



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 a inquietudes de los
ciudadanos

FECHA: 20-10-2017

CÓDIGO: PIP-44-MA

Versión: 04

PUBLICADO

☐

EN ANALISIS

☒

BORRADOR

☐

OBSOLETO

☐

PÁGINA: 1 de 17

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ATENCIÓN A INQUIETUDES DE LOS CIUDADANOS

Elaborado por: Ing. Diego Espinoza

Cargo: Analista de Planificación e Inversión y
Seguimiento 3

Revisado por: Ing. Viviana Falconi / Dr. Victor Maji

Cargo: Directora de Planificación y Gestión
Estratégica / Director de Promoción, Información y
Participación Social

Aprobado por: Dra. Narcisa Calahorrano

Cargo: Coordinadora General Técnica



Instituto Nacional de
Donación y Trasplante de
Órganos, Tejidos y Células
INDOT



Instituto Nacional de
Donación y Trasplante de
Órganos, Tejidos y Células
INDOT

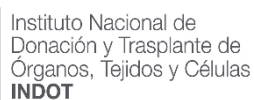


Instituto Nacional de
Donación y Trasplante de
Órganos, Tejidos y Células
INDOT

 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 a inquietudes de los ciudadanos		FECHA: 20-10-2017
	Versión: 04		CÓDIGO: PIP-44-MA
	PUBLICADO ☐	EN ANALISIS ☒	BORRADOR ☐
			PÁGINA: 2 de 17

CONTENIDO

1. NOTAS DE CAMBIO
2. PROPÓSITO DEL SUBPROCESO
3. ALCANCE DEL SUBPROCESO
4. RESPONSABLE DEL SUBPROCESO
5. INTERVINIENTES DEL SUBPROCESO
6. DEFINICIONES
7. POLÍTICAS
8. DOCUMENTOS
9. REGISTROS
10. PROCEDIMIENTOS
11. DIAGRAMA DE FLUJO
12. INDICADORES
13. ANEXOS



MACRO PROCESO: Gestión Técnica
Promoción, Información y Participación Social
PROCESO: Atención al Ciudadano y
Promoción de la Participación Social
SUBPROCESO: Atención a inquietudes de los
ciudadanos

FECHA: 20-10-2017

CÓDIGO: PIP-44-MA

Versión: 04

PUBLICADO

EN ANALISIS

BORRADOR

OBSOLETO

PÁGINA: 3 de 17

1. NOTAS DE CAMBIO

[illegible]



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 a inquietudes de los
ciudadanos

FECHA: 20-10-2017

CÓDIGO: PIP-44-MA

Versión: 04

PUBLICADO

☐

EN ANALISIS

☒

BORRADOR

☐

OBSOLETO

☐

PÁGINA: 4 de 17

2. PROPÓSITO DEL SUBPROCESO

Responder y dar seguimiento a las inquietudes y quejas de los usuarios a través de un sistema de tickets que permita mantener el control, monitoreo a los pedidos de los ciudadanos y de esta manera incrementar la satisfacción del mismo y dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública – LOTAIP.

3. ALCANCE DEL SUBPROCESO

Este subproceso inicia con la generación de una inquietud por parte del ciudadano y, finaliza con la realización del reporte consolidado mensual de los resultados obtenidos.

4. RESPONSABLE DEL SUBPROCESO

Director de Promoción, Información y Participación Social

5. INTERVINIENTES DEL SUBPROCESO

- Director/a Ejecutivo/a
- Coordinador Técnico/Director correspondiente / Coordinador Zonal
- Director de Promoción, Información y Participación Social
- Directores Técnico/Director de Apoyo
- Analista de Promoción de la Donación 1
- Analista Zonal de Promoción, Información y Participación Social 1
- Asistente de Comunicación Social
- Secretaria Zonal
- Ciudadano



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 a inquietudes de los
ciudadanos

FECHA: 20-10-2017

CÓDIGO: PIP-44-MA

Versión: 04

PUBLICADO

☐

EN ANALISIS

☒

BORRADOR

☐

OBSOLETO

☐

PÁGINA: 5 de 17

6. DEFINICIONES

- **Inquietud:** Interés del usuario o usuaria en conocer sobre temas relacionados a los procesos de donación y trasplante.
- **Queja:** Expresión de la inconformidad de los usuarios/usuarias por los servicios prestados dentro del Sistema Nacional Integrado de Donación y Trasplante.
- **Respuesta:** Contestación a inquietud, queja, requerimiento y/o solicitud del usuario/a en base a las competencias y gestión del INDOT.

7. POLÍTICAS

- Todas las inquietudes de las y los ciudadanos deberán ser ingresadas en el sistema de tickets.
- Una vez al mes, la Dirección de Promoción, Información y Participación Social realizará una matriz de reporte con el número de inquietudes recibidas a nivel nacional.
- Todas las respuestas (a excepción de aquellas que han sido recibidas y resueltas por la Dirección de Comunicación Social y/o la Dirección Técnica de Promoción, Información y Participación Social) deberán ser emitidas por las Coordinaciones Zonales correspondientes.
- Para brindar atención a las y los ciudadanos, los funcionarios del INDOT deberán guardar normas de comportamiento como: respeto, responsabilidad, amabilidad, oportunidad y calidez; resguardando la confidencialidad de la información conforme lo establecido en la Ley de Derechos y Amparo al Paciente.
- Todas las ciudadanas y ciudadanos deben recibir información veraz, oportuna y confidencial, conforme lo establecido en la Ley de Derechos y Amparo al Paciente.
- La Dirección de Talento Humano es la responsable de informar a la Unidad de TICS la salida del personal a vacaciones con el fin de poder configurar el sistema de Tickets para que se nombre



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 a inquietudes de los
ciudadanos

FECHA: 20-10-2017

CÓDIGO: PIP-44-MA

Versión: 04

PUBLICADO

☐

EN ANALISIS

☒

BORRADOR

☐

OBSOLETO

☐

PÁGINA: 6 de 17

a una persona encarga de responder las solicitudes mientras existan los períodos de vacaciones.

8. DOCUMENTOS

Código	Documento
EXTERNO	Ley Orgánica de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células
EXTERNO	Reglamento General a la Ley Orgánica de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células
EXTERNO	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública – LOTAIP.

9. REGISTROS

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Informe Técnico	Digital / Físico	Hasta finalizar el subproceso	Archivar
Informe	Digital / Físico	Hasta finalizar el subproceso	Archivar
Reporte de Tickets	Digital	Hasta finalizar el subproceso	Archivar
Banco de Respuestas	Digital	Hasta finalizar el subproceso	Archivar

10. PROCEDIMIENTOS

No.	Responsable	Actividad	Descripción
1.	Ciudadano	Generar inquietud	El ciudadano puede optar por los siguientes mecanismos para ingresar una inquietud: • Presencial, llamada telefónica y registro web: cuando el ciudadano se acerca a las instalaciones del INDOT, cuando realiza una llamada telefónica o cuando ingresa sus datos a través de la página web institucional. • Medio Electrónico: cuando el ciudadano envía un correo electrónico institucional (INFO) o consulta a través de las redes sociales institucionales.



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 a inquietudes de los
ciudadanos

Versión: 04

PUBLICADO

☐

EN ANALISIS

☒

BORRADOR

☐

OBSOLETO

☐

FECHA: 20-10-2017

CÓDIGO: PIP-44-MA

PÁGINA: 7 de 17

			Carta u Oficio: Solicitud directa a la Máxima Autoridad o a la Coordinación General Técnica, a través de un documento oficial. Dirección Ejecutiva y/o Coordinación General Técnica notifica Director/a de Promoción.
2.	Analista Zonal de Promoción, Información y Participación Social 1 / Secretaria Zonal	Recibir la inquietud del Usuario y registrarla en sistema de Tickets	En el caso de inquietudes presenciales, el Analista Zonal de Promoción, Información y Participación Social 1 / Secretaria Zonal debe ingresar la inquietud en el sistema de Tickets.
2.1.	Analista Zonal de Promoción, Información y Participación Social 1 / Secretaria Zonal	Analizar la inquietud y buscar solución	El Analista Zonal de Promoción, Información y Participación Social 1 / Secretaria Zonal debe analizar la inquietud y buscar una solución (puede guiarse con el banco de respuestas)
2.2.	Analista Zonal de Promoción, Información y Participación Social 1 / Secretaria Zonal	¿Puede resolver?	En caso de NO, ir a punto 2.3 En caso de SI, ir al punto 2.12.
2.3	Analista Zonal de Promoción, Información y Participación Social 1 / Secretaria Zonal	Comunicar al ciudadano el estado de su solicitud	El o la Analista Zonal de Promoción, Información y Participación Social 1 / Secretaria Zonal debe seleccionar, a través del sistema de tickets, la respuesta que le indica al ciudadano que su solicitud está siendo analizada. Esta acción debe ejecutarse antes de que el caso sea reasignado a la o él coordinador zonal.
2.4	Analista Zonal de Promoción, Información y Participación Social 1 / Secretaria Zonal	Redireccionar inquietudes a Coordinador Zonal	El Analista Zonal de Promoción, Información y Participación Social 1 / Secretaria Zonal debe re direccionar inquietudes a través del sistema de Tickets al Coordinador Zonal, con el fin de que se analice y busque una solución al pedido ingresado.
2.5	Coordinador Zonal	Analizar la inquietud y buscar solución	El Coordinador Zonal debe analizar la inquietud y buscar una solución para que el Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal) pueda responder al ciudadano, en el caso de no poder resolver la inquietud, dicho pedido se escala a las Direcciones Técnicas o de Apoyo correspondiente.
2.6	Coordinador Zonal	¿Puede resolver?	En caso de NO, ir a punto 2.7 En caso de SI, ir al punto 2.12.
2.7	Director Técnico o de Apoyo	Analizar inquietud	La Dirección Técnica o de Apoyo correspondiente debe analizar la inquietud conforme su competencia



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 a inquietudes de los
ciudadanos

FECHA: 20-10-2017

CÓDIGO: PIP-44-MA

Versión: 04

PUBLICADO

☐

EN ANALISIS

☒

BORRADOR

☐

OBSOLETO

☐

PÁGINA: 8 de 17

			definida en el Estatuto, si puede responder enviará a través del sistema de Tickets para que el Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal) pueda responder al ciudadano. Si no es posible generar una respuesta, el requerimiento será escalado a un nivel superior.
2.8	Director Técnico o de Apoyo	¿Puede resolver?	En caso de NO, ir punto 2.9 En caso de SI, ir al punto 2.8.1.
2.8.1	Director Técnico o de Apoyo	Enviar respuesta a Coordinación Zonal correspondiente	Dirección Técnica o de Apoyo si puede responder enviará a través del sistema de Tickets para que el Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal) pueda responder al ciudadano. Ir a punto 2.12
2.9	Director Técnico o de Apoyo	Enviar inquietud a Coordinación General	Dirección Técnica o de Apoyo en el caso de que no puedan solventar el pedido envían dicho requerimiento a la Coordinación General Técnica el respectivo análisis y búsqueda de solución.
2.10	Coordinador/a General Técnico/a	Analizar inquietud	Coordinador/a General Técnico/a, analiza la inquietud para emitir el respectivo criterio técnico.
2.11	Coordinador/a General Técnico/a	Enviar Criterio Técnico	Coordinador/a General Técnico/a debe enviar el criterio técnico reasignando a través del sistema de tickets para que el Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Zonal) pueda responder al ciudadano, en un tiempo máximo de 48 horas. Ir a punto 2.12
2.12	Analista Zonal de Promoción, Información y Participación Social 1 / Secretaria Zonal	Responder a ciudadano y registrar solución en sistema de tickets	Analista Zonal de Promoción, Información y Participación Social 1 / Secretaria Zonal responde la inquietud al ciudadano, registra la solución en el sistema de tickets, en un tiempo máximo de 24 horas. Ir al punto 2.13
2.13	Analista de Promoción de la Donación 1	Realizar reporte consolidado con resultados obtenidos	Analista de Promoción de la Donación 1 consolida los resultados y genera un reporte a nivel nacional para su respectivo análisis mensualmente. FIN DEL SUBPROCESO
3.	Ciudadano	¿Es red social?	En el caso de SI ir a punto 3.1. En el caso de NO ir al punto 3.2
3.1.	Asistente de Comunicación Social	Analizar inquietud	Asistente de Comunicación Social analiza la inquietud con el fin de generar una respuesta, para dicha contestación la Dirección de Comunicación responderá inquietudes que no se consideren técnicas y que estén registradas en el banco de respuestas



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 a inquietudes de los
ciudadanos

FECHA: 20-10-2017

CÓDIGO: PIP-44-MA

Versión: 04

PUBLICADO

☐

EN ANALISIS

☒

BORRADOR

☐

OBSOLETO

☐

PÁGINA: 9 de 17

3.1.2	Asistente de Comunicación Social	Solicitar datos del contacto	Asistente de Comunicación Social solicita al ciudadano los datos de contacto requeridos en los campos establecidos por el sistema
3.1.3	Asistente de Comunicación Social	Generar Ticket	Asistente de Comunicación Social genera el ticket con la solicitud respectiva e información del ciudadano
3.1.4	Asistente de Comunicación Social	¿Puede solventar la inquietud?	En el caso de SI ir a punto 3.1.5. En el caso de NO ir al punto 3.1.4.1
3.1.4.1	Asistente de Comunicación Social	Comunicar al ciudadano el estado de su solicitud	La o el Asistente de Comunicación Social debe seleccionar, a través del sistema de tickets, la respuesta que le indica al ciudadano que su solicitud está siendo analizada. Esta acción debe ejecutarse antes de que el caso sea reasignado a la o él coordinador zonal o a los directores nacionales.
3.1.4.2	Asistente de Comunicación Social	Derivar inquietud a Directores Nacionales o Coordinador Zonal correspondiente	Asistente de Comunicación Social debe re direccionar inquietudes a través del sistema de Tickets al Coordinador Zonal o Director Nacional correspondiente, con el fin de que se analice y busque una solución al pedido ingresado.
3.1.4.3	Asistente de Comunicación Social	¿Es para Coordinador Zonal?	En el caso de SI ir a punto 2.5. En el caso de NO ir al punto 2.7
3.1.5	Asistente de Comunicación Social	Enviar respuesta al ciudadano	Asistente de Comunicación Social responde la inquietud al ciudadano, registra la solución en el sistema de tickets, en un tiempo máximo de 24 horas. Ir al punto 2.13
4.	Director de Promoción, Información y Participación Social	Recibir y reasignar inquietud	El Director de Promoción, Información y Participación Social recibe por parte de la Dirección Ejecutiva o Coordinación General Técnica la inquietud generada para el respectivo análisis y procede a reasignar al Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Central) para que pueda generar analizar la solicitud y generar el ticket respectivo.
5.	Analista de Promoción de la Donación 1	Analizar inquietud	Analista de Promoción de la Donación 1 en el caso de recibir una carta u oficio se debe realizar el análisis respectivo con el fin de generar el ticket para el respectivo seguimiento y respuesta de la inquietud recibida



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 a inquietudes de los
ciudadanos

Versión: 04

PUBLICADO

☐

EN ANALISIS

☒

BORRADOR

☐

OBSOLETO

☐

FECHA: 20-10-2017

CÓDIGO: PIP-44-MA

PÁGINA: 10 de 17

6.	Analista de Promoción de la Donación 1	Generar Ticket	El Analista de Promoción de la Donación 1 una vez realizado el análisis de la inquietud recibida se procede a generar el ticket en el sistema para una vez obtenida la solución se proceda a su registro o en el caso de no tener la solución se pueda direccionar la inquietud a la Unidad que corresponda.
7.	Analista de Promoción de la Donación 1	¿Puede resolver?	En el caso de SI ir a punto 7.1. En el caso de NO ir al punto 8.
7.1	Analista de Promoción de la Donación 1	Emitir y enviar criterio técnico	Analista de Promoción de la Donación 1, debe emitir y enviar la respuesta según corresponda. Se debe incluir la evidencia de la gestión. Ir a punto 12.
8.	Direcciones Técnicas/ Coordinaciones Zonales	Recibir ticket con inquietud	Las Direcciones Técnicas/ Coordinaciones Zonales, reciben a través del sistema el ticket correspondiente con la inquietud a resolver para efectuar el respectivo análisis.
9.	Direcciones Técnicas/ Coordinaciones Zonales	Emitir y enviar criterio técnico o informe de gestión según sea el caso	Las Direcciones Técnicas/ Coordinaciones Zonales, deben emitir y enviar la respuesta según corresponda. - Zonales: enviar el Informe de Gestión - Direcciones Nacionales: remitir un Criterio Técnico.
10.	Analista de Promoción de la Donación 1	Revisar informe de gestión o criterio técnico	Analista de Promoción de la Donación 1 recibe el informe de gestión o criterio técnico según sea el caso y procede a la respectiva revisión. La revisión del informe debe tener la aprobación del Director/a de Promoción
11.	Analista de Promoción de la Donación 1	¿Es correcto?	En el caso de SI ir a punto 12. En el caso de NO ir al punto 11.1
11.1	Direcciones Técnicas/ Coordinaciones Zonales	Realizar correcciones	Las Direcciones Técnicas/ Coordinaciones Zonales realizan las correspondientes correcciones solicitadas para enviarlas a revisión
11.1.1	Direcciones Técnicas/ Coordinaciones Zonales	Enviar informe corregido	Las Direcciones Técnicas/ Coordinaciones Zonales, una vez realizado los cambios remite para revisión el informe o criterio corregido. Ir a punto 8



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 a inquietudes de los
ciudadanos

Versión: 04

PUBLICADO

☐

EN ANALISIS

☒

BORRADOR

☐

OBSOLETO

☐

FECHA: 20-10-2017

CÓDIGO: PIP-44-MA

PÁGINA: 11 de 17

12.	Analista de Promoción de la Donación 1	Generar y enviar la respuesta correspondiente	El Analista de Promoción de la Donación 1 con la información recibida genera y envía la respuesta para la revisión de la o el Director de Promoción, Información y Participación Social. Generar el oficio de respuesta para la solicitud recibida, al cual se anexará el informe mencionado.
13.	Director de Promoción, Información y Participación Social	Revisar informe final	El Director de Promoción, Información y Participación Social revisa el informe final para remitirlo a la revisión de la Coordinación General Técnica.
14.	Director de Promoción, Información y Participación Social	¿Es correcto?	En el caso de SI ir a punto 15. En el caso de NO ir al punto 14.1
14.1	Director de Promoción, Información y Participación Social	Emitir correcciones	Director de Promoción, Información y Participación Social, remite correcciones requeridas para que el Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Planta Central), las ejecute
14.2	Analista de Promoción de la Donación 1	Realizar correcciones	Analista de Promoción de la Donación 1 realiza las correcciones respectivas para su posterior envío.
14.3	Analista de Promoción de la Donación 1	Enviar informe final corregido	Analista de Promoción de la Donación 1 envía el informe con las correcciones realizadas para su respectiva revisión. Ir a punto 11
15.	Coordinador/a General Técnico	Revisar Informe y respuesta final	Coordinador/a General Técnico revisa la respuesta para su envío; además debe revisar los documentos anexos si estos han sido incluidos.
16.	Coordinador/a General Técnico	¿Es correcto?	En el caso de SI ir a punto 17. En el caso de NO ir al punto 16.1
16.1	Coordinador/a General Técnico	Solicitar Correcciones	Coordinador/a General Técnico, solicita correcciones requeridas para que el/la Director de Promoción, Información y Participación Social o el/la Analista de Atención al Ciudadano y Participación Social (Planta Central) realice las correcciones respectivas, ir a punto 14.1
17.	Coordinador/a General Técnico	Enviar informe y respuesta final a máxima autoridad	Coordinador/a General Técnico enviar informe final a la máxima autoridad para revisión y posterior envío



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 a inquietudes de los
ciudadanos

FECHA: 20-10-2017

CÓDIGO: PIP-44-MA

Versión: 04

PUBLICADO

☐

EN ANALISIS

☒

BORRADOR

☐

OBSOLETO

☐

PÁGINA: 12 de 17

18.	Dirección Ejecutiva	Revisar informe y respuesta final	Dirección Ejecutiva revisa el informe con la respectiva carta para el envío de la respuesta correspondiente
19.	Dirección Ejecutiva	¿Es correcto?	En el caso de SI ir a punto 18. En el caso de NO ir al punto 19.1
19.1	Dirección Ejecutiva	Solicitar Correcciones	Dirección Ejecutiva, solicitar correcciones requeridas para que la Coordinación General Técnica las ejecute
19.2	Coordinador/a General Técnico	Realizar correcciones	Coordinador/a General Técnico realiza las correcciones respectivas para su posterior envío. Ir a punto 17
20.	Dirección Ejecutiva	Emitir oficio o carta de respuesta	Dirección Ejecutiva emite la respuesta (oficio o carta de respuesta a través de Quipux o correo electrónico) con copia a Dirección de Promoción/ Coordinación Zonal. El archivo de los documentos, el seguimiento y cierre del ticket es responsabilidad de la Dirección de Promoción, Información y Participación Social. Ir a punto 21
21.	Analista de Promoción de la Donación 1	Cerrar Ticket	Analista de Promoción de la Donación 1 cierra el ticket registrando la solución generada. FIN DEL SUBPROCESO
FIN			



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 a inquietudes de los
ciudadanos

Versión: 04

PUBLICADO
☐

EN ANALISIS
☒

BORRADOR
☐

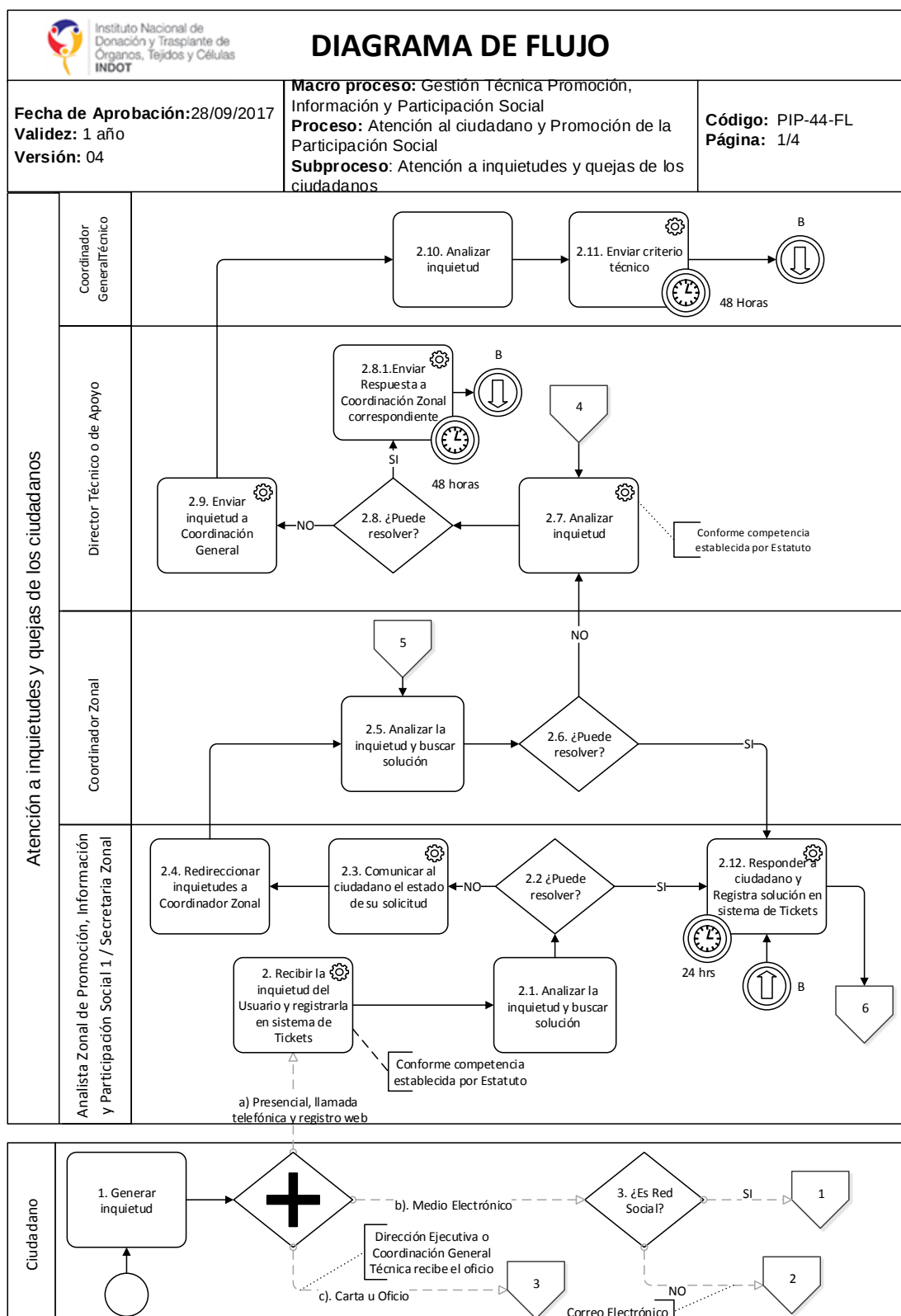
OBSELETO
☐

FECHA: 20-10-2017

CÓDIGO: PIP-44-MA

PÁGINA: 13 de 17

11. DIAGRAMA DE FLUJO





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 a inquietudes de los
ciudadanos

Versión: 04

PUBLICADO ☐ EN ANALISIS ☒ BORRADOR ☐ OBSOLETO ☐

FECHA: 20-10-2017

CÓDIGO: PIP-44-MA

PÁGINA: 14 de 17



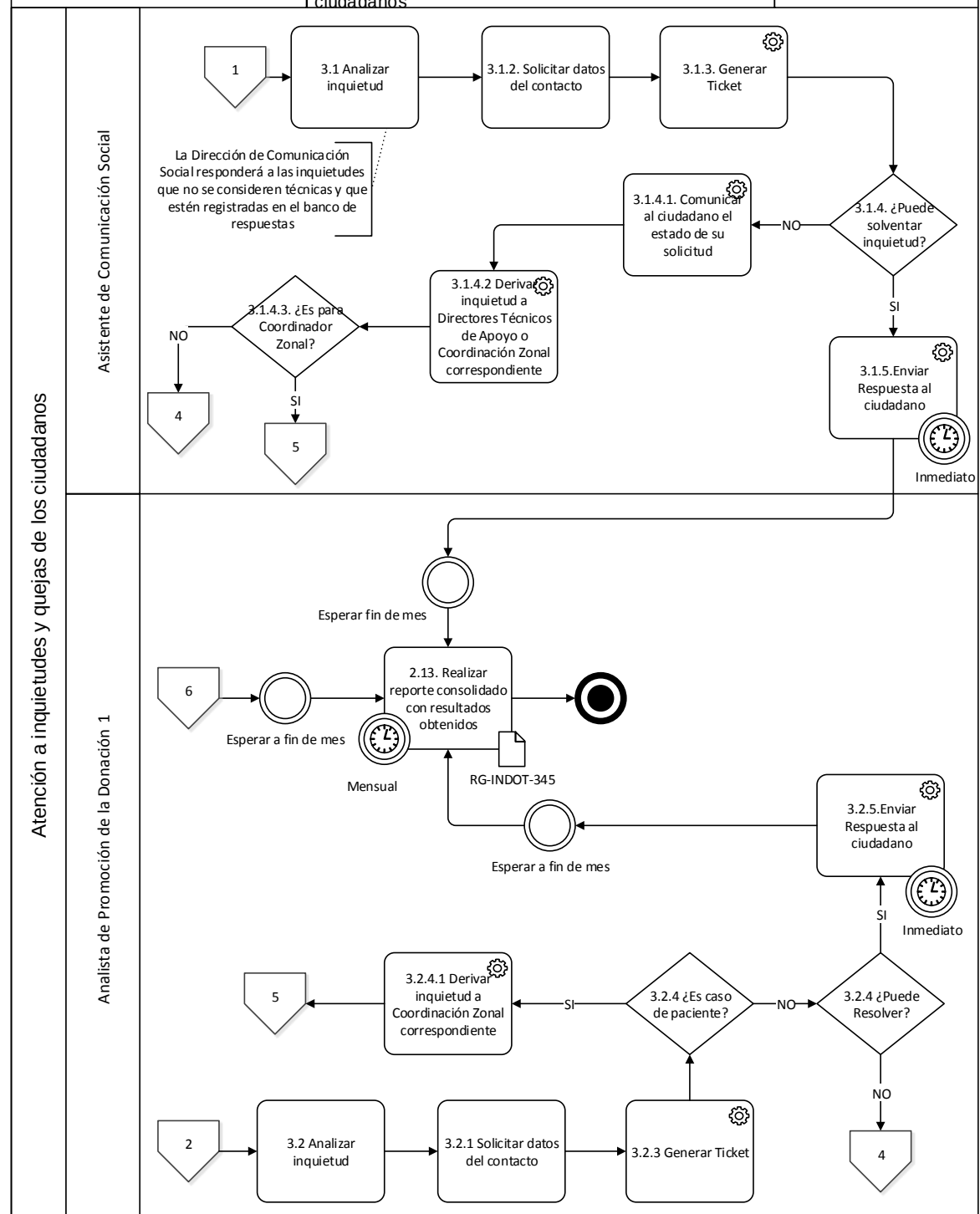
Instituto Nacional de
Donación y Trasplante de
Órganos, Tejidos y Células
INDOT

DIAGRAMA DE FLUJO

Fecha de Aprobación: 13/09/2017
Validez: 1 año
Versión: 04

Macro proceso: Gestión Técnica Promoción,
Información y Participación Social
Proceso: Atención al ciudadano y Promoción de la
Participación Social
Subproceso: Atención a inquietudes y quejas de los
ciudadanos

Código: PIP-44-FL
Página: 2/4





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 a inquietudes de los
ciudadanos

Versión: 04

PUBLICADO
☐

EN ANALISIS
☒

BORRADOR
☐

OBSELETO
☐

FECHA: 20-10-2017

CÓDIGO: PIP-44-MA

PÁGINA: 15 de 17



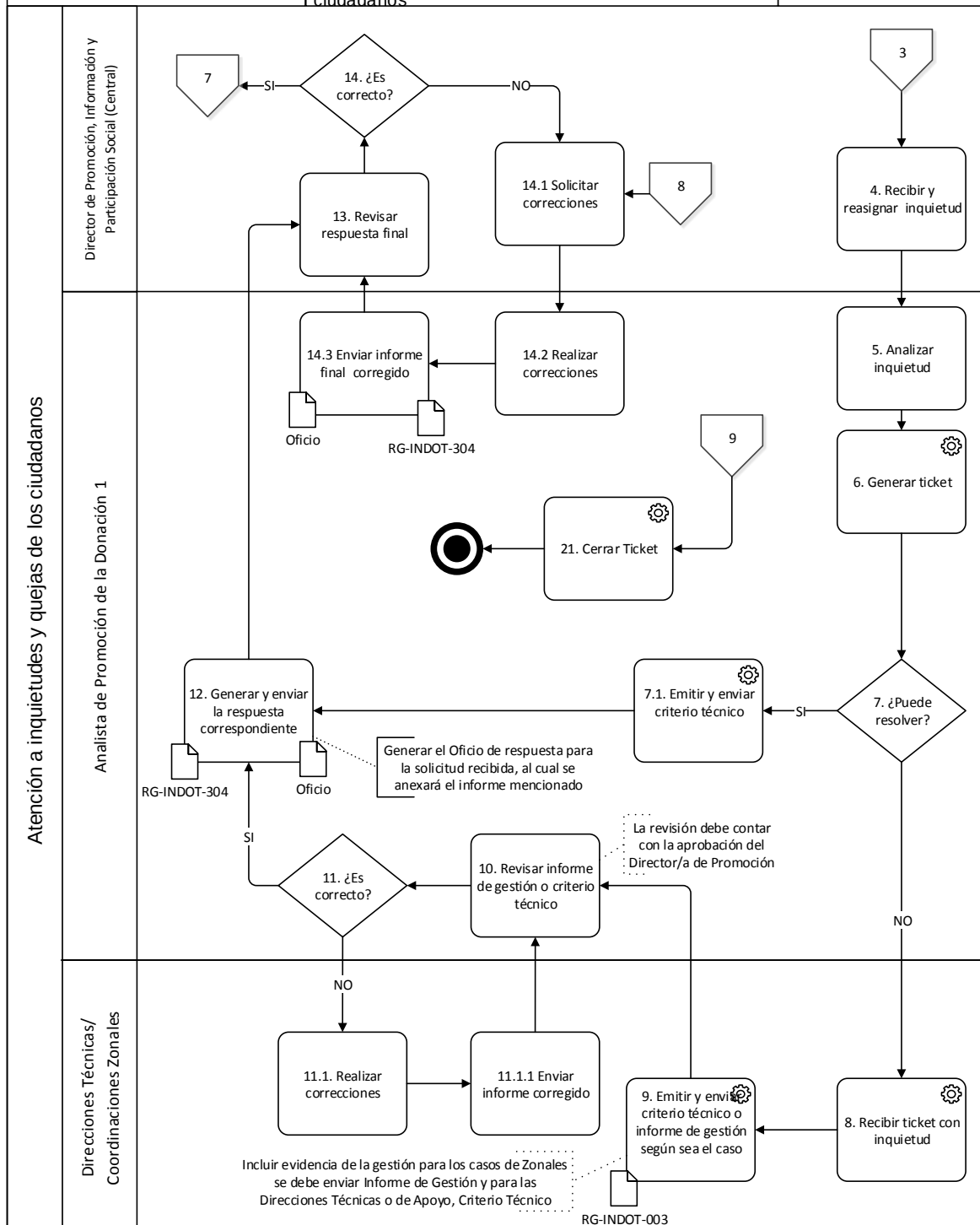
Instituto Nacional de
Donación y Trasplante de
Órganos, Tejidos y Células
INDOT

DIAGRAMA DE FLUJO

Fecha de Aprobación: 13/09/2017
Validez: 1 año
Versión: 04

Macro proceso: Gestión Técnica Promoción,
Información y Participación Social
Proceso: Atención al ciudadano y Promoción de la
Participación Social
Subproceso: Atención a inquietudes y quejas de los
ciudadanos

Código: PIP-44-FL
Página: 3/4





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 a inquietudes de los
ciudadanos

Versión: 04

PUBLICADO
☐

EN ANALISIS
☒

BORRADOR
☐

OBSOLETO
☐

FECHA: 20-10-2017

CÓDIGO: PIP-44-MA

PÁGINA: 16 de 17



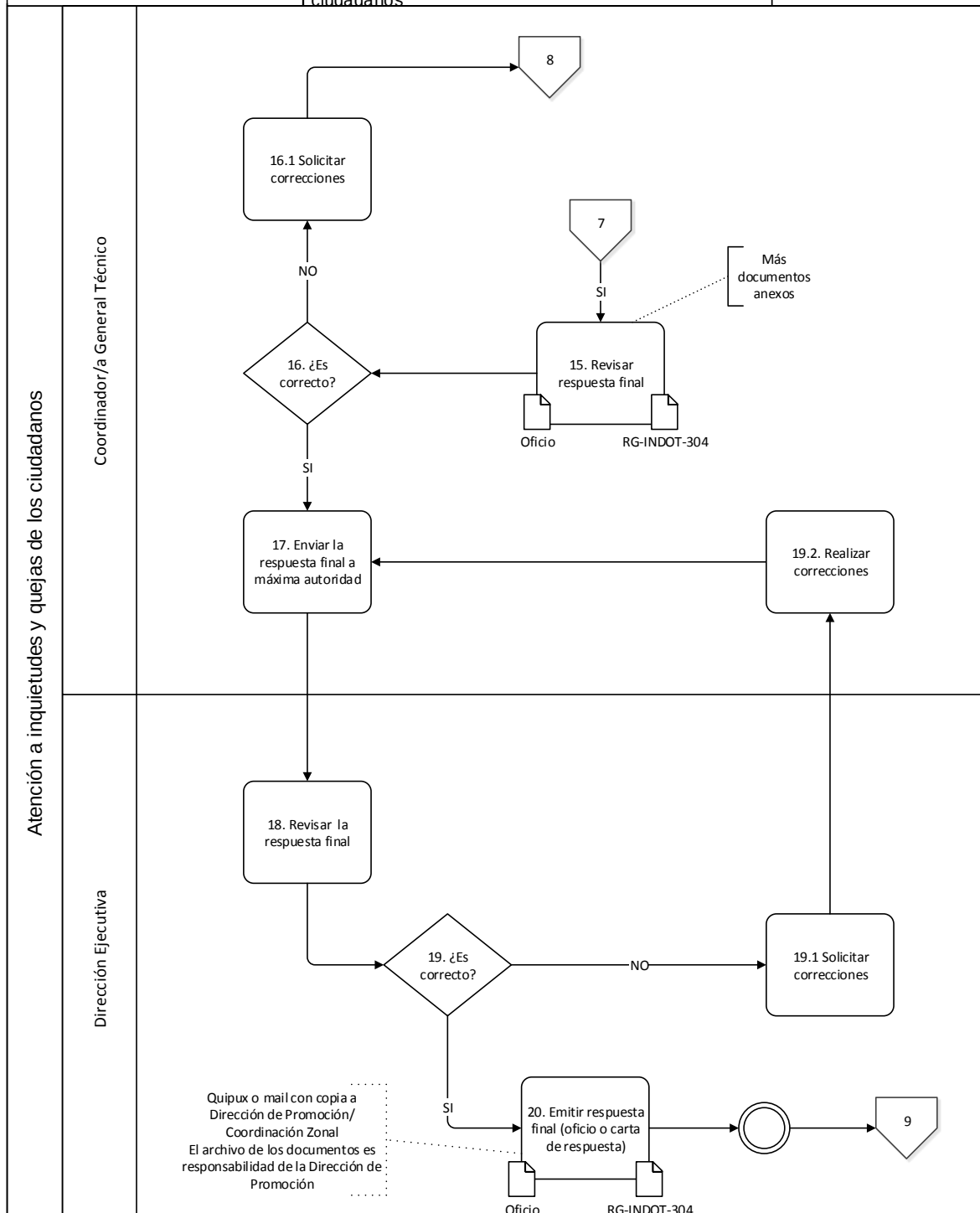
Instituto Nacional de
Donación y Trasplante de
Órganos, Tejidos y Células
INDOT

DIAGRAMA DE FLUJO

Fecha de Aprobación: 13/09/2017
Validez: 1 año
Versión: 04

Macro proceso: Gestión Técnica Promoción,
Información y Participación Social
Proceso: Atención al ciudadano y Promoción de la
Participación Social
Subproceso: Atención a inquietudes y quejas de los
ciudadanos

Código: PIP-44-FL
Página: 4/4





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 a inquietudes de los
ciudadanos

FECHA: 20-10-2017

CÓDIGO: PIP-44-MA

Versión: 04

PUBLICADO

☐

EN ANALISIS

☒

BORRADOR

☐

OBSOLETO

☐

PÁGINA: 17 de 17

12. INDICADORES

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

13. ANEXOS

Informe/ RG-INDOT-003

Informe Técnico /RG-INDOT-304

Reporte de Tickets/RG-INDOT-345

Banco de Respuestas/RG-INDOT-408