

MANUAL DEL PROCESO

TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE ATENCIÓN CIUDADANA



Octubre, 2020



ACTA FINAL DE APROBACIÓN

CÓD: INPC-DGRPC-MP-1	FECHA: OCTUBRE 2020	VERSIÓN: 1.0
----------------------	---------------------	--------------

MANUAL PARA TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. Gabriela López Subdirectora Técnica Instituto Nacional de Patrimonio Cultural		20/10/2020
GUÍA TÉCNICA		
APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Ing. Roberto Dávila Director de Planificación y Gestión Estratégica		19/10/2020
DISEÑO /REVISIÓN /ASESORÍA	FIRMA	FECHA
Mgs. Nataly Guerrón Analista de Planificación		19/10/2020
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Nataly Guerrón Analista de Planificación		19/10/2020



SUMILLAS

 		DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	
MANUAL DE PROCESOS			
CÓD: INPC-DPYGE-MP-1	VERSIÓN: 1.0	FECHA: OCTUBRE/2020	Pág. 3 de n

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR :
1.0	10/16/2020	Creación	Gabriela López Subdirectora Técnica Instituto Nacional de Patrimonio Cultural



SUMILLAS

 		DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	
MANUAL DE PROCESOS			
CÓD: INPC-DPYGE-MP-1	VERSIÓN: 1.0	FECHA: OCTUBRE/2020	Pág. 4 de n

ÍNDICE Y CONTENIDO

1.- IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE ATENCIÓN CIUDADANA ..	5
2.- GLOSARIO DE TÉRMINOS	6
3.- LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DEL PROCESO	7
4.- DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO	8
4.1.- DIAGRAMA DE FLUJO	8
4.2.- PROCEDIMIENTO.....	9
4.3.- INDICADORES	12

SUMILLAS



 		DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	
MANUAL DE PROCESOS			
CÓD: INPC-DPYGE-MP-1	VERSIÓN: 1.0	FECHA: OCTUBRE/2020	Pág. 5 de n

1.- IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL PROCESO	Trámites Administrativos de Atención Ciudadana
DESCRIPCIÓN	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar el procedimiento para el ejecutar el proceso TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE ATENCIÓN CIUDADANA</p> <p>ALCANCE: DESDE el inicio del trámite HASTA la notificación y envío de la respuesta al solicitante por correo electrónico</p> <p>AMBITO DE APLICACIÓN: En todas las Direcciones que atiendan trámites administrativos</p> <p>DISPARADOR: Solicitud en línea</p> <p>ENTRADAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Requisitos de cada trámite <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dar inicio al trámite 2. Analizar y gestionar el trámite 3. Firmar electrónicamente la respuesta 4. Notificar y enviar la respuesta al solicitante por correo electrónico. <p>TRÁMITES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificación de bienes culturales NO patrimoniales para salida al exterior. 2. Validación de propuestas técnicas para intervenciones de bienes muebles del patrimonio. 3. Certificación de bienes muebles y documentales como patrimonio cultural. 4. Validación del inventario del patrimonio cultural en los diferentes ámbitos.

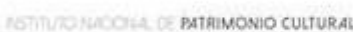

SUMILLAS

 		DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	
MANUAL DE PROCESOS			
CÓD: INPC-DPYGE-MP-1	VERSIÓN: 1.0	FECHA: OCTUBRE/2020	Pág. 6 de n

	<ol style="list-style-type: none"> Registro de transferencia de dominio de bienes inmuebles. Asesoramiento técnico para la gestión del patrimonio cultural. Provisión de espacios para usos culturales y académicos.
PRODUCTOS/SERVICIOS DEL PROCESO	<ol style="list-style-type: none"> Respuesta al trámite ciudadano
TIPO DE PROCESO	Sustantivo
RESPONSABLE DEL PROCESO	<ol style="list-style-type: none"> Directora de Gestión de la Información y Transferencia del Conocimiento y Tecnología. Directora de Control Técnico para la Conservación y Salvaguardia del Patrimonio Cultural. Dirección de Gestión de Riesgos del Patrimonio Cultural.
TIPO DE CLIENTE	<p>Internos: Unidades INPC</p> <p>Externos: Ciudadanos, GADS, Instituciones públicas y privadas</p>
MARCO LEGAL	<ol style="list-style-type: none"> Ley Orgánica de Cultura. Reglamento General a la Ley Orgánica de Cultura. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. Reglamento General a la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

2.- GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Trámite Administrativo	Se entiende por trámite administrativo al conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan las personas ante la Administración Pública o ésta de oficio, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.
SUMILLAS	

 		DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	
MANUAL DE PROCESOS			
CÓD: INPC-DPYGE-MP-1	VERSIÓN: 1.0	FECHA: OCTUBRE/2020	Pág. 7 de n

Firma electrónica	Un certificado de firma electrónica es un archivo digital el cual contiene campos que permiten vincular y determinar la identidad de una persona determinada.
-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.- LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DEL PROCESO

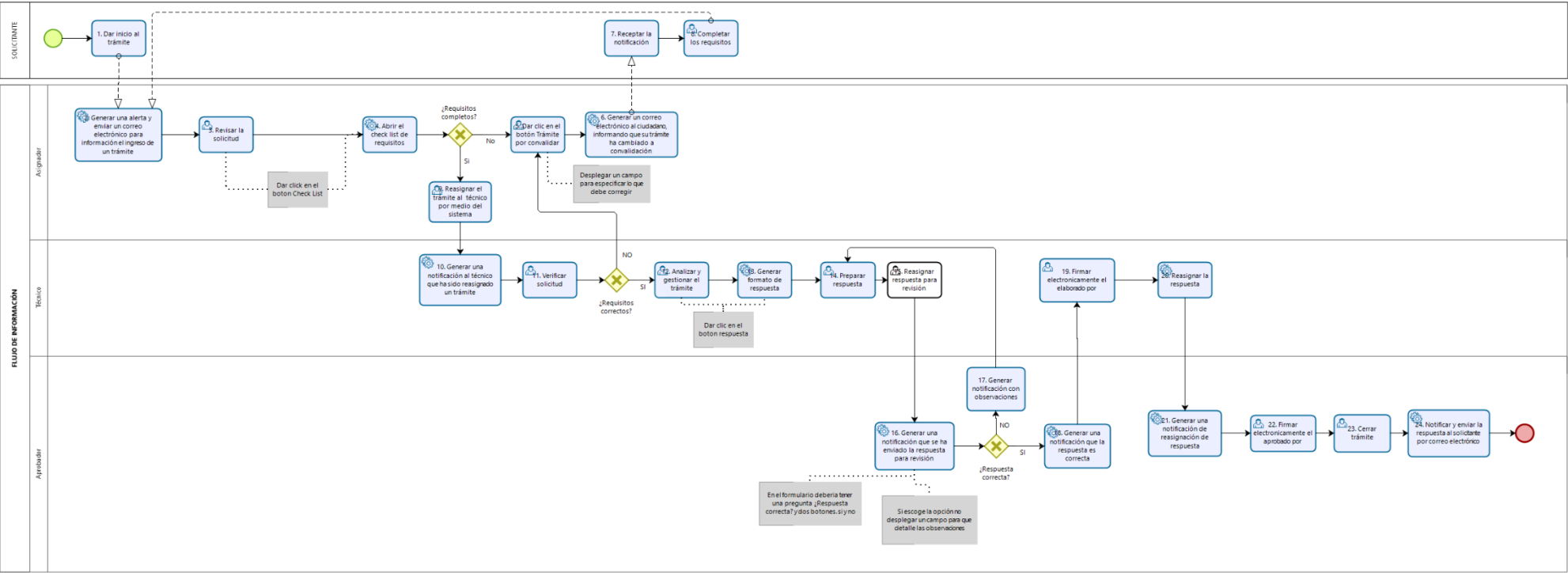
Responder en el tiempo establecido para cada uno de los trámites.

Brindar un producto de calidad al ciudadano

SUMILLAS

4.- DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO

4.1.- DIAGRAMA DE FLUJO



SUMILLAS

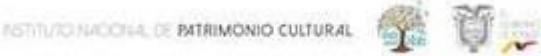
4.2.- PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS /SISTEMAS
1	Dar inicio al trámite	1.- Ingresar a la página web del INPC. 2.- Dar clic en "Trámites Ciudadanos", automáticamente se despliega el sistema de trámites. 3.- Crear un perfil en el sistema. 4.- Solicitar un trámite ciudadano.	Solicitante	
2	Generar una alerta y enviar un correo electrónico para información el ingreso de un trámite	Cuando ingrese una solicitud de trámite ciudadano, el sistema automáticamente emitirá un correo electrónico al usuario asignador informando que ha ingresado un nuevo trámite.	Asignador	SIGAT
3	Revisar la solicitud	Se revisa la solicitud y se debe dar clic en el botón Check List.	Asignador	
4	Abrir el check list de requisitos	Automáticamente se despliega un listado de los requisitos, con los documentos cargados por parte del solicitante, se revisa si la documentación se encuentra completa y correcta. Si los requisitos NO se encuentran completos pasa a la Actividad No. 5, si se encuentran completos los requisitos pasa a la Actividad No. 9.	Asignador	SIGAT
5	Dar clic en el botón "Trámite por Convalidar"	Cuando se da clic en el botón "Trámite por convalidar" se despliega automáticamente una ventana en la cual se debe ubicar las observaciones necesarias para que el solicitante pueda comprender que debe completar para acceder a su trámite.	Asignador	
6	Generar un correo electrónico al ciudadano, informando que su trámite ha	Automáticamente se remite un correo electrónico informando al solicitante que ha cambiado su estado a convalidación para que pueda completar los requisitos necesarios	Asignador	SIGAT

SUMILLAS



	cambiado a convalidación	para acceder al trámite.		
7	Receptar la notificación	Se recepta el correo electrónico	Solicitante	
8	Completar requisitos	Se completa los requisitos para acceder al trámite.	Solicitante	
9	Reasignar el tramite al técnico por medio del sistema	Si los requisitos se encuentran completos se reasigna al técnico.	Asignador	
10	Generar una notificación al técnico que ha sido reasignado un trámite	El sistema automáticamente remite un correo electrónico informando que existe un trámite en la bandeja y recordando el tiempo en que el que se debe dar contestación.	Técnico	SIGAT
11	Verificar solicitud	Se verifica la solicitud y verificar que los requisitos se encuentren correctos y completos. Si NO se encuentran completos y correctos pasa a la Actividad No. 5. Si se encuentran completos y correctos pasa a la Actividad No. 12.	Técnico	
12	Analizar y gestionar el trámite	Se analiza el trámite y se realizan las actividades necesarias para generar una respuesta de calidad y en el tiempo establecido.	Técnico	
13	Generar formato de respuesta	Una vez que se tenga todos los insumos requeridos, se debe dar clic en el botón "Respuesta" y se despliega una ventana.	Técnico	SIGAT
14	Preparar respuesta	En la venta que el sistema despliega se prepara la respuesta del trámite solicitado.	Técnico	
15	Reasignar respuesta para revisión	Una vez que se tenga lista la respuesta se reasigna al usuario aprobador para su revisión.	Técnico	

SUMILLAS

		DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	
MANUAL DE PROCESOS			
CÓD: INPC-DPYGE-MP-1	VERSIÓN: 1.0	FECHA: OCTUBRE/2020	Pág. 11 de n

16	Generar una notificación que se ha enviado la respuesta para revisión	Automáticamente el sistema envía un correo electrónico informando que se ha reasignado una respuesta para revisión. Si la respuesta NO se encuentra correcta pasa a la Actividad No. 17. Si la respuesta se encuentra correcta pasa a la Actividad No. 18	Aprobador	SIGAT
17	Generar notificación con observaciones	Si la respuesta necesita ajuste se genera una notificación con las observaciones correspondientes y pasa a la Actividad No. 14.	Aprobador	
18	Generar una notificación que la respuesta es correcta	Si la respuesta se encuentra correcta se da clic en el botón reasignar e informar que se debe firmar la respuesta.	Aprobador	SIGAT
19	Firmar electrónicamente el elaborador por	Una vez que se la respuesta haya sido reasignada, se debe firmar electrónicamente en “elaborado por”	Técnico	
20	Reasignar la respuesta	Una vez que se haya firmado la respuesta se debe reasignar.	Técnico	SIGAT
21	Generar una notificación de reasignación de respuesta	Se genera automáticamente un correo electrónico informando que existe un trámite en su bandeja para aprobación.	Aprobador	SIGAT
22	Firmar electrónicamente el aprobado por	Una vez que el documento se encuentra firmado por el técnico designado se debe firmar electrónicamente el “Aprobado por”	Aprobador	
23	Cerrar trámite	Una vez que se haya firmado la respuesta se debe dar clic en el botón “Cerrar Trámite”	Aprobador	
24	Notificar y enviar la respuesta al solicitante por correo electrónico	Una vez que se da clic en el botón “Cerrar Trámite” el sistema automáticamente envía un correo electrónico al solicitante que su trámite ha sido finalizado con éxito.	Aprobador	SIGAT



SUMILLAS

 		DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	
MANUAL DE PROCESOS			
CÓD: INPC-DPYGE-MP-1	VERSIÓN: 1.0	FECHA: OCTUBRE/2020	Pág. 12 de n

4.3.- INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de trámites respondidos a tiempo
RESPONSABLE DEL INDICADOR	-Directora de Gestión de la Información y Transferencia del Conocimiento y Tecnología. -Directora de Control Técnico para la Conservación y Salvaguardia del Patrimonio Cultural. -Dirección de Gestión de Gestión de Riesgos del Patrimonio Cultural.
FORMULA DE CÁLCULO	(Número de trámites respondidos a tiempo / Número de trámites ingresados) *100%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Mensual
FUENTE DE MEDICIÓN	Sistema de Gestión de Trámites Administrativos
TIPO DE INDICADOR:	Eficacia

SUMILLAS

 		DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	
MANUAL DE PROCESOS			
CÓD: INPC-DPYGE-MP-1	VERSIÓN: 1.0	FECHA: OCTUBRE/2020	Pág. 13 de n

NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de quejas resueltas
RESPONSABLE DEL INDICADOR	-Directora de Gestión de la Información y Transferencia del Conocimiento y Tecnología. -Directora de Control Técnico para la Conservación y Salvaguardia del Patrimonio Cultural. -Dirección de Gestión de Gestión de Riesgos del Patrimonio Cultural.
FORMULA DE CÁLCULO	(Número de quejas resueltas / Número de quejas ingresadas) *100%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Mensual
FUENTE DE MEDICIÓN	Sistema de Gestión de Trámites Administrativos
TIPO DE INDICADOR:	Eficacia

SUMILLAS