |                          |

## 11. INDICADORES

El seguimiento a los procesos se lo realiza con la herramienta Gobierno por Resultados conforme la lista de indicadores (RG-INDOT-165)

## 12. ANEXOS

1. Solicitud de información Zonales Indot - Paciente RG-INDOT-208
2. Registro de Información LOTAIP/RG-INDOT-122
3. Acta de entrega recepción de documentación /RG-INDOT-008