

	PLAN DE PROCESO	CÓDIGO:	CAC-D-01
	PROCESO: CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA	VERSIÓN:	08
		ELABORADO POR:	Ab. María José Jurado Toro
		APROBADO POR:	Msc. Angel Montero Aguilar
		FECHA DE APROBACIÓN:	30-Noviembre-2022

UNIDAD ORGANIZACIONAL RESPONSABLE: Centro de Atención Ciudadana

OTRAS UNIDADES IMPLICADAS: Todo el GAD Municipal de Santo Domingo

PRODUCTO DEL PROCESO:

Gestión documental (Recepción y entrega de documentos)

El presente instructivo es de uso y aplicación obligatoria para todas las instancias y unidades que intervengan en el proceso del CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA.

1. OBJETIVO

- Recepar y despachar trámites en el Centro de Atención Ciudadana, tendiendo la permanente optimización a la atención a la ciudadanía.
- Brindar atención personalizada a la ciudadanía, satisfaciendo requerimientos de información, de valores pendientes de pago y CIUS.
- Atender las consultas de los ciudadanos con cordialidad, profesionalismo y eficacia a fin de lograr que se cumpla con los tiempos establecidos para su respectiva entrega.
- Planificar los servicios para la atención en el Centro de Atención Ciudadana entregando información y documentos según sea solicitado por los ciudadanos, a fin de alcanzar altos índices de satisfacción.

2. ALCANCE

- Gestión Documental
- Entrega de documentos

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Subdirectora del Centro de Atención Ciudadana o su Delegado/a.

4. METODOLOGÍA

4.1 PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

INFORMACIÓN PROPORCIONADA AL CONTRIBUYENTE

1. El usuario ingresa a la Municipalidad solicitando información sobre sus requerimientos en el área del Centro de Atención Ciudadana.
2. El servidor del Centro de Atención Ciudadana orienta en cuanto al procedimiento a seguir y proporciona información, a los requerimientos solicitados por el usuario.
3. El servidor del Centro de Atención Ciudadana entrega los requisitos solicitados por el contribuyente en caso de ser necesario según el proceso y/o actividad solicitada.
4. El servidor del Centro de Atención Ciudadana brinda detalladamente la explicación acorde de cada ítem a cumplir.
5. Si el servidor observa en el sistema que se trata de un valor pendiente de pago, ya sea por concepto de impuestos prediales o cualquier otro título emitido, informa la deuda.
6. El usuario se acerca a las ventanillas de recaudación a cancelar dicho valor.

ASIGNACIÓN DE TURNOS

1. El usuario solicita turno acorde al trámite y/o actividad a realizar.
2. Si el servidor detecta en el sistema que el trámite incurre valores a emitir, se otorga al usuario el turno correspondiente a la Subdirección de Rentas, para su posterior entrega una vez el valor este recaudado.
3. Si el servidor de información del Centro de Atención Ciudadana identifica que se trata de un ingreso de trámite y la documentación cumple con los requisitos se asigna turno según al área correspondiente; caso contrario se devuelve al usuario dándole las indicaciones para que presente la documentación completa y/o actualizada.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN

1. El usuario presenta la solicitud en los módulos del Centro de Atención Ciudadana;
2. El servidor del Centro de Atención Ciudadana receipta la documentación y revisa que cumpla con los requisitos determinados en la normativa vigente,
3. Si la documentación cumple con los requisitos el servidor del Centro de Atención Ciudadana ingresa la información al sistema SIGEPRO y asigna un número de trámite.
4. El servidor imprime el ticket con el número de trámite para el respectivo seguimiento de su proceso y se entrega al contribuyente.
5. Se continúa el proceso con la entrega de la documentación al área de escaneo de la misma área.
6. El asistente a cargo escanea la documentación, digitaliza cada trámite ingresado y para respaldo del área imprime los reportes con la finalidad de hacer la entrega hacia los demás departamentos correspondientes.
7. El auxiliar de mensajería del Centro de Atención Ciudadana hace entrega de los documentos a su departamento correspondiente.

ARCHIVO ACTIVO DE LA DOCUMENTACIÓN

1. Una vez resuelto el trámite, el servidor del archivo activo receipta la documentación que fue atendida por la unidad correspondiente y;

2. El servidor de archivo activo verifica que el caso quede finalizado, imprime la hoja de despacho, digita en Excel la información;
3. Por último, clasifica la documentación y archiva de manera física en el Centro de Atención Ciudadana.

RETIRO DE DOCUMENTOS

1. Usuario se acerca para retirar la respuesta a su trámite.
2. El servidor de ventanillas de recepción revisa información en sistema.
3. De no existir valores por cancelar, pasa al punto 6.
4. En caso de existir valores pendientes el usuario se dirige a recaudación para cancelar.
5. En recaudación se recibe el valor correspondiente y se entrega a usuario el comprobante de pago.
6. El servidor del CAC verifica el pago y entrega la respuesta al trámite.
7. El usuario recibe el trámite aprobado, devuelto y/o finalizado.

4.2 ENTREGA DE DOCUMENTOS

1. El contribuyente proporciona sus datos personales a los servidores de CAC de información.
2. Si es trámite de atención inmediata, se continua con atención
3. Si no es trámite de atención inmediata, se direcciona al Proceso “Gestión Documental”
4. A través del proceso “Entrega de Documentos” se entrega al usuario:
 - Carta de pago de impuesto predial
 - Estado de cuenta (deudas de impuestos prediales y patentes)
 - Formularios de patentes
 - Formularios de activos pasivos.
5. El servidor de CAC de información revisa la información solicitada en Sistema Cabildo, realiza captura de pantalla, imprime y le entrega al usuario.

4.3 ATENCIÓN A USUARIOS VÍA CALL CENTER

La Ciudadanía de manera general se comunica a la extensión del C.A.C con la finalidad de ser atendidos con algún requerimiento informativo o para ser guiados por trámites ciudadanos.

5. ENTRADAS

GESTIÓN DOCUMENTAL
• Ticket con el número de turno de atención (turnero, previo ingreso de documentos)
• Ticket con el número de trámite ingresado
• Requisitos de servicios conforme formulario CAL-D-08, de las diferentes dependencias
EMISIÓN DE DOCUMENTOS
• Datos personales

6. SALIDAS

GESTIÓN DOCUMENTAL
Producto final enviado por las unidades del GADMSD.
EMISIÓN DE DOCUMENTOS
- Información impresa que ha requerido el usuario - Captura de pantalla de estado de cuenta (valores adeudados)

7. CLIENTES

CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO
Direcciones del GAD Municipal de Santo Domingo	Ciudadanos de Santo Domingo

8. CRONOGRAMA

Proceso	Tiempo de Atención	Frecuencia	Vigencia
GESTIÓN DOCUMENTAL	Según el proceso que lo determina cada Dirección o Subdirección.	Diaria	Según el proceso que lo determina cada Dirección o Subdirección.
EMISIÓN DE DOCUMENTOS	Según el proceso que lo determina cada Dirección o Subdirección.	Diaria	Según el proceso que lo determina cada Dirección o Subdirección.
ATENCIÓN A USUARIOS VÍA CALL CENTER	10 minutos	Diaria	El tiempo de transcurso de la llamada

9. RECURSOS

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	#. DE CÉDULA	# TELEFÓNICO DE CONTACTO
1	María José Jurado Toro	Subdirectora del CAC		0983348189
2	Jenny Daniela Cedeño Vinasco	Analista de Desarrollo Económico	1724339336	0994485928
3	Jonathan Arturo Garzón Gaona	Analista de Rentas	1723100846	0990033009
4	Dolores Amalia Padilla Ordoñez	Asistente Administrativa	1719575803	0990221086
5	Karla Fabiana Noroña López	Asistente Administrativa	1723054647	0996023711
6	Viviana Johana Ochoa Cedeño	Analista Administrativo	1720782745	0988322178
7	Cielo Dolores Bravo Pinargote	Asistente Administrativa	1711345197	0980102251
8	Erika Paola Martínez Jende	Analista de Desarrollo Económico	2300466741	0993330151
9	Marvin Bolívar Jiménez Mariño	Asistente Administrativo	1723776355	0992072893

10	Edison Alexander Heredia Rosado	Asistente Administrativo	1724962319	0989353357
11	Luis Navijio Sánchez Vélez	Obrero	1708985534	3-761558

10. RESPONSABILIDADES EN EL PROCESO

Proceso	Responsable
1. - Gestión Documental	Subdirectora del CAC
Información proporcionada al contribuyente	Daniela Cedeño Edison Heredia Jonathan Garzón Viviana Ochoa Marvin Jiménez
Asignación de turnos	Daniela Cedeño Edison Heredia Jonathan Garzón Viviana Ochoa Marvin Jiménez
Recepción de documentación	Jenny Canales Cielo Bravo Dolores Padilla
Archivo Activo Interno	Karla Noroña
Escaneo de Documentos	Erika Martínez
Mensajería	Luis Sánchez
2.-Emisión de documentos	Daniela Cedeño Edison Heredia Jonathan Garzón Viviana Ochoa Erika Martínez Marvin Jiménez
3.-Atención a Usuarios vía Call Center	Karla Noroña

11. NIVEL DE AUTORIDAD

Servidor / Funcionario	Acción (Responsable)
Subdirector	○ Firma documentos de salida. ○ Dispone funciones a los subalternos. ○ Sumilla documentos para su direccionamiento. ○ Delega acciones por escrito. ○ Autoriza permisos a sus subalternos.
Analistas/Asistentes	Previa disposición: ○ Revisar, analizar y resolver los documentos e inquietudes de los contribuyentes. ○ Brindar información personalizada a los contribuyentes. ○ Preparar informes. ○ Ingreso y entrega documentación de los contribuyentes.
Obrero	○ Entrega de documentos en diferentes dependencias municipales

12. EQUIPAMIENTO

MARIA JOSE JURADO TORO					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SERIE	MARCA	COLOR	MODELO
03-01-20-00710	SILLON QHAPAX			NEGRO	QHAPAX
08-04-01-00001	COUNTER ARTESANAL EN VIDRIO DE 10 LINEAS, BAMBU, HIERRO, MDF			CAFE	

JENNY DANIELA CEDEÑO VINASCO					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SERIE	MARCA	COLOR	MODELO
03-01-20-00976	SILLON QHAPAX		QHAPAX	NEGRO	5 GARRUCHAS
03-01-42-00007	ESTACION DE TRABAJO			NEGRO	

CIELO DOLORES BRAVO PINARGOTE					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SERIE	MARCA	COLOR	
01-01-01-06025	SILLA DE VISITA			NEGRO	
01-01-01-06043	SILLA SECRETARIA			NEGRO	
03-01-08-00538	ESCRITORIO TRES GAVETAS PORTA CPU			CAFE	
07-09-05-00626	CPU	MJMRGK6	LENOVO	NEGRO	
07-09-09-00597	IMPRESORA LASER	TH224223VG	HP	S/C	
07-09-12-00697	MONITOR	V1XBV52	LENOVO	NEGRO	
07-09-25-00771	IMPRESORA ZEBRA	54J133100584	ZEBRA	BLANCO	
07-09-35-00249	MOUSE LENOVO	44G6500	LENOVO	NEGRO	
07-10-05-00001	UBIQUITI NANO STATION 5GHZ	00156DECBB1C	UBIQUITI	BLANCO	
07-10-05-00002	UBIQUITI NANO STATION 5GHZ	00156DECBC50	UBIQUITI	BLANCO	

MARVIN BOLIVAR JIMENEZ MARIÑO					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SERIE	MARCA	COLOR	MODELO

03-01-08-00537	ESCRITORIO TRES GAVETAS PORTA CPU			CAFE	
01-01-13-00171	ESTANTERIA 200X114X40			NEGRO	
03-01-20-06950	SILLA SECRETARIA		C/BRAZOS	NEGRO	SECRETARIA
03-01-20-00977	SILLON QHAPAX		QHAPAX	NEGRO	GARRUCHAS
07-09-25-00765	IMPRESORA ZEBRA	54J133100624	ZEBRA		GC420

DOLORES PADILLA ORDOÑEZ					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SERIE	MARCA	COLOR	MODELO
01-01-07-00040	SILLON QHAPAX		QHAPAX	NEGRO	

EDISON ALEXANDER HEREDIA ROSADO					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SERIE	MARCA	COLOR	MODELO
07-09-25-00000	IMPRESORA ZEBRA	54J133100627	ZEBRA	BLANCO	GC420
03-01-66-00000	TANDEM DE 4 PUESTOS			AZUL	
03-01-66-00000	TANDEM DE 4 PUESTOS			AZUL	
03-01-66-00000	TANDEM DE 4 PUESTOS			AZUL	
01-01-01-00000	SILLA DE ESPERA			NEGRO	
03-01-66-00000	TANDEM DE 4 PUESTOS			AZUL	
07-05-31-00000	TELEFONO	18WZ133001DY	AVAYA	NEGRO	1608-I
03-01-66-00000	TANDEM DE 4 PUESTOS			AZUL	
03-01-20-00000	SILLON QHAPAX			NEGRO	QHAPAX
03-01-66-00000	TANDEM DE 4 PUESTOS			AZUL	
03-01-66-00000	TANDEM DE 4 PUESTOS			AZUL	
03-01-66-00000	TANDEM DE 4 PUESTOS			AZUL	
01-01-01-00000	SILLA PARA DOCENTE			NEGRO	PARA
07-09-12-00000	MONITOR	V1YTG35	LENOVO	NEGRO	19"
03-01-66-00000	TANDEM DE 4 PUESTOS			AZUL	
03-01-66-00000	TANDEM DE 4 PUESTOS			AZUL	
03-01-38-00000	CONJUNTO MODULAR EN L			BEIGE	
07-09-05-00000	CPU	MJNFBG4	LENOVO	NEGRO	THINKCENTE

03-01-66- -----	TANDEM DE 4 PUESTOS			AZUL	
03-01-66- -----	TANDEM DE 4 PUESTOS			AZUL	
07-09-19- -----	SCANNER	U63954B5G2824	BROTHER	BLANCO	ADS-2000E
07-09-19- -----	SCANNER	CNL7VAN00N	HP	BEIGE	N9120
03-01-66- -----	TANDEM DE 4 PUESTOS			AZUL	
03-01-66- -----	TANDEM DE 4 PUESTOS			AZUL	
03-01-08- -----	ESCRITORIO TRES GAVETAS			CAFE	
01-01-25- -----	APOYADOR FORRADO			AZUL	
03-01-66- -----	TANDEM DE 4 PUESTOS			AZUL	
03-01-66- -----	TANDEM DE 4 PUESTOS			AZUL	
03-01-66- -----	TANDEM DE 4 PUESTOS			AZUL	

KARLA FABIANA NOROÑA LOPEZ					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SERIE	MARCA	COLOR	MODELO
03-01-36-00026	MUEBLE (COUNTER GUARDIANÍA CASA 1)			CAFE	
03-01-30-00258	ESTANTERIA 240X140X40			NEGRO	6 REPISAS
04-14-53-00004	TELEFONO IP PHONE 9620C	10N54630 2365	AVAYA	S/C	IP PHONE 9620C
07-09-12-00762	MONITOR	V113257	LENOVO	NEGRO	LED 19
01-01-05-00014	ARCHIVADOR			S/C	
07-09-12-00834	MONITOR	V111497	LENOVO	NEGRO	LED 19
07-09-12-00650	MONITOR	V1YRL96	LENOVO	NEGRO	19"
03-07-02-00037	ESTANTERIA			GRIS	
03-01-20-00857	SILLON QHAPAX			NEGRO	QHAPAX
07-09-05-00850	C.P.U.	MJ01E4G N	LENOVO THINK CENTRE	NEGRO	M93P- CORE I5- 2GB RAM-DISCO 500GB
07-09-12-00413	MONITOR O PANTALLA TFT DE 17"	HA17HV KQ73548 9J	SAMSUN G	negro	
07-09-05-00648	CPU	MJNFBA 0	LENOVO	NEGRO	THINKCENTER M90

13. SOFTWARE

- OPEN OFFICE
- SIPSE (Soluciones Informáticas para Salas de Espera)

- SOFTWARE DE ESCANEEO
- SIGES (Sistema de Indicadores de Gestión)
- SIGEPRO (Sistema de Gestión por Procesos)
- CABILDO

14. REQUISITOS DEL SERVICIO

PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO	Tiempo estimado de respuesta (horas, días, semanas)
Gestión Documental	Entrega De Trámites A Los Solicitantes, Atendidos Por Las Diferentes Dependencias Municipales En El Tiempo Establecido	Definido Por Cada Dirección / Subdirección Del GADMSD	Definido Por Cada Dirección / Subdirección Del GADMSD
Emisión de documentos	Atención a usuarios con entrega de información impresa	Datos personales	Inmediato
Atención a usuarios vía call center	Atención vía telefónica a los usuarios	Ninguno	Inmediato

15. SERVICIO NO CONFORME

PROCESO	SERVICIO NO CONFORME
Gestión Documental	Desconocimiento de procedimientos internos No contar con requisitos de servicios actualizados Entregar documentos a usuarios sin previa verificación de datos personales
Emisión de documentos	Entregar documentos a usuarios sin previa verificación de datos personales
Atención a usuarios vía call center	Servidor asignado desconoce de los procedimientos internos y/o estructura institucional

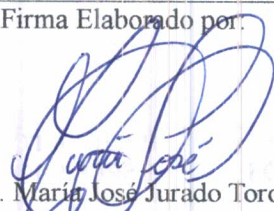
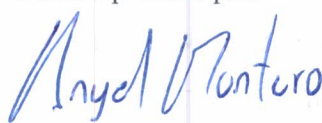
16. OPORTUNIDAD DE MEJORA

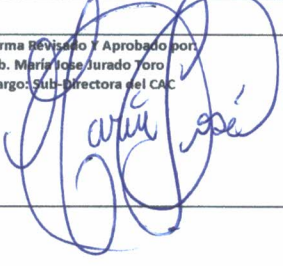
OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESPONSABLE	RECURSOS	PRODUCTO ESPERADO	PLAZO
Realizar capacitación con todos los servidores de la Dirección sobre Trabajo en Equipo	Ab. María José Jurado Toro	• Humano • Ofimática	Lograr la integración y la disposición de los compañeros para el trabajo en equipo	Todo el año

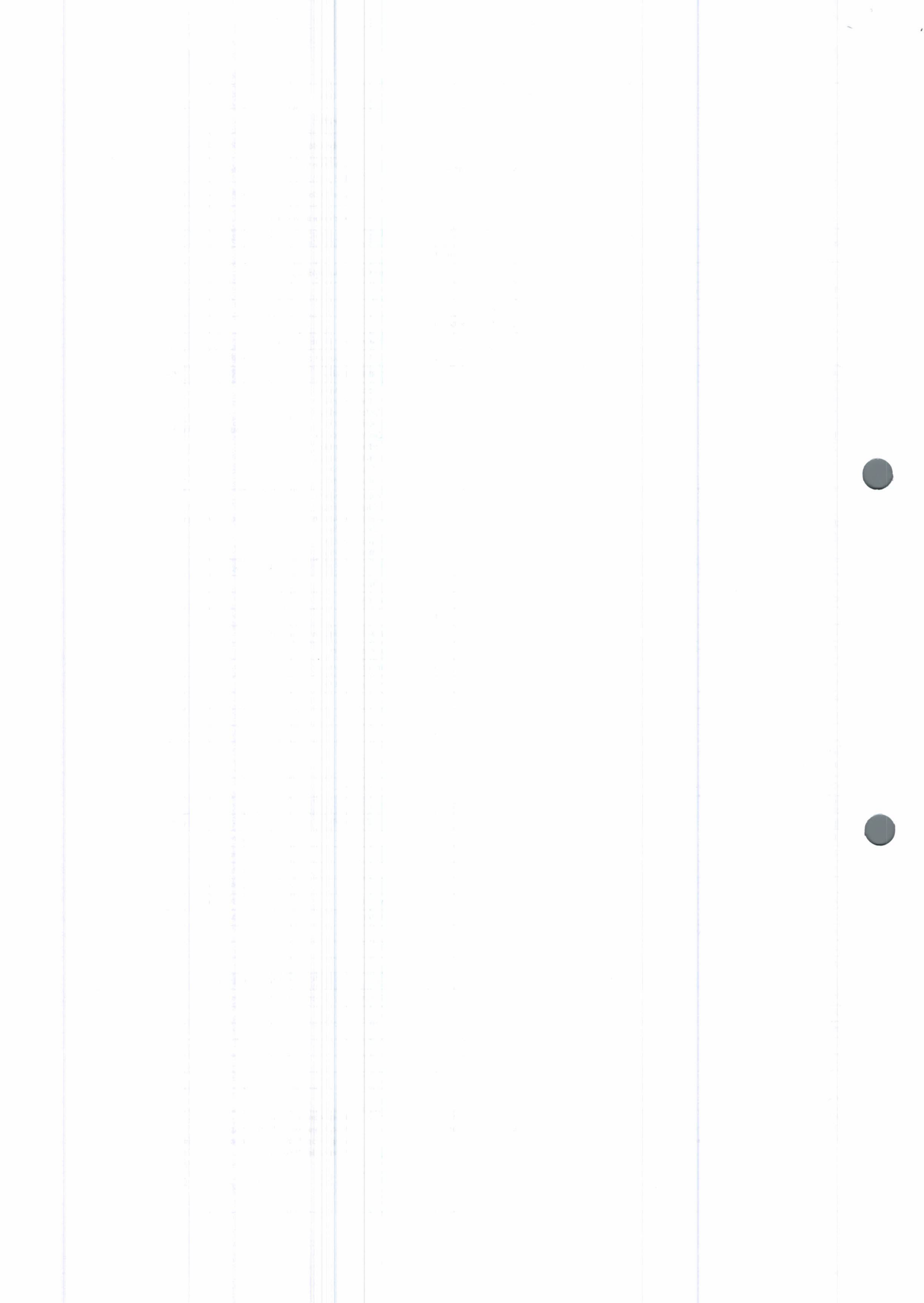
Recibir capacitación de las diferentes dependencias sobre los procesos que se llevan adelante en cada una de ellas.	Arq. Loor Mejía Jimmy Ing. Patricia Recalde	• Humano • Ofimática	El personal tenga información actualizada con respecto al PDOT 2031 El personal tenga información actualizada de los catastros	Todo el año
Realizar acciones para definir destino de los documentos que no han sido retirados por los usuarios	Ab. María José Jurado Toro	• Humano • Ofimática	Catálogo de Serie documental actualizado.	Todo el año

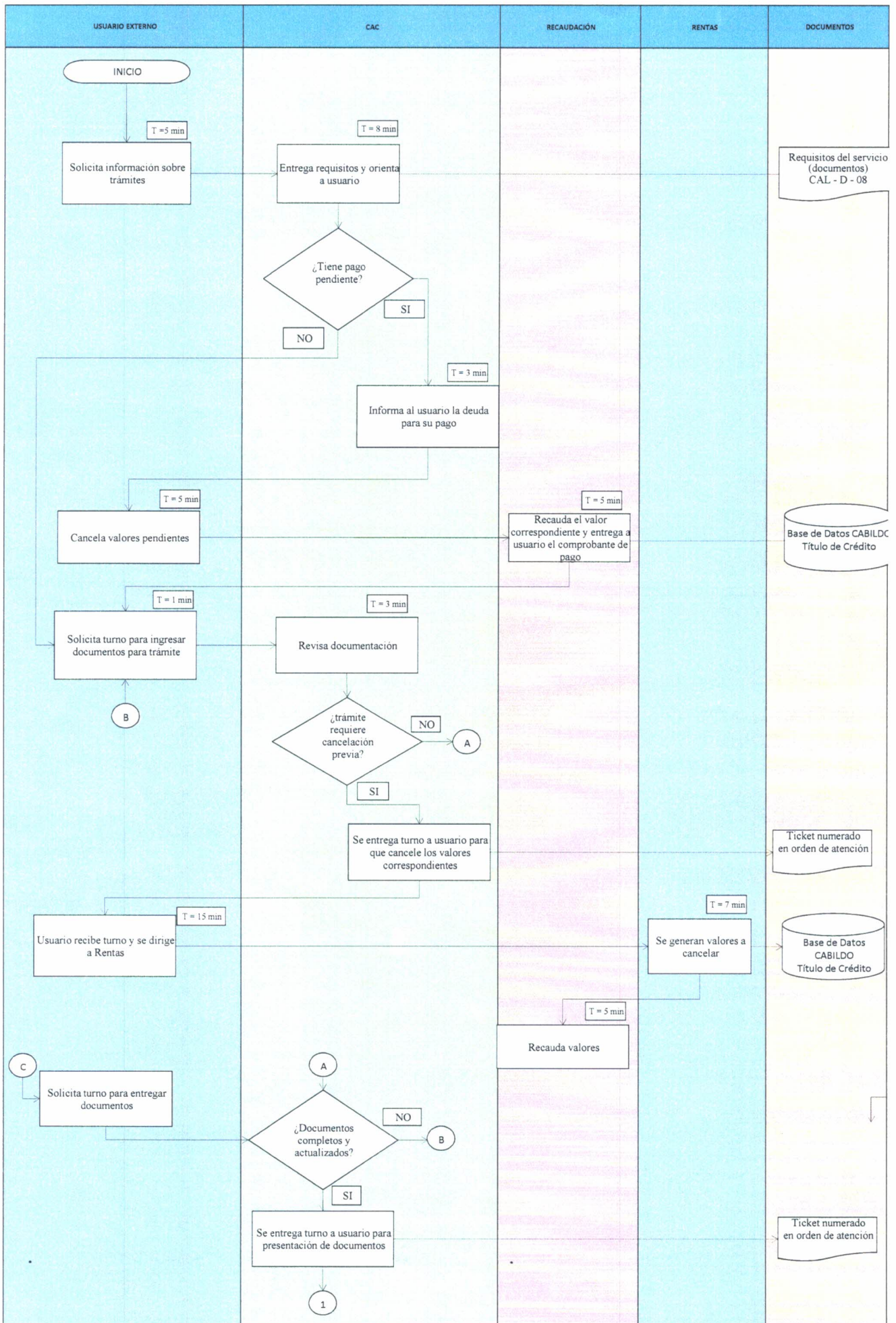
17. PLAN DE COMUNICACIÓN

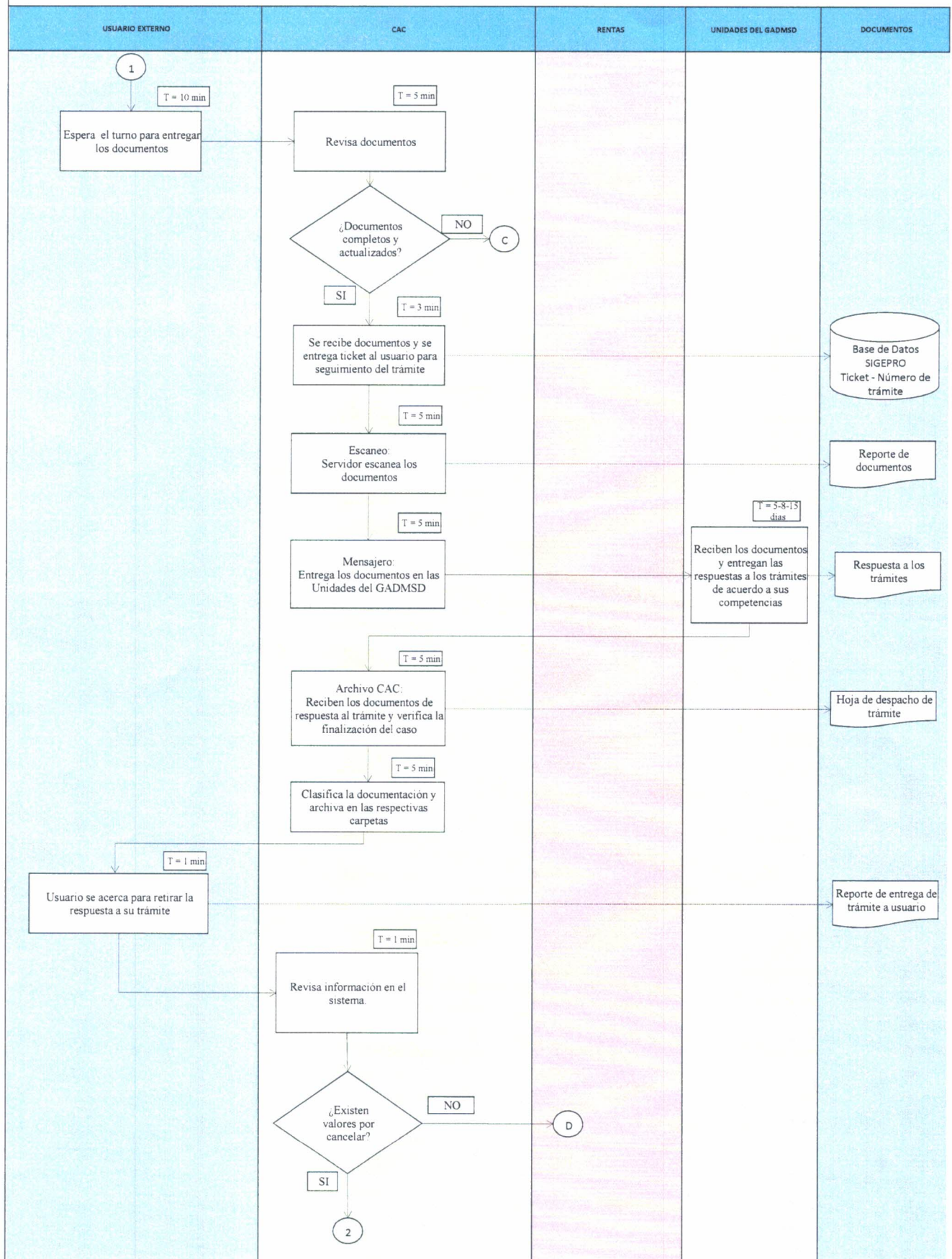
ACTIVIDAD / PRODUCTO	TIEMPO PARA COMUNICACIÓN	UNIDAD A COMUNICAR	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE
Gestión Documental (cambio de procedimiento de atención)	Una vez definido el cambio (24 horas)	Al GADMSD A los usuarios	Al GADMSD: vía correo electrónico A los usuarios: carteleros informativos	Subdirectora
Emisión de documentos (cambio de procedimiento de atención)	Una vez definido el cambio (24 horas)	Al GADMSD A los usuarios	Al GADMSD: vía correo electrónico A los usuarios: carteleros informativos	Subdirectora
Atención a usuarios vía call center (cambio de procedimiento de atención)	Una vez definido el cambio (24 horas)	Al GADMSD A los usuarios	Al GADMSD: vía correo electrónico A los usuarios: carteleros informativos	Subdirectora

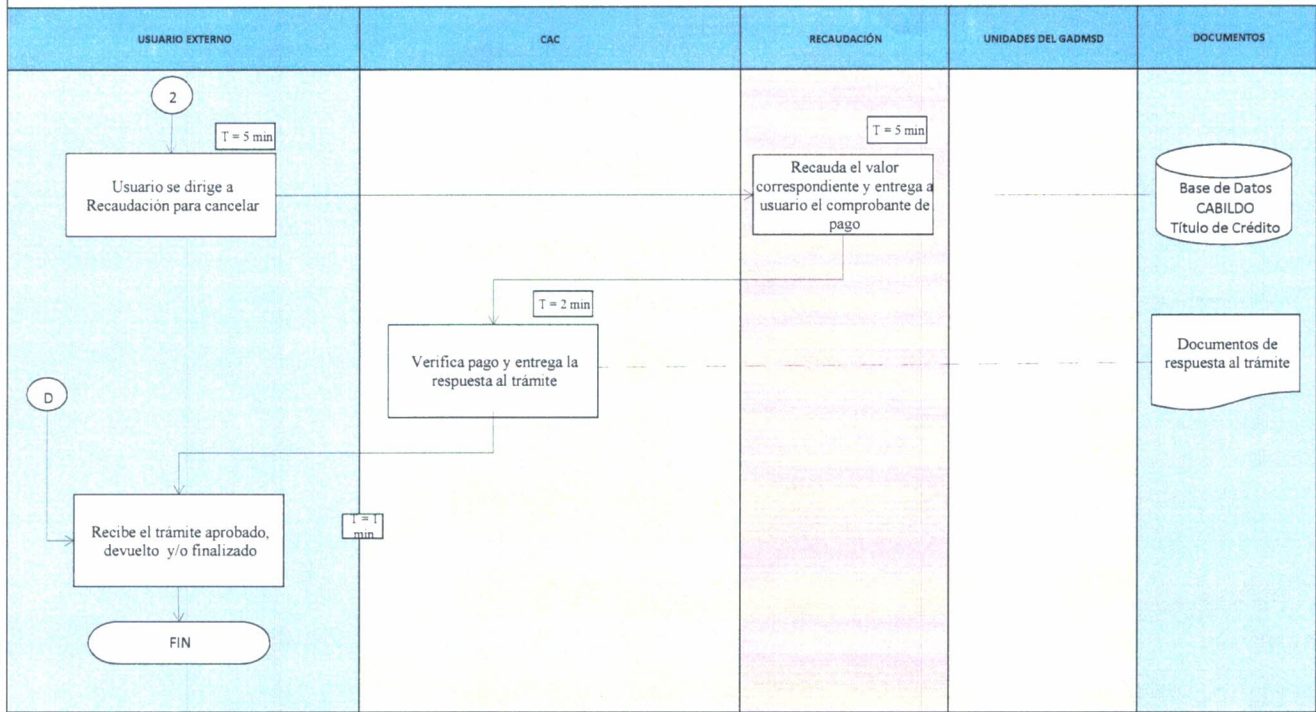
Firma Elaborado por:  Ab. María José Jurado Toro SUBDIRECTORA DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Firma Aprobado por:  Msc. Angel Montero Aguilar COORDINADOR DE GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL LÍDER DE LA ALTA DIRECCIÓN
---	---

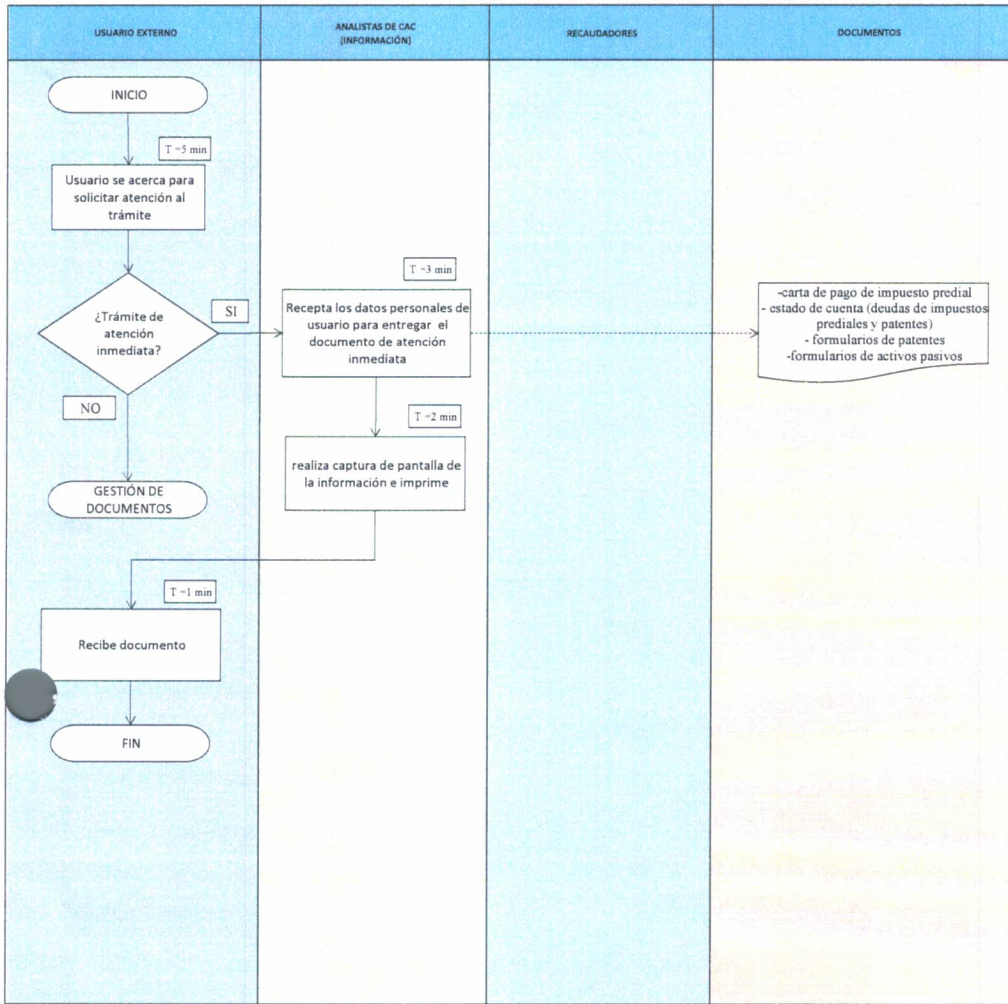
	FICHA TÉCNICA DE PROCESOS PROCESO: CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA		CÓDIGO	CAC-F-01
			Versión :	06
			Elaborado por:	Tlga. Jenny Daniela Cedeño Vinasco
			Revisado y Aprobado por:	Ab. Maria Jose Jurado Toro
			Aprobado por :	Msc. Angel Montero Aguilar
			Fecha de aprobación :	30/11/2022
ENTRADA			SALIDA	
1. GESTION DOCUMENTAL				
Ticket con el número de turno de atención (turnero)			Producto final enviado por las unidades	
Ticket con el número de trámite ingresado				
Documentos requisitos de servicio conforme formulario CAL-D-08, de las diferentes dependencias				
2. ENTREGA DE DOCUMENTOS				
Datos personales			Información impresa que ha requerido el usuario	
			Captura de pantalla de estado de cuenta (valores adeudados)	
No.	PROCESO	RESPONSABLE	ÁREA	
1	GESTIÓN DOCUMENTAL	Jenny Canales Cielo Bravo Dolores Padilla Karla Noroña Daniela Cedeño Edison Heredia Jonathan Garzón Viviana Ochoa Erika Martínez	Subdirección del Centro de Atención Ciudadana	
2	ENTREGA DE DOCUMENTOS	Daniela Cedeño Edison Heredia Jonathan Garzón Viviana Ochoa Erika Martínez Marvin Jimenez	Subdirección del Centro de Atención Ciudadana	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			CONTROLES	
Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del GADMSD			Número de Resolución	
Código Municipal			Número de Resolución	
1. GESTION DOCUMENTAL				
Requisitos del servicio CAL-D-08			Fecha de actualización - código del documento	
Ticket con el número de turno de atención (turnero)			Número asignado por sistema	
Ticket con el número de trámite ingresado			Número asignado por sistema	
Respuesta de unidades			Número de trámite por SIGEPRO	
Reporte de documentos escaneados			Fecha	
Hoja de despacho de trámite			Fecha	
2. ENTREGA DE DOCUMENTOS				
Información impresa (carta de pago de impuesto predial; estado de cuenta (deudas de impuestos prediales y patentes), formularios de patentes, formularios de activos pasivos)			Número cédula de usuario	
Captura de pantalla de estado de cuenta (valores adeudados)			Número cédula de usuario	
RECURSOS				
HUMANOS		SOFTWARE	EQUIPAMIENTO	
1 SUBDIRECTOR DEL C.A.C		SIGES	10 computadoras	
2 ANALISTAS DEL C.A.C. (TURNERO)		CABILDO	16 sillas	
3 ANALISTAS DEL C.A.C. (INFORMACIÓN)		SIGEPRO	7 escritorios	
1 ASISTENTES DEL C.A.C (INFORMACIÓN)		DINARDAP	3 IMPRESORAS	
2 ANALISTAS MÓDULOS INGRESO DE DOCUMENTOS		PAQUETES OFIMÁTICOS	4 IMPRESORAS ZEBRAS	
1 ASISTENTES MÓDULO INGRESO DE DOCUMENTOS		PÁGINA ONLINE GADMSD	1 SCANNER	
1 ASISTENTE ÁREA ESCANEADO Y ARCHIVO PASIVO				
1 ASISTENTE DE ARCHIVO ACTIVO				
1 AUXILIAR DE SERVICIOS				
INDICADOR OPERATIVO		INDICADOR DE CALIDAD		
Número de Ticket Emitidos		No. de calificación atención/número de ticket atendidos *100 = %		
Número de Ticket Atendidos		% excelente		
Número de Ticket Ausentes		% bueno		
-		% regular		
-		% malo		
-		% no calificó		
CAP (Criterio Acertado del Proceso): no menos del 90% entre excelente y bueno				
Firma Elaborado por: Tlga: Jenny Daniela Cedeño Vinasco Cargo: Responsable Alterna del proceso CAC 		Firma Revisado y Aprobado por: Ab. Maria Jose Jurado Toro Cargo: Sub-Directora del CAC 		Firma Aprobado por: Msc. Angel Arturo Montero Aguilar Cargo: Coordinador de Gestión y Fortalecimiento Institucional Líder de la Alta Dirección 











[Handwritten signature]

