

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2024

CÓDIGO

OAC-001

PÁGINA

1 DE 16

VERSIÓN

01

ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

AGENDA DE CTA. N°
GPP/DOYS/009

PTO. CTA. N°05

FECHA: 03/10/2024

RESOLUCIÓN DE JUNTA DIRECTIVA

AGENDA DE CTA.
N° GPP/DOYS/009

PTO. CTA. N°05

FECHA: 03/10/2024

PRESIDENTE EJECUTIVO

FREDDY NAÑEZ

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE - 2024

PÁGINA

2 DE 16

CÓDIGO

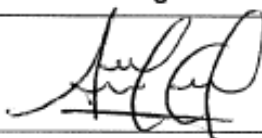
OAC-001

VERSIÓN

01

HOJA DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Por medio de la presente se certifica que el siguiente documento: **Manual de Normas y Procedimientos “Atención al Ciudadano”**, ha sido revisado y certificado, por las unidades y responsables que intervienen en el proceso.

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	
ELABORADO POR:	REVISADO Y AVALADO POR:
Coordinación de Organización y Sistemas	División de Organización y Sistemas
	
Aileen Gamardo	Alba Sanabria
REVISADO Y AVALADO POR:	
Gerencia de Planificación y Presupuesto	Oficina de Atención Ciudadana
	
Paul Pérez	Yoleida Reinoso
APROBADO POR:	
Consultoría Jurídica	Vicepresidencia Ejecutiva
	
Vanelis Varela	Yobely Ramírez

ELABORADO POR:

Aileen Gamardo

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE ORGANIZACIÓN Y
SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Yoleida Reinoso

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2024

PÁGINA

3 DE 16

CÓDIGO

OAC-001

VERSIÓN

01

CONTENIDO

PÁGINA

HOJA DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	2
OBJETIVO	4
ALCANCE.....	4
UNIDADES QUE INTERVIENEN	4
MARCO JURÍDICO.....	5
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS UTILIZADOS.....	6
NORMAS GENERALES	7
PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO, ACTUALIZACIÓN Y ESCANEO EN EL SISTEMA PATRIA..	9
DIAGRAMA DE FLUJO: REGISTRO, ACTUALIZACIÓN Y ESCANEO EN EL SISTEMA PATRIA	10
PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD DE PETICIONES	11
DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS DE SOLICITUD DE PETICIONES.....	12
FORMULARIO E INSTRUCTIVO.....	13
Formulario: Ficha de recepción de solicitudes código: OAC-001-A.....	13
Instructivo: Ficha de recepción de solicitudes	14
Formulario: Nota de Entrega, código: OAC-001-A	15
Instructivo: Nota de Entrega "Oficina de Atención al Ciudadano" código: OAC-001-A	16

ELABORADO POR:

Aileen Gamardo

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE ORGANIZACIÓN Y
SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Yoleida Reinoso

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2024

PÁGINA

4 de 16

CAPITULO

OAC-001

VERSIÓN

01

OBJETIVO

Establecer las normas y procedimientos que regulen las acciones y actividades a seguir para la presentación y atención de peticiones por parte de los(as) trabajadores(as), sus familiares, ciudadanos o comunidades organizadas ante la Oficina de Atención al Ciudadano.

ALCANCE

Este procedimiento inicia cuando el ciudadano o comunidad realiza la solicitud hasta que la Oficina de Atención al Ciudadano cierra el caso.

UNIDADES QUE INTERVIENEN

- Vicepresidencia Ejecutiva
- Oficina de Atención al Ciudadano

ELABORADO POR:

Aileen Gamardo

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE ORGANIZACIÓN Y
SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Yoleida Reinoso

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

FECHA DE ELABORACIÓN	PÁGINA
OCTUBRE- 2024	5 de 16
CAPITULO	VERSIÓN
OAC-001	01

MARCO JURÍDICO

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela con Enmienda N° 1. Gaceta Oficial N° 5.908 Extraordinario, de fecha 19 de febrero de 2009.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. Gaceta Oficial N° 6.013 Extraordinario, de fecha 23 de diciembre de 2010.
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma de la Ley Contra la Corrupción. Gaceta Oficial N° 6.155 Extraordinario, de fecha 19 de noviembre de 2014.
- Ley Orgánica del Poder Ciudadano, publicado en Gaceta Oficial N° 37.310, de fecha 25/10/2001.
- Normas para Fomentar la Participación Ciudadana. Gaceta Oficial N° 38.750 de fecha 20 de agosto de 2007.
- Resolución mediante la cual se dicta el Instructivo en Materia de Denuncia. Gaceta Oficial N° 36.979 de fecha 23 de junio de 2000.

ELABORADO POR:	REVISADO POR: DIVISIÓN DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS	REVISADO POR: GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR: GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Aileen Gamardo	Alba Sanabria	Paul Pérez	Yoleida Reinoso

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2024

PÁGINA

6 de 16

CAPITULO

OAC-001

VERSIÓN

01

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS UTILIZADOS

Términos	Descripción
Ayuda	Cooperar con esfuerzo a que otro consiga hacer alguna cosa; auxiliar.
Atención	Es la asistencia que la organización ofrece a los ciudadanos o trabajadores con la intención resolver cualquier desafío, duda o problema de manera inmediata y efectiva.
Atención al ciudadano	Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una entidad y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los ciudadanos y generar en ellos algún nivel de satisfacción en algún servicio solicitado.
Ciudadano	Es toda persona considerada como miembro activo de un estado titular de derechos civiles y políticos, sometido a sus leyes.
Directorio	Es una base de datos de profesionales de la salud que incluye datos sobre su formación, servicios y contacto.
Petición	Es un pedido hecho a una autoridad, por lo general una autoridad gubernamental o una entidad pública.
Participación ciudadana	Se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular.
Requerimiento	Solicitud formulada para contratar un bien, servicio u obra que satisfaga las necesidades de una Entidad
Tramite	Corresponde a las diligencias que se realizan para obtener un resultado sobre un caso.

ELABORADO POR:

Aileen Gamardo

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE ORGANIZACIÓN Y
SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Yoleida Reinoso

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2024

PÁGINA

7 de 16

CAPITULO

OAC-001

VERSIÓN

01

NORMAS GENERALES

1. Todo lo relacionado a la presentación y atención de peticiones se regirá por lo establecido en este manual, las leyes y reglamentos que regulen la materia.
2. La Oficina de Atención al Ciudadano, será responsable de recibir las solicitudes de peticiones de los(as) trabajadores(as) y familiares de la C.A VTV; y de los ciudadanos externos que lo requieran.
3. Toda petición deberá realizarse de forma presencial o por medio de una persona debidamente autorizada por el afectado.
4. La Oficina de Atención al Ciudadano será la responsable de determinar si la C.A Venezolana de Televisión tiene competencia para tramitar las peticiones solicitadas, en caso contrario deberá informar al solicitante la instancia a la que debe recurrir.
5. Será responsabilidad de la Oficina de Atención al Ciudadano, informar al trabajador(a) o Ciudadano(os) cuando su solicitud se encuentra en proceso de trámite o por el contrario si ha sido remitida a otro organismo.
6. La Oficina de Atención al Ciudadano, deberá llevar un directorio de las organizaciones públicas y centros hospitalarios donde pueden tramitarse las solicitudes, el cual deberá actualizarse de tres (3) a seis (6) meses.
7. Las promotoras de la Oficina de Atención al Ciudadano será responsable de llenar el formulario "Ficha de Recepción de Solicitudes", código OAC-001-A
8. Las promotoras deberán garantizar que todos los datos que contenga el formulario "Ficha de Recepción de Solicitudes", código OAC-001-A, coincidan con los documentos entregados por el solicitante.
9. Los ciudadanos, trabajadores y/o familiares deberán presentar la copia de los siguientes documentos ante de OAC para realizar el requerimiento o solicitud:
 - 9.1. Informe médico.
 - 9.2. Cedula del beneficiario
 - 9.3. Cédula del trabajador (en caso de ser familiar del beneficiario)
 - 9.4. Dirección de habitación

ELABORADO POR:

Aileen Gamardo

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE ORGANIZACIÓN Y
SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Yoleida Reinoso

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2024

CAPITULO

OAC-001

PÁGINA

8 de 16

VERSIÓN

01

9.5. Número de teléfono de contacto.

10. La Oficina de Atención al Ciudadano deberá llevar un registro automatizado de todas las solicitudes recibidas con sus soportes.
11. Las promotoras serán responsables de registrar todas las solicitudes en la base de datos.
12. La Oficina de Atención al Ciudadano es responsable de velar por el cumplimiento de la normativa establecida en este manual.
13. Cualquier sugerencia para modificar este manual, debe ser remitido por escrito a la División de Organización y Sistemas, adscrita a la Gerencia de Planificación y Presupuesto.

ELABORADO POR:

Aileen Gamardo

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE ORGANIZACIÓN Y
SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR.
GERENCIA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Yoleida Reinoso

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2024

CAPITULO

OAC-001

PÁGINA

9 de 16

VERSIÓN

01

PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO, ACTUALIZACIÓN Y ESCANEO EN EL SISTEMA PATRIA

Responsable	Actividad
Oficina de Atención al Ciudadano	1. Recibe al ciudadano, trabajador y/o sus familiares. 2. Ingresa los datos del ciudadano en la base de datos (N° de cedula, nombre, fecha de nacimiento y dirección). 3. Verifica que el ciudadano estén registrados en el Sistema Patria. 3.1. No está registrado el ciudadano: realiza el registro en el sistema patria. 3.2. Si está registrado el ciudadano: ingresa N° de cedula al sistema patria y clave. 4. Verifica que los datos del ciudadano estén registrados en forma correcta. 4.1. No están correctos los datos del ciudadano: realiza la actualización en el sistema patria. 4.2. Si están correctos los datos del ciudadano: tramita la solicitud requerida por el ciudadano. Fin del Procedimiento.

ELABORADO POR:

Aileen Gamardo

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE ORGANIZACIÓN Y
SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Yoleida Reinoso

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2024

PÁGINA

10 de 16

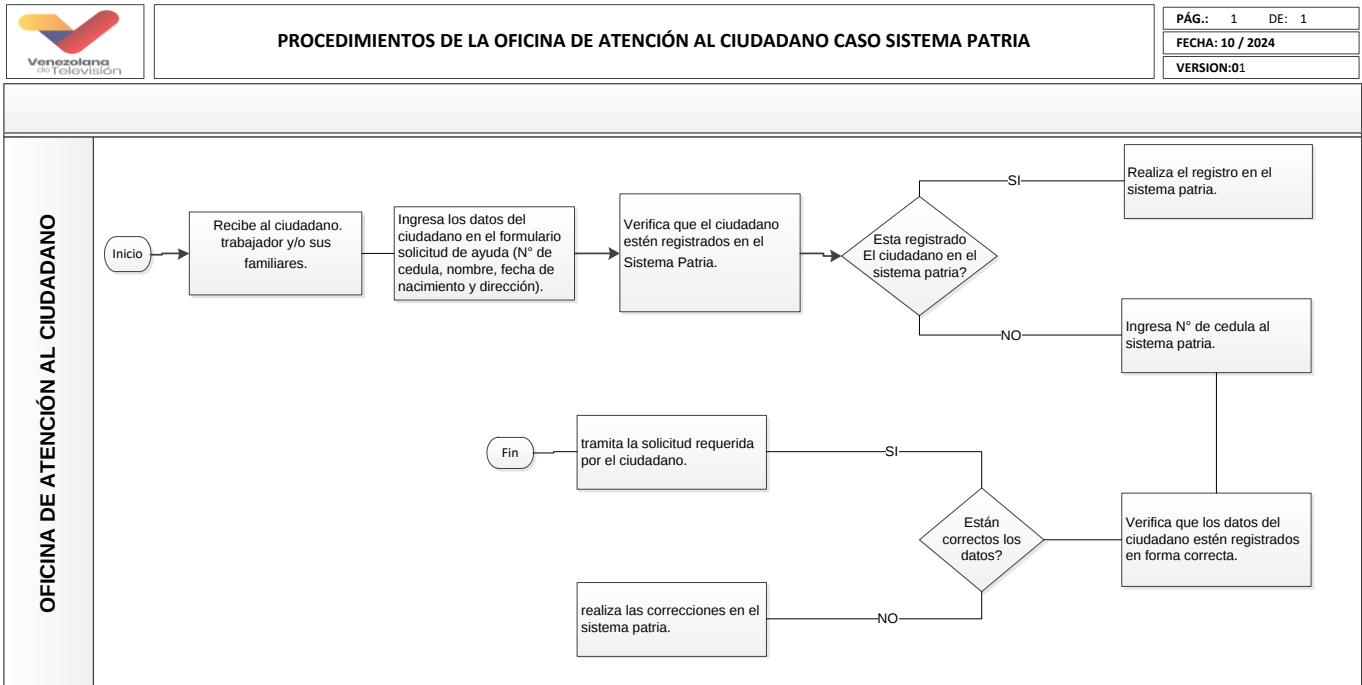
CAPITULO

OAC-001

VERSIÓN

01

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS REGISTRO, ACTUALIZACIÓN Y ESCANEO EN EL SISTEMA PATRIA



ELABORADO POR:

Aileen Gamardo

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE ORGANIZACIÓN Y
SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Yoleida Reinoso

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2024

CAPITULO

OAC-001

PÁGINA

11 de 16

VERSIÓN

01

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE PETICIONES

Responsable	Actividad
Oficina de Atención al Ciudadano	- Recibe el requerimiento o solicitud del trabajador(a), familiar o ciudadano. - Determina si la solicitud procede. No procede: informa al ciudadano que no se puede tramitar la solicitud y da orientación del organismo donde debe dirigirse. Si procede: completa el formulario "Ficha de Recepción de Solicitudes" y solicita la documentación que avale la solicitud. (Ver norma N° 9). - Verifica que los requisitos del trabajador o ciudadano estén completos. No están completos: informa al trabajador o ciudadano que complete los requisitos. Si están completos: remite caso a la gerencia para su aprobación. No fue aprobada: devuelve al promotor para que realice las modificaciones necesarias o informe al solicitante que no fue aprobado el requerimiento (va al paso N°3). Si fue aprobado: realizan trámite para dar respuesta a la solicitud. (va al paso 4). - Realiza enlaces con los organismos públicos y seguimientos de acuerdo al caso del paciente. - Una vez cerrado el caso, archiva todos los documentos de salud en la carpeta correspondiente. Fin del Procedimiento.

ELABORADO POR:

Aileen Gamardo

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Yoleida Reinoso

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2024

CAPITULO

OAC-001

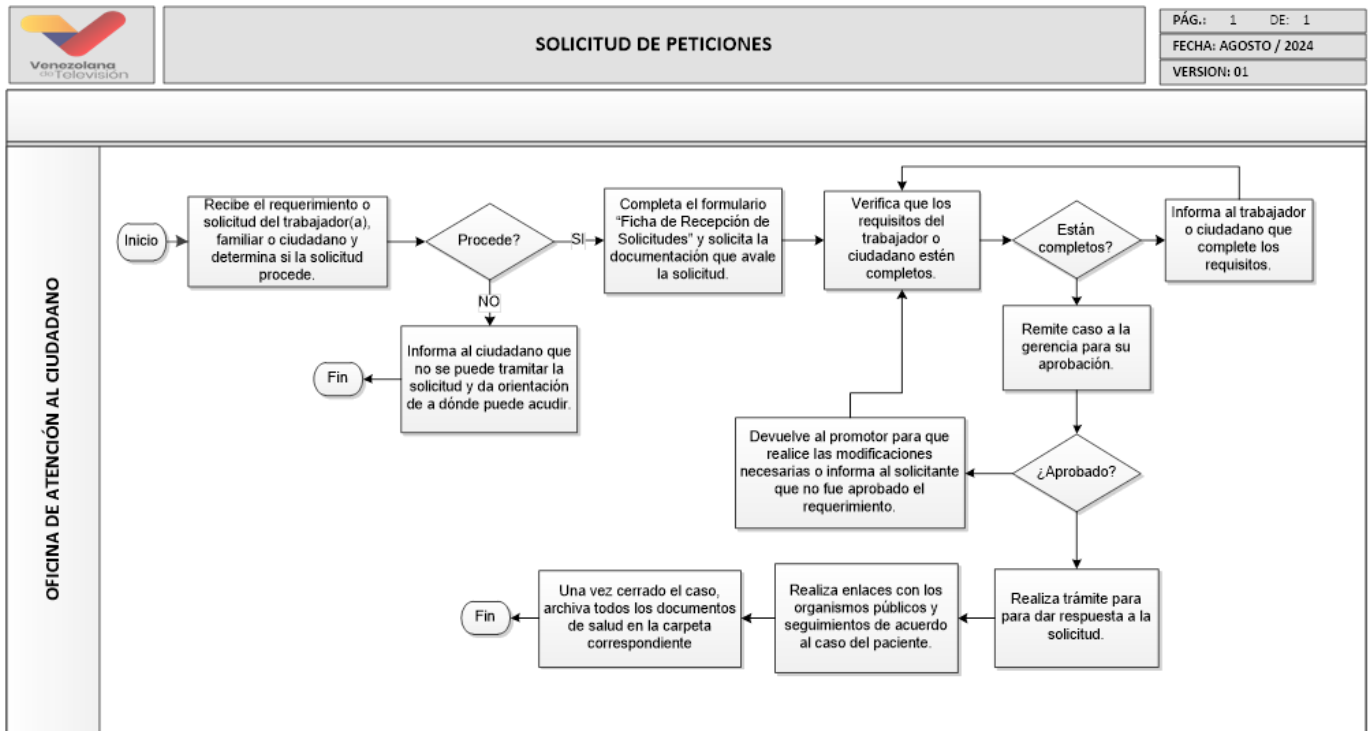
PÁGINA

12 de 16

VERSIÓN

01

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS DE SOLICITUD DE PETICIONES



ELABORADO POR:

Aileen Gamardo

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Yoleida Reinoso

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2024

CAPITULO

OAC-001

PÁGINA

13 de 16

VERSIÓN

01

FORMULARIO E INSTRUCTIVO

Formulario: Ficha de recepción de solicitudes código: OAC-001-A

FECHA		TIPO DE SOLICITUD	
Día	Mes	Año	
Trabajador(a) VTV		Familiar de Trabajador	
Concejo Comunal			
DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombres		Apellidos	
Cédula de Identidad	Fecha de Nacimiento	Edad	Sexo
			Femenino Masculino
Teléfonos de Contacto		Correo Electrónico	
Dirección de Habitación			
BENEFICIARIO			
Nombres		Apellidos	
Cédula de Identidad	Fecha de Nacimiento	Edad	Sexo
			Femenino Masculino
Teléfonos de Contacto	Correo Electrónico		Parentesco
Dirección de Habitación			
DATOS DE LA SOLICITUD			
Patología/Situación/Motivo		Solicitud	
Acciones a Seguir:			
Observaciones:			
Promotor:			

ELABORADO POR:

Aileen Gamardo

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE ORGANIZACIÓN Y
SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Yoleida Reinoso

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2024

PÁGINA

14 de 16

CAPITULO

OAC-001

VERSIÓN

01

Instructivo: Ficha de recepción de solicitudes código: OAC-001-A

Para ser llenado por: la Oficina de Atención al Ciudadano.

1. Fecha: coloque día, mes y año.
2. Tipo de solicitud: coloque tipo de solicitud (atención personalizada, familiar del trabajador, trabajador(a) de VTV, Consejo Comunal).
3. Datos del solicitante: coloque nombre, apellido, cedula de identidad, fecha de nacimiento, edad, sexo, teléfono de contacto, correo electrónico y dirección de habitación.
4. Beneficiario: coloque nombre, apellido, cedula de identidad, fecha de nacimiento, edad, sexo, teléfono de contacto, correo electrónico, parentesco y dirección de habitación.
5. Datos de la solicitud: coloque patología, situación, motivo, solicitud, acciones a seguir y observaciones.
6. Promotor: coloque nombre y apellido del promotor.

ELABORADO POR:

Aileen Gamardo

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE ORGANIZACIÓN Y
SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Yoleida Reinoso

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2024

CAPITULO

OAC-001

PÁGINA

15 de 16

VERSIÓN

01

Formulario: Nota de Entrega, código: OAC-001-A

 OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO NOTA DE ENTREGA 			
Tipo de Solicitud: ☐ Medicamentos ☐ Ayuda Técnica (1)			
Por medio del presente se hace constar que hoy (2) / se realiza la entrega a (3), de los siguientes medicamentos o materiales:			
ITEM	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD (UNIDAD)
1	(4)	(5)	(6)
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
RECIBE: (7)		ENTREGA: (8)	
Nombre y Apellido: _____ Cédula de Identidad: _____ Teléfono: _____ Firma: _____		_____ Firma y Sello OAC-VTV	

ELABORADO POR:

Aileen Gamardo

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Yoleida Reinoso

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2024

PÁGINA

16 de 16

CAPITULO

OAC-001

VERSIÓN

01

Instructivo: Nota de Entrega “Oficina de Atención al Ciudadano” código: OAC-001-A

Para ser llenado por: la Oficina de Atención al Ciudadano.

1. Marque con una equis (X) el tipo de entrega.
2. Coloque día, mes y año en que realiza la entrega.
3. Nombre de la persona o institución a la cual se le realiza la entrega.
4. Coloque nombre del medicamento o insumo a entregar.
5. Indique una breve descripción del medicamento o insumo a entregar.
6. Indique la cantidad en unidades del medicamento o insumo a entregar
7. Coloque el nombre y apellido, cedula de identidad, teléfono de contacto y firma de la persona que recibe.
8. Firma de la persona que realiza la entrega y sello de la Oficina de Atención al Ciudadano.

ELABORADO POR:

Aileen Gamardo

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE ORGANIZACIÓN Y
SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR.
GERENCIA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Yoleida Reinoso