



CNC

Consejo Nacional de Competencias

Dirección Administrativa Financiera

Manual del Proceso de “Gestión de atención ciudadana”

CNC-DAF-AIP-2022

(Versión 1.0)

Fecha: 30 06 2022



Dirección Administrativa Financiera

Manual del Proceso de "Gestión de atención ciudadana"

CNC-DAF-AIP-2022

Versión 1.0




Fecha: 30 06 2022

Agosto, 2022

Control de cambios

Nombre del documento	Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por

Acta de aprobación

	NOMBRE APELLIDO / CARGO / UNIDAD	FECHA DE APROBACIÓN	FIRMA
APROBADO POR:	Johanna Belén Centeno Directora de Planificación	30/06/2022	 Firmado electrónicamente por: JOHANNA BELEN CENTENO VASCO
REVISADO POR:	Cesar Mena Director Administrativo Financiero	30/06/2022	 Firmado electrónicamente por: CESAR AUGUSTO MENA GUERRA
ELABORADO POR:	Iván Ninahualpa Jibaja Especialista de Planificación	30/06/2022	 Firmado electrónicamente por: WILLIAN IVAN NINAHUALPA JIBAJA

Contenido

1	Información del proceso	9
2	Glosario de Términos	10
3.	Diagrama de Flujo del Proceso	11
4	Lineamientos de Proceso	12
5	Reglas del negocio	12
6	Riesgos Operativos del Proceso	12
7.	Mapa de interrelación del Proceso	13
8.	Descripción de los Subprocesos	13
9.	Indicadores de gestión del proceso	13
10.	Procedimiento	14
	10.1 Propósito	14
	10.2 Alcance	14
	10.3 Descripción de las actividades	15
11.	Anexos	15

MANUAL DEL PROCESO DE "GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA"

1. Información del proceso

Código del Proceso

El código del proceso de "Gestión de atención ciudadana es": CNC-DAF-AIP-2022.

Nombre del Macroproceso

Pertenece a la Gestión Administrativa Financiera.

Tipo de proceso

Es un proceso habilitante de apoyo o adjetivo.

Nombre del Proceso

Gestión de atención ciudadana.

Alcance

El presente documento tiene como propósito guiar el proceso desde la recepción del oficio de solicitud, hasta la entrega del oficio de respuesta.

Responsable del Proceso

El responsable del proceso de Gestión de atención ciudadana es el Director o Directora de la Dirección Administrativa Financiera.

Descripción

Objeto del Proceso:

- Este proceso consiste en recibir y contestar las solicitudes de acceso a la información realizado por cualquier ciudadano/a.

Disparador:

- Solicitud dirigida al representante legal de la entidad

Insumos:

- Base de datos de solicitudes atendidas.

Proveedores:

- Secretaría de despacho.
- Dirección Administrativa Financiera

Subprocesos:

- No contiene subprocesos.

Productos / Servicios:

El servicio del proceso de Gestión de atención ciudadana es el siguiente:

- Acceso a la información pública

Tipo de usuario:

- Ciudadano
- Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Controles:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Instructivo Atención de solicitudes de Acceso a la Información Pública (Resolución No. 046-DPECGAJ-2019).

2. Glosario de Términos

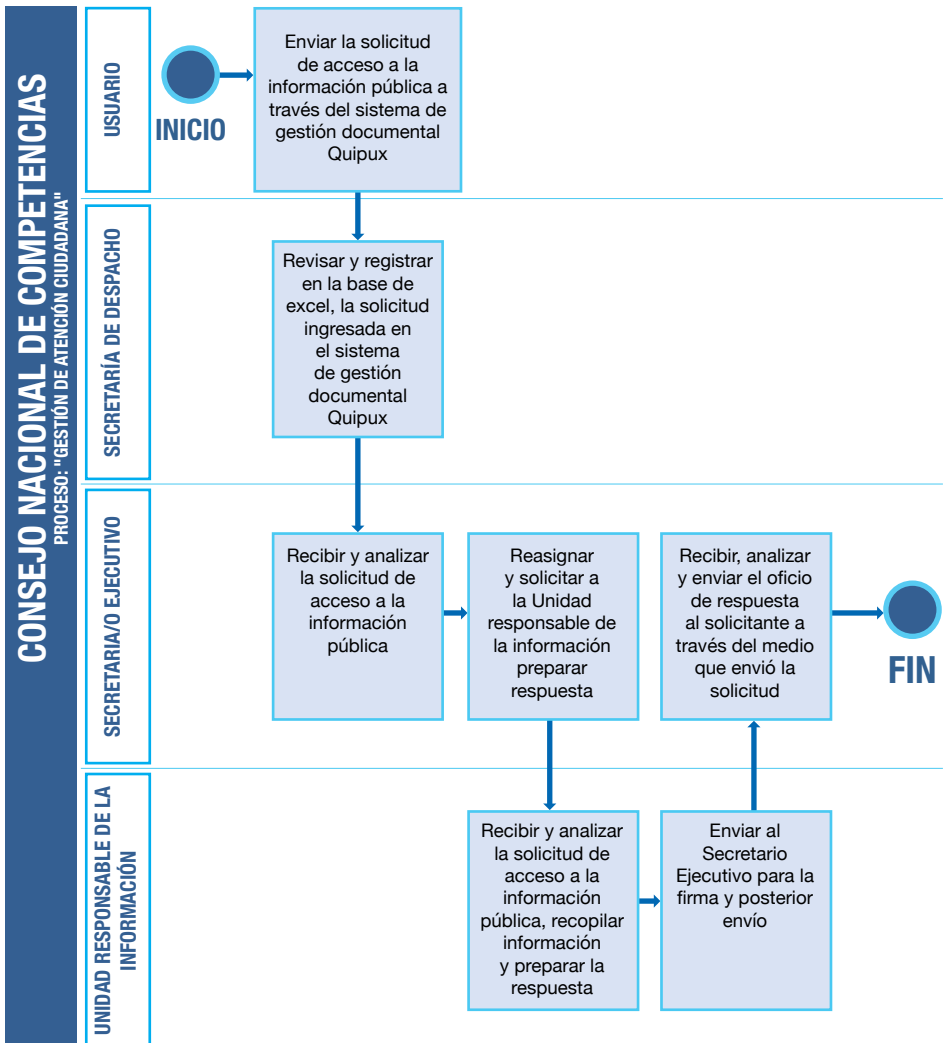
En atención al desarrollo del proceso de Gestión de atención ciudadana, se presentan los siguientes términos:

- **Acceso a la información:** se refiere al derecho de toda persona a conocer lo que concierne a los asuntos públicos.

3. Diagrama de Flujo del Proceso

A continuación, se presenta el diagrama del flujo del Proceso de Gestión de atención ciudadana, el

cual se adjunta al presente documento.



4. Lineamientos de Proceso

Es responsabilidad de la Dirección Administrativa Financiera, asegurarse de que la información o datos establecidos en el manual, correspondan a la realidad operativa y estén de acuerdo con las normas jurídicas y administrativas establecidas al efecto.

Si la Dirección Administrativa Financiera no brinda la base de datos requerida, no se podrá realizar el seguimiento y control de los tiempos del ciclo del proceso.

5. Reglas del negocio

La Dirección Administrativa Financiera, a través de la secretaria de despacho, dará atención y seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública.

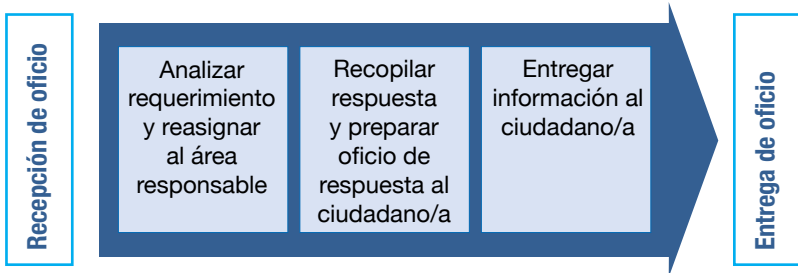
6. Riesgos Operativos del Proceso

RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO		
FACTOR DE RIESGO	RIESGO INDICATIVO	NIVEL DE SEVERIDAD
TALENTO HUMANO	Riesgo Laboral - Factor de Riesgo Ergonómico	BAJO
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Operatividad y operabilidad de los sistemas de gestión documental	MODERADO
ENFOQUE DE GESTIÓN	Alineamiento Estratégico en los diversos niveles de Gestión. Exceso de información; Información innecesaria; Información a destiempo	BAJO

7. Mapa de interrelación del Proceso

A continuación, se presenta un diagrama de la visión general del proceso "Gestión de atención ciudadana."

MAPA DE INTERRELACIÓN DEL PROCESO



Fuente: Secretaría de despacho - Dirección Administrativa Financiera
Elaboración: Dirección de Planificación

8. Descripción de los Subprocesos

El proceso de Gestión de atención ciudadana no tiene subprocesos.

9. Indicadores de gestión del proceso

El indicador definido para el proceso de "Gestión de atención ciudadana" es el siguiente:

No.	Nombre del indicador	Meta	Fórmula de cálculo	Fuente de medición	Frecuencia de medición	Responsable de medición
01	Tiempo promedio de atención de solicitudes	8	Σ de tiempo de respuesta de solicitudes atendidas/ Número de solicitudes atendidas	Registro de solicitudes	anual	Dirección Administrativa Financiera

10. Procedimiento

10.1. Propósito

Gestionar efectivamente la Gestión de atención ciudadana, con el fin de optimizar el tiempo del

ciclo del proceso en beneficio de los ciudadanos y los gobiernos autónomos descentralizados.

10.2. Alcance

A través de este proceso, el Consejo Nacional de Competencias recibirá el oficio de solicitud,

hasta la entrega del oficio de respuesta.

10.3. Descripción de las actividades

Actividad	Rol	Descripción	Documento
1) Recibir oficio	Secretaria de despacho	Receptar la solicitud de acceso a la información pública a través del Sistema de Gestión Documental Quipux.	Oficio
2) Analizar el requerimiento y reasignar al área correspondiente	Secretario/a Ejecutivo/a	Analizar el requerimiento y reasignar al área correspondiente	-
3) Prepara respuesta	Unidad responsable de la información	Recopilar respuesta y preparar oficio de respuesta al ciudadano/a	Oficio
4) Oficio de respuesta	Secretario/a Ejecutivo/a	Entregar información al ciudadano/a	Oficio

11. Anexos

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE
Diagrama	CNC-DAF-AIP-2022	Diagramación del Proceso Gestión de atención ciudadana



Dirección Administrativa Financiera

Manual del Proceso de "Gestión de atención ciudadana"

CNC-DAF-AIP-2022

Versión 1.0

Fecha: 30 06 2022

Agosto, 2022



Av. Eloy Alfaro N32-250
y Carlos Tobar.
Ed. República, Piso 1.



02 2222 190 / 02 2222 191



www.competencias.gob.ec



info@competencias.gob.ec



[@competenciasnc](https://twitter.com/competenciasnc)