

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 1 de 11
	MACRO PROCESO: Gestión de Programación y Promoción de Servicios	Fecha aprobación: 18/02/2021	
	PROCESO: Atención al ciudadano SUBPROCESO: Atención a Inquietudes de los Ciudadanos CÓDIGO: PRO-GEP2-01	VERSIÓN: 6	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ATENCIÓN A INQUIETUDES DE LOS CIUDADANOS



SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 2 de 11
	MACRO PROCESO: Gestión de Programación y Promoción de Servicios	Fecha aprobación: 18/02/2021	
	PROCESO: Atención al ciudadano SUBPROCESO: Atención a Inquietudes de los Ciudadanos CÓDIGO: PRO-GEP2-01	VERSIÓN: 6	

Firmas de Revisión y Aprobación

	Nombre y Apellido / Cargo	Firma
Elaborado por:	Lic. Alexandra Mendoza Analista de Comunicación Social 1	
	Ing. Paúl Ortega Analista de Centro Operativo	
Validación Técnica:	Sra. Jenny Aguirre Asistente de Promoción Zonal	
Revisado por:	Ing. Laura Bonilla Directora de Planificación y Gestión Estratégica	
	Ing. Carlos Jácome Director de Programación y Promoción de Servicios	
Aprobado por:	Tec. María Augusta Pérez Subdirectora Técnica	



SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 3 de 11
	MACRO PROCESO: Gestión de Programación y Promoción de Servicios	Fecha aprobación: 18/02/2021	
	PROCESO: Atención al ciudadano SUBPROCESO: Atención a Inquietudes de los Ciudadanos CÓDIGO: PRO-GEP2-01	VERSIÓN: 6	

CONTENIDOS

1. NOTAS DE CAMBIO
2. INFORMACIÓN DEL SUBPROCESO
 - 2.1. PROPÓSITO DEL SUBPROCESO
 - 2.2. ALCANCE DEL SUBPROCESO
 - 2.3. DISPARADOR DEL SUBPROCESO
 - 2.4. ENTRADAS DEL SUBPROCESO
 - 2.5. PRODUCTOS/SERVICIOS DEL SUBPROCESO
 - 2.6. TIPO DE SUBPROCESO
 - 2.7. RESPONSABLE DEL SUBPROCESO
 - 2.8. INTERVINIENTES DEL SUBPROCESO
 - 2.9. TIPO DE CLIENTE
 - 2.10. PROVEEDORES
 - 2.11. MARCO LEGAL
3. DEFINICIONES
4. POLÍTICAS
5. REGISTROS
6. PROCEDIMIENTOS
7. DIAGRAMA DE FLUJO
8. INDICADORES
9. ANEXOS



SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 4 de 11
	MACRO PROCESO: Gestión de Programación y Promoción de Servicios	Fecha aprobación: 18/02/2021	
	PROCESO: Atención al ciudadano SUBPROCESO: Atención a Inquietudes de los Ciudadanos CÓDIGO: PRO-GEP2-01	VERSIÓN: 6	

1. NOTAS DE CAMBIO

Versión	Motivo del Cambio o Anulación	Fecha de Actualización
1	Cambio en descripción de actividades, tiempos de respuesta en flujo, manual y actualizar registros	18/06/2013
2	Cambio en frecuencia del indicador de Porcentaje de respuestas a inquietudes atendidas por las Direcciones correspondiente	30/10/2013
3	Mediante acta de reuniones de 12 de julio del 2016, se revisa y analiza los indicadores de los manuales de procedimiento correspondiente a la Dirección Programación y se actualiza de la siguiente manera: Porcentaje de inquietudes atendidas se reemplazó por "Porcentaje de quejas gestionadas." Porcentaje de inquietudes solucionadas se reemplazó por "Porcentaje de sugerencias tramitadas" El indicador "Porcentaje inquietudes atendidas por las Direcciones correspondientes" se eliminó. Por lo tanto, para este Manual de procedimiento, resulta con dos indicadores que aportarán a la gestión.	23/11/2016
5	De acuerdo a lo requerimiento en reunión de Staff del día 30 de septiembre de 2016 en la cual se solicita a la Dirección de Planificación y Gestión estratégica se realice la reingeniería y caracterización de los procesos y aprobado por el Comité de Calidad del 19 de septiembre de 2016 se procede a realizar el rediseño del presente manual. Se actualiza el manual de procedimiento de versión 4 a 5 y los diagramas de flujo de versión 02 y versión 01 a 03 y 02 respectivamente. Se reemplazó el nombre del Macroproceso "Gestión de Promoción" por "Gestión de programación y promoción de servicios" para alinear el mismo, al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos vigentes. Se modificó la denominación de los intervinientes: "Director de Desarrollo de Procesos Formativos" y "Analista de Desarrollo de Procesos Formativos" por "Director de Programación y Programación de Servicios" y Analista de Programación y Promoción de Servicios" respectivamente, de acuerdo al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos publicado en el Registro Oficial N°817 de 11 agosto de 2016. En el punto 2 Alcance del Subproceso: Se reemplazó "Solucionar las quejas y reclamos de los usuarios registrados en una base de datos para llevar un control y mantener satisfecho al ciudadano" por "Solucionar las quejas y reclamos de los usuarios, llevando un registro de las mismas para controlar y satisfacer las necesidades del ciudadano". En el punto 3. ALCANCE DE SUBPROCESO: Se reemplazó: "Este subproceso inicia con la generación por parte del ciudadano y, finaliza con realización de las Auditoría a Atención a inquietudes de los ciudadanos"	23/11/2016



SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 5 de 11
	MACRO PROCESO: Gestión de Programación y Promoción de Servicios	Fecha aprobación: 18/02/2021	
	PROCESO: Atención al ciudadano SUBPROCESO: Atención a Inquietudes de los Ciudadanos CÓDIGO: PRO-GEP2-01	VERSIÓN: 6	

	<p>por “Este subproceso inicia con la generación de una queja o sugerencia por parte del ciudadano y, finaliza con entrega del reporte de Auditoría de inquietudes de los ciudadanos al Subdirector Técnico”</p> <p>En el punto 6 DEFINICIONES: Se actualizó las definiciones conceptuales.</p> <p>En el punto 8 DOCUMENTOS: Se reemplazó “Resolución SECAP-DE-007-2012 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional de Procesos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional” por “Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos públicos en registro Oficial N° 817 de 11 de agosto de 2016”, se incorporó a la “Norma ISO 9001:2015”.</p> <p>En el punto 10 PROCEDIMIENTO: Se creó el numeral 6; Actividad “Responder inquietudes que no se hayan podido resolver y socializar respuesta por los usuarios”, Descripción: “El Analista de Programación y Promoción de Servicio deberá responder las inquietudes que no se hayan podido resolver, y deberá comunicar al cliente las soluciones respectivas”.</p>	
6	<p>Se modificó el formato con la línea de Gobierno</p> <p>Se actualiza el formato de Manual de Procedimientos y se añaden los puntos 2.3 Disparador del Subproceso, 2.4 Entradas del subproceso , 2.5 Entradas del subproceso , 2.6 Tipo de subproceso, 2.9 Tipo de cliente , 2,10 Proveedores y se actualizan los puntos 2, 3, 4, 5, 6, 7 ,8 Y 9.</p>	18/02/2021



SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 6 de 11
	MACRO PROCESO: Gestión de Programación y Promoción de Servicios	Fecha aprobación: 18/02/2021	
	PROCESO: Atención al ciudadano SUBPROCESO: Atención a Inquietudes de los Ciudadanos CÓDIGO: PRO-GEP2-01	VERSIÓN: 6	

2. INFORMACIÓN DEL SUBPROCESO

2.1. Propósito del Subproceso

Solucionar las quejas y reclamos de los usuarios, llevando un registro para controlar y satisfacer las necesidades del ciudadano

2.2. Alcance del Subproceso

Este subproceso inicia con la generación de una queja o sugerencia por parte del ciudadano a través del link Contacto Ciudadano y finaliza con la matriz actualizada literal d) en LOTAIP

2.3. Disparador del Subproceso

Link Contacto Ciudadano

2.4. Entradas del Subproceso

Requerimientos de ciudadanos

2.5. Productos / Servicios del Subproceso

Respuesta a requerimientos ciudadanos

Reporte matriz d mensual

2.6. Tipo de Subproceso

Sustantivo

2.7. Responsable del Subproceso

Director de Programación y Promoción de Servicios

2.8. Intervinientes del Subproceso

- Analista de Programación y Promoción de Servicios
- Director Zonal



SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 7 de 11
	MACRO PROCESO: Gestión de Programación y Promoción de Servicios	Fecha aprobación: 18/02/2021	
	PROCESO: Atención al ciudadano SUBPROCESO: Atención a Inquietudes de los Ciudadanos CÓDIGO: PRO-GEP2-01	VERSIÓN: 6	

- Analista de Dirección Zonal
- Analista Punto de Atención
- Analista de Centro Operativo
- Analista de Certificación de Personas
- Analista de Planificación y Gestión Estratégica
- Ciudadano

2.9. Tipo de cliente:

Ciudadanía en general y empresas.

2.10. Proveedores

Ciudadanía en general
Participantes

2.11. Marco legal

Código	Documento
DI-RS-01	Resolución SECAP-SECAP-2020-0012-R Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos
DE-LY-01	LOSEP: Ley Orgánica del Servicio Público
DE-NR-010	Norma ISO 9001

3. DEFINICIONES

- **Servicio: 3.9.4 ISO 9000:** Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o servicio.
- **Servicio: 3.7.7 ISO 9000:** Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

4. POLÍTICAS

- El ciudadano que desea enviar un requerimiento sea esta pregunta, solicitud de información, queja, sugerencias y felicitaciones, lo realizará mediante el acceso de contacto ciudadano: <https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/>



SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 8 de 11
	MACRO PROCESO: Gestión de Programación y Promoción de Servicios	Fecha aprobación: 18/02/2021	
	PROCESO: Atención al ciudadano SUBPROCESO: Atención a Inquietudes de los Ciudadanos CÓDIGO: PRO-GEP2-01	VERSIÓN: 6	

- El Analista de Programación y Promoción de Servicios deberá remitir la respuesta del requerimiento presentado por el ciudadano al Analista de Planificación y Gestión Estratégica.
- Todos los requerimientos con sus respectivas soluciones son remitidos con un máximo de 48 horas después de haber receptado el ticket.
- El Analista de Gestión de Planificación deberá remitir el reporte de forma mensual.
- Una vez al mes el Analista Programación y Promoción de Servicios debe revisar el reporte de contacto ciudadano para ingresar los resultados en la matriz del Literal d para LOTAIP.
- Los analistas de Programación y Promoción de Servicios deberán preparar una respuesta vía correo electrónico con tiempo máximo de 24 horas.

5. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
RG01-GEP3-01	Estadísticas de trámites de la institución	Digital	Hasta enviar al Analista de Programación y Promoción de Servicios	Archivar
RG02-GEP3-01	Reporte de Literal de inquietudes	Digital	Hasta que se publique en página WEB	Publicar

6. PROCEDIMIENTOS

No.	Responsable	Actividad	Descripción
INICIO			
1.	Ciudadano	Generar inquietud del servicio	El ciudadano debe realizar su pregunta, solicitud de información, queja, sugerencias y felicitaciones, lo realizará mediante el acceso de contacto ciudadano: https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/ Tiempo: 30 minutos
2.	Analista de Planificación y Gestión Estratégica	Recibir inquietud del ciudadano mediante contacto ciudadano	El analista de Planificación y Gestión Estratégica recepta las inquietudes del ciudadano mediante contacto ciudadano y envía al Analista de Programación y Promoción de Servicios para que realice la respuesta con respecto a capacitaciones. Tiempo: 30 minutos
3.	Analista de Programación y Promoción de Servicios	¿Puede atenderlas?	En caso de Si, ir al punto 3.1. En caso de NO, ir al punto 4.
3.1.	Analista de Programación y Promoción de Servicios	Analizar, elaborar y enviar respuesta	El Analista de Programación y Promoción de Servicios analiza el requerimiento receptado y elabora respuesta vía correo electrónico ir al punto 7. Tiempo: 24 horas



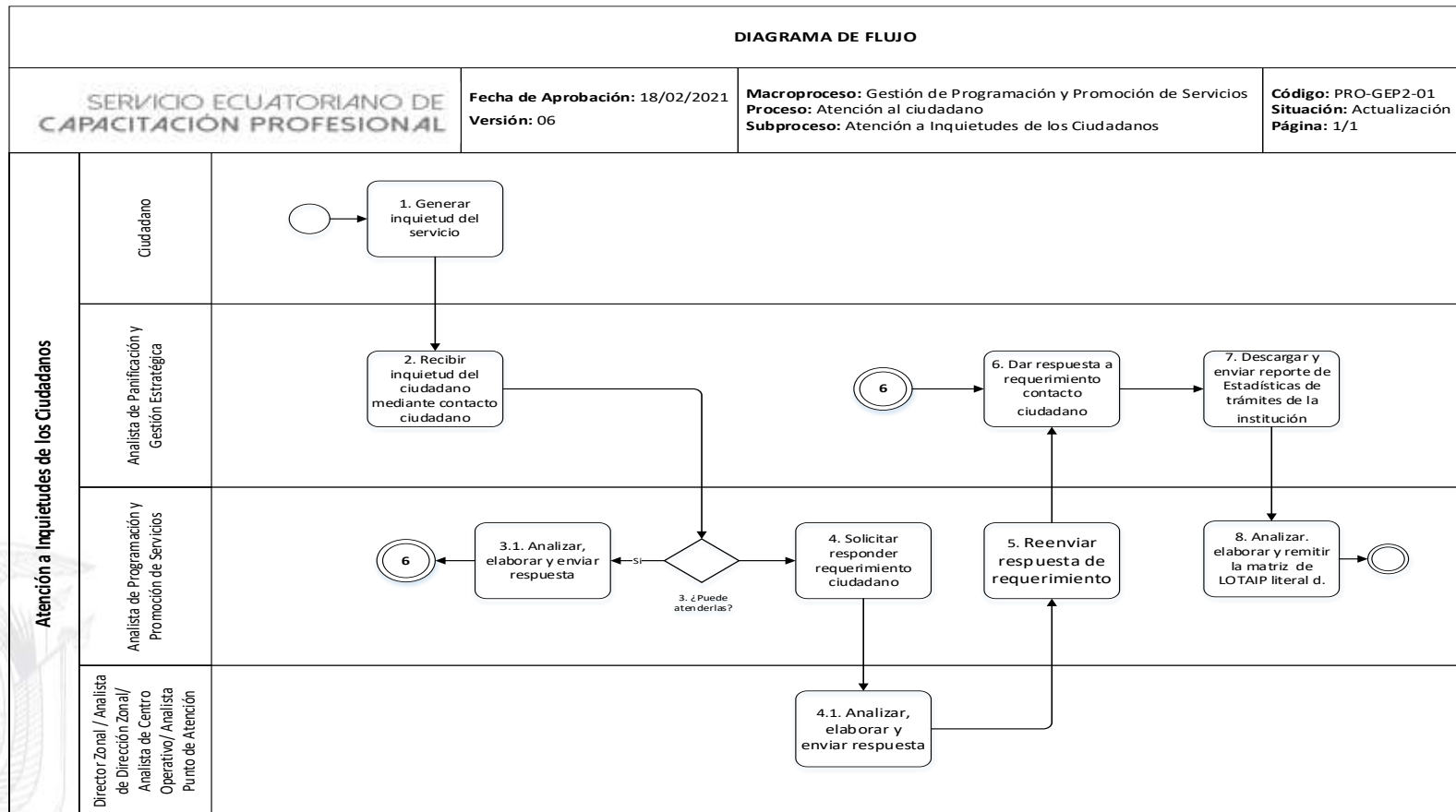
SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 9 de 11
	MACRO PROCESO: Gestión de Programación y Promoción de Servicios	Fecha aprobación: 18/02/2021	
	PROCESO: Atención al ciudadano SUBPROCESO: Atención a Inquietudes de los Ciudadanos CÓDIGO: PRO-GEP2-01	VERSIÓN: 6	

No.	Responsable	Actividad	Descripción
4.	Analista de Programación y Promoción de Servicios	Solicitar responder requerimiento ciudadano	El Analista de Programación y Promoción de Servicios solicita responder a requerimiento ciudadano al Director Zonal / Analista de Dirección Zonal/ Analista de Centro Operativo/ Analista Punto de Atención Tiempo: 10 minutos
4.1.	Director Zonal / Analista de Dirección Zonal/ Analista de Centro Operativo/ Analista Punto de Atención	Analizar, elaborar y enviar respuesta	El Director Zonal / Analista de Dirección Zonal/ Analista de Centro Operativo/ Analista Punto de Atención analiza el requerimiento receptado y elabora respuesta vía correo electrónico. Tiempo: 48 horas
5.	Analista de Programación y Promoción de Servicios	Reenviar respuesta de requerimiento	El Analista de Programación y Promoción de Servicios reenvía la respuesta de requerimiento al Analista de Planificación y Gestión Estratégica que fue remitida por El Director Zonal / Analista de Dirección Zonal/ Analista de Centro Operativo/ Analista Punto de Atención. Tiempo: 10 minutos
6.	Analista de Planificación y Gestión Estratégica	Dar respuesta a requerimiento contacto ciudadano	El Analista de Planificación y Gestión Estratégica da contestación a requerimientos de contacto ciudadano con respuestas de las áreas competentes. Tiempo: 10 minutos
7.	Analista de Planificación y Gestión Estratégica	Descargar y enviar reporte de Estadísticas de trámites de la institución	El Analista de Planificación y Gestión Estratégica descarga el reporte de atención de queja sugerencia y felicitaciones del sistema contacto ciudadano y remite vía correo electrónico de forma mensual el reporte de Estadísticas de trámites de la institución, al Analista de Programación y Promoción de Servicios Tiempo: 10 minutos
8.	Analista de Programación y Promoción de Servicios	Analizar, elaborar y remitir respuesta la matriz de LOTAIP literal d.	El Analista de Programación y Promoción de Servicios, analiza el reporte y extrae la información para cargar los datos en la matriz de LOTAIP literal d, remitir la matriz a Transparencia para que sea publicado en la Página WEB Tiempo: 10 minutos
FIN			



SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 10 de 11	
	MACRO PROCESO: Gestión de Programación y Promoción de Servicios PROCESO: Atención al ciudadano SUBPROCESO: Atención a Inquietudes de los Ciudadanos CÓDIGO: PRO-GEP2-01			Fecha aprobación: 18/02/2021
				VERSIÓN: 6

7. DIAGRAMA DE FLUJO

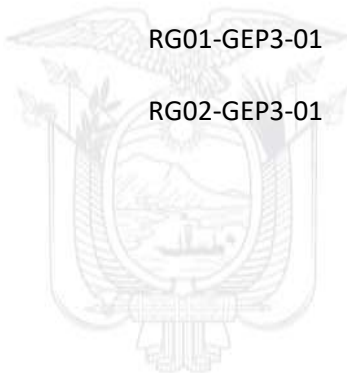


SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 11 de 11	
	MACRO PROCESO: Gestión de Programación y Promoción de Servicios			Fecha aprobación: 18/02/2021
	PROCESO: Atención al ciudadano			VERSIÓN: 6
SUBPROCESO: Atención a Inquietudes de los Ciudadanos				
CÓDIGO: PRO-GEP2-01				

8. INDICADORES

Nombre	Porcentaje de requerimientos institucionales gestionados			
Descripción	Indicador mide el porcentaje de la gestión de requerimientos institucionales.			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Número de quejas gestionadas/ Total de quejas receptadas)* 100	Mensual	100%	Analista Programación y Promoción de Servicios	Dirección de Programación y Promoción de Servicios

9. ANEXOS



RG01-GEP3-01 Estadísticas de trámites de la institución

RG02-GEP3-01 Reporte de Literal de inquietudes