



Resolución Directoral Regional

N° 002374' - 2016 - DRELM

Lima, 29 MAR. 2016

VISTOS, los expedientes N° 22225-2016 y N° 23740-2016, el Informe N° 19-2016-DRELM/DIR-OAC-EAUGD del 18/03/16, y sus adjuntos, en sesenta (60) folios;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, en adelante ROF;

Que, el artículo 191° del ROF establece entre otros aspectos, que la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana es el órgano desconcentrado del Ministerio de Educación responsable de evaluar y supervisar a las Unidades de Gestión Educativa Local de Lima Metropolitana, que constituyen instancias de gestión educativa descentralizada de dicha Dirección Regional;

Que, en virtud a lo establecido en la Segunda Disposición Complementaria del Decreto Supremo antes citado, mediante Resolución Ministerial N° 215-2015-MINEDU, del 01/04/15, se dispuso aprobar el Manual de Operaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, en adelante MOP; así como, derogar la Resolución Ministerial N° 114-2001-ED que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de las Direcciones de Educación de Lima y Callao y de las Unidades de Servicios Educativos;

Que, el citado MOP es un documento de gestión de carácter técnico y normativo que establece su estructura orgánica y funciones, así como los principales procesos y productos que faciliten el cumplimiento de su objetivo y funciones;

Que, conforme a lo establecido en el artículo 7° del MOP, el Director de la DRELM es responsable de brindar las disposiciones y conducir la adecuada implementación de la política educativa nacional en la jurisdicción de Lima Metropolitana, así como de su administración, en el marco de la normativa aplicable;

Que, el artículo 8° del MOP, establece las funciones de la Dirección Regional, dentro de ellas la de supervisar la gestión de las UGEL de Lima Metropolitana; así



como coordinar y supervisar la implementación de acciones de mejora, según corresponda;

Que, asimismo, de conformidad con el literal e) del precitado artículo 8, es facultad de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana el dirigir, organizar y supervisar la gestión de la DRELM, incluyéndose a las UGEL;

Que, mediante la Ley N° 27658 "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado", se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprobó el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública", el mismo que en el primero párrafo de su numeral 1 señala que "Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano.";

Que, mediante Oficio N° 101-2016-MINEDU/VMGI-DIGEGED-DAGED del 10/03/16, el Director de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada de la Dirección General de Gestión Descentralizada del Ministerio de Educación, remite el proyecto de "Orientaciones para la atención al ciudadano en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana y las Unidades de Gestión Educativa Local de Lima Metropolitana", para su aprobación y difusión en las instancias de gestión educativa descentralizada;

Que, mediante Informe N° 19-2016-DRELM/DIR-OAC-EAUGD del 18/03/16, la Responsable del Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documentaria de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones de esta Dirección Regional, indica que es necesaria la aprobación de las mencionadas Orientaciones;

Contando con el visado de las Oficinas de Atención al Usuario y Comunicaciones y de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en Ley N° 27658 "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado", la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, el Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, la Resolución Ministerial N° 215-2015-MINEDU que aprobó el Manual de Operaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana y la Resolución Ministerial N° 284-2015-MINEDU;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- APROBAR las "Orientaciones para la atención al ciudadano en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana y sus Unidades de Gestión Educativa Local", las mismas que en veintidós (22) folios forman parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2.- DISPONER que las Áreas de Administración de las UGEL de Lima Metropolitana y la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones de esta Dirección Regional realicen las acciones correspondientes a fin de ejecutar lo dispuesto en la presente Resolución.



ARTICULO 3.-DISPONER que el Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documentaria de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, notifique con el íntegro de la presente Resolución a las UGEL de Lima Metropolitana, así como a las Oficinas de esta Dirección Regional, de conformidad con lo establecido en el artículo 21° de la Ley N° 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General.

Regístrese y Comuníquese,




FLOR AIDEE PABLO MEDINA
Directora Regional de Educación de
Lima Metropolitana



FAPM/DRELM
GCM/OAJ
TABP/Abg.





PERÚ

Ministerio
de Educación

Despacho
Viceministerial de
Gestión Institucional

Dirección General
de Gestión
Descentralizada

Dirección de Apoyo
a la Gestión Educativa
Descentralizada

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

ORIENTACIONES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA Y LAS UNIDADES DE GESTIÓN EDUCATIVA



Contenido

1.	Finalidad.....	4
2.	Alcance.....	4
3.	Base Legal.....	4
4.	Definiciones	5
5.	Orientaciones Generales.....	7
6.	Orientaciones Específicas.....	8
6.1.	Canales de Atención.....	8
I.	Canal presencial.....	8
II.	Canal telefónico	9
III.	Canal virtual.....	9
6.2.	Servicios que se brindan en los canales de atención.....	9
6.3.	Proceso de Atención al ciudadano	12
6.3.1.	Orientación	12
6.3.2.	Atención del Requerimiento.....	12
6.3.3.	Pagos vinculados a los trámites y servicios	12
6.3.4.	Secuencia de Atención del ciudadano en la Plataforma de Atención.....	13
6.4.	Habilitadores tecnológicos	15
6.4.1.	El sistema de gestión de turnos – SGT	15
6.4.2.	Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y Archivo – SINAD	17
6.4.3.	Sistema de información de apoyo a la Gestión de la Institución Educativa – SIAGIE	19
6.5.	Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	19
6.5.1.	Condiciones del espacio físico para la atención.....	19
6.5.2.	Equipamiento para la atención del ciudadano	20
6.5.3.	Señalización	20
6.5.4.	Mapa de riesgos	21
6.6.	Personal responsable de la atención al ciudadano.....	21
6.6.1.	Responsables de la atención.....	21
6.6.2.	Perfil del puesto general del personal de atención al ciudadano.	22
6.6.3.	Inducción y capacitación del personal	25
6.7.	Responsabilidades del personal	25



7.	Transparencia y acceso a la información pública	28
7.1.	Transparencia de la información pública	28
7.2.	Acceso a la información	28
7.3.	Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad (contenidos en el TUPA)	28
8.	Medición y satisfacción.....	29
8.1.	Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención	29
8.2.	Medición de la satisfacción	30
8.3.	Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención ..	30
8.4.	Reclamos y sugerencias	30
8.4.1.	Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua	31
8.4.2.	Responsable de la gestión de los reclamos y sugerencias	31
9.	Anexos	31
	Anexo 01	31
	Anexo 02	35
	Anexo 03	36
	Anexo 04	37
	Anexo 05	41



ORIENTACIONES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA Y LAS UNIDADES DE GESTIÓN EDUCATIVA

1. Finalidad

Brindar las orientaciones que permitan dar una atención de calidad a los ciudadanos, en los canales de atención de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – DRELM, y en las 07 Unidades de Gestión Educativa Local – UGEL.

2. Alcance

Las presentes orientaciones son para todo el personal de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - DRELM y las Unidades de Gestión Educativa Local - UGEL, especialmente para el personal de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones y del Área de Administración, encargados directos de la atención de los ciudadanos.

3. Base Legal

- Ley N° 27444, "La Ley del Procedimiento Administrativo General".
- Ley N° 27658, "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado".
- Ley N° 27806, "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública".
- Ley N° 29973, "Ley General de la Persona con Discapacidad".
- Ley N° 29664, "Ley Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD)".
- Ley N° 27806, "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública".
- Ley N° 27927, "Ley que modifica la Ley 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública".
- Ley 27815, "Ley del Código de Ética de la Función Pública".
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 002-2014 MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 058-2014-PCM que aprueba el Nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones.
- Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, aprueba la "Estrategia de Modernización de la Gestión Pública".
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, aprueba la "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública".



- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la "Obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones".
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, "Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública".
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, "Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública"
- Resolución Ministerial N° 0144-2013-ED, "Disposiciones que regulan la Gestión Documental en el Ministerio de Educación"
- Resolución de Secretarial General N° 056-2016-MINEDU, que aprueba, la directiva B° 001-MINEDU/SG-OTEPA "Procedimiento para la defensa de los derecho de los usuarios en el Ministerio de Educación"

4. Definiciones

Para la aplicación de las presentes orientaciones, se establecen las siguientes definiciones:

Calidad de atención: percepción del ciudadano respecto a la prestación de un servicio, que satisface sus necesidades y expectativas.

Canal de atención: medio o punto de acceso a través de los cuales, los ciudadanos hacen uso de los servicios provistos por la DRELM y las 07 UGEL. Incluye espacios del tipo presencial (plataforma de atención), telefónico (call-centers) y virtual (plataformas web, e-mail)

Canal presencial: ventanillas o módulos ubicados en las plataformas de atención en la DRELM o 07 UGEL diseñadas para la atención de los requerimientos del ciudadano tales como orientación, ejecución de trámites, pagos, presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, etc.

Canal telefónico: línea de atención específica, donde se reciben las llamadas de los ciudadanos, con el fin de atender sus requerimientos de orientación respecto a los servicios y trámites.

Canal virtual: plataforma virtual específica (página web) o correo electrónico de la DRELM o 07 UGEL, con el fin de requerir información, realizar un trámite.

Catálogo de Trámites: listado de trámites que son atendidos por la DRELM y las 07 UGEL.

Competencia: capacidad que demuestra el personal para el desarrollo de las labores y actividades a su cargo dentro de la ruta de un procedimiento.

Foliación: Es la acción que consiste en numerar o enumerar correlativamente cada una de las hojas del expediente que presenta el ciudadano.



Libro de Reclamaciones: documento de naturaleza física o virtual, en el cual los ciudadanos podrán registrar sus reclamos sobre la atención y los servicios ofrecidos por las entidades de la administración pública, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Mejoras para la atención: acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto a incrementar la satisfacción de ciudadanos.

Plataforma de Atención: espacio físico donde se brindan los servicios que ofrecen la DRELM y las 07 UGEL.

Protocolo de atención: constituye el conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con los ciudadanos.

Señalización: es una actividad perteneciente al diseño gráfico que estudia y desarrolla un sistema de comunicación visual sintetizado en un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a una persona o conjunto de personas.

Servicio de calidad: es brindar al ciudadano una atención que cubra sus necesidades y expectativas.

Servicio al Usuario: es el conjunto de actividades interrelacionadas que permiten atender los requerimientos de los ciudadanos.

Servicios en los canales de atención: es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades del ciudadano. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados) que trabajan para la DRELM y las 07 UGEL.

Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo (SINAD): herramienta utilizada para el apoyo de la gestión documental de la DRELM y las 07 UGEL que tiene como funcionalidad el registro del expediente, la derivación a la oficina destino hasta el registro de la respuesta respectiva y generación de reportes estadísticos.

Sistema Gestión de Turnos: sistema informático que permite gestionar las colas de espera que se forman para acceder a la atención de los servicios que se brindan en la Plataforma de Atención.

Ticket de atención: boleta numerada emitida por el Sistema de Gestión de Turnos, para la atención del ciudadano.

Ticket de registro de trámite: boleta emitida por el SINAD, en la que se consigna la información del expediente ingresado para su atención.



Trámite documentario: proceso de recepción, registro y distribución de la documentación ingresada a una entidad pública, producto del inicio de un procedimiento administrativo (trámite).

Ciudadano: persona que utiliza, demanda y elige los servicios que brindamos.

Atención preferencial: Usuario que se encuentran en el alcance de la Ley 28683, Mujer embarazada, niño o niña, personas con discapacidad, adulto mayor.

Ciudadano Preferente: personal directivo indicado por al DRELM o 07 UGEL.

5. Orientaciones Generales

- Es responsabilidad de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones de la DRELM y del Área de Administración de las 07 UGEL a través de sus jefaturas, administrar y supervisar las actividades relacionadas con la atención al ciudadano a través de los canales de atención.
- Es responsabilidad del Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documentaria de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones de la DRELM y del Equipo de Trámite Documentario y Archivo del Área de Administración de las 07 UGEL de Lima Metropolitana, a través de su personal asegurar que el ciudadano recibe un servicio de calidad que permita satisfacer y cubrir sus expectativas.
- La atención al ciudadano está compuesto por los procesos de orientación, atención del requerimiento y pago por el servicio según corresponda.
- La DRELM y las 07 UGEL deben brindar los servicios necesarios que permitan atender los requerimientos del ciudadano tales como orientación, recepción de documentos, entrega de documentos, fedatario, defensoría al ciudadano, SIAGIE, caja y otros que requiriera el ciudadano, asimismo el ciudadano puede hacer uso de todos los servicios de requerirlo.
- La DRELM y las 07 UGEL, distribuirán el Formulario Único de Trámite – FUT de manera gratuita, asimismo se puede indicar al ciudadano que puede descargarlos de la página web institucional.
- La DRELM y las 07 UGEL pueden habilitar ventanillas o módulos especializados donde se brinde orientación y atención a requerimientos de trámites con mayor demanda para lograr una atención eficaz.
- La atención al ciudadano esta soportado por el sistema de gestión de turnos -SGT, sistema de información de apoyo a la administración documental y de archivo - SINAD y sistema de información de apoyo a la gestión de la institución educativa - SIAGIE.



- La atención al ciudadano se realiza en horario corrido de ocho (08) horas diarias como mínimo.
- La información respecto los servicios, requisitos y procedimiento de los trámites, los modelos de llenado de los Formularios Únicos de Trámites - FUT deben ser difundidos a través de su página web institucional, notas de prensa, comunicados, panel informativo, redes sociales etc, para lo cual es importante el apoyo del Equipo de Participación y Comunicaciones de la DRELM y las 07 UGEL.
- El personal del Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documentaria de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones de la DRELM y del Equipo de Trámite Documentario y Archivo del Área de Administración de las 07 UGEL de Lima Metropolitana, debe asegurarse que el ciudadano cumple con todos los requisitos, ha llenado correctamente el FUT y su expediente está debidamente foliado.
- La DRELM y las 07 UGEL, deben garantizar que la plataforma de atención cuente con una infraestructura, mobiliario y equipos adecuados para la atención y el debido mantenimiento para asegurar un ambiente limpio y ordenado.
- Los canales de atención deben permitir que todos los ciudadanos accedan a los servicios de la DRELM y 07 UGEL, independientemente de su edad, estado o capacidades físicas, considerando lo señalado en los artículos 15°, 16° y 17° de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con discapacidad.
- Cumplir y aprobar las inspecciones técnicas de seguridad, conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 066-2007-PCM que aprueba Nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Defensa Civil.

6. Orientaciones Específicas

6.1. Canales de Atención

La DRELM y las 07 UGEL, deben asegurar la implementación de los canales de atención necesarios para poder brindar una atención de calidad a los ciudadanos.

I. Canal presencial

Ventanillas o módulos ubicados en las plataformas de atención en la DRELM o 07 UGEL diseñadas para la atención de los requerimientos del ciudadano tales como orientación, ejecución de trámites, pagos, presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, etc.

El objetivo es brindar una atención personalizada que permita una mejor asistencia en la realización del trámite o servicio.

II. Canal telefónico

Línea de atención específica para la atención de las orientaciones que requieran los ciudadanos con respecto a los servicios y trámites pertinentes a la DRELM y 07 UGEL.

III. Canal virtual

Página web institucional o correo electrónico de la DRELM o 07 UGEL, con el fin de proporcionar información, realizar un trámite o cancelar los derechos del mismo.

GRAFICO 1: CANALES DE ATENCIÓN



6.2. Servicios que se brindan en los canales de atención

Los servicios que se brindan en la DRELM y las 07 UGEL a través de los canales de atención a los ciudadanos son:

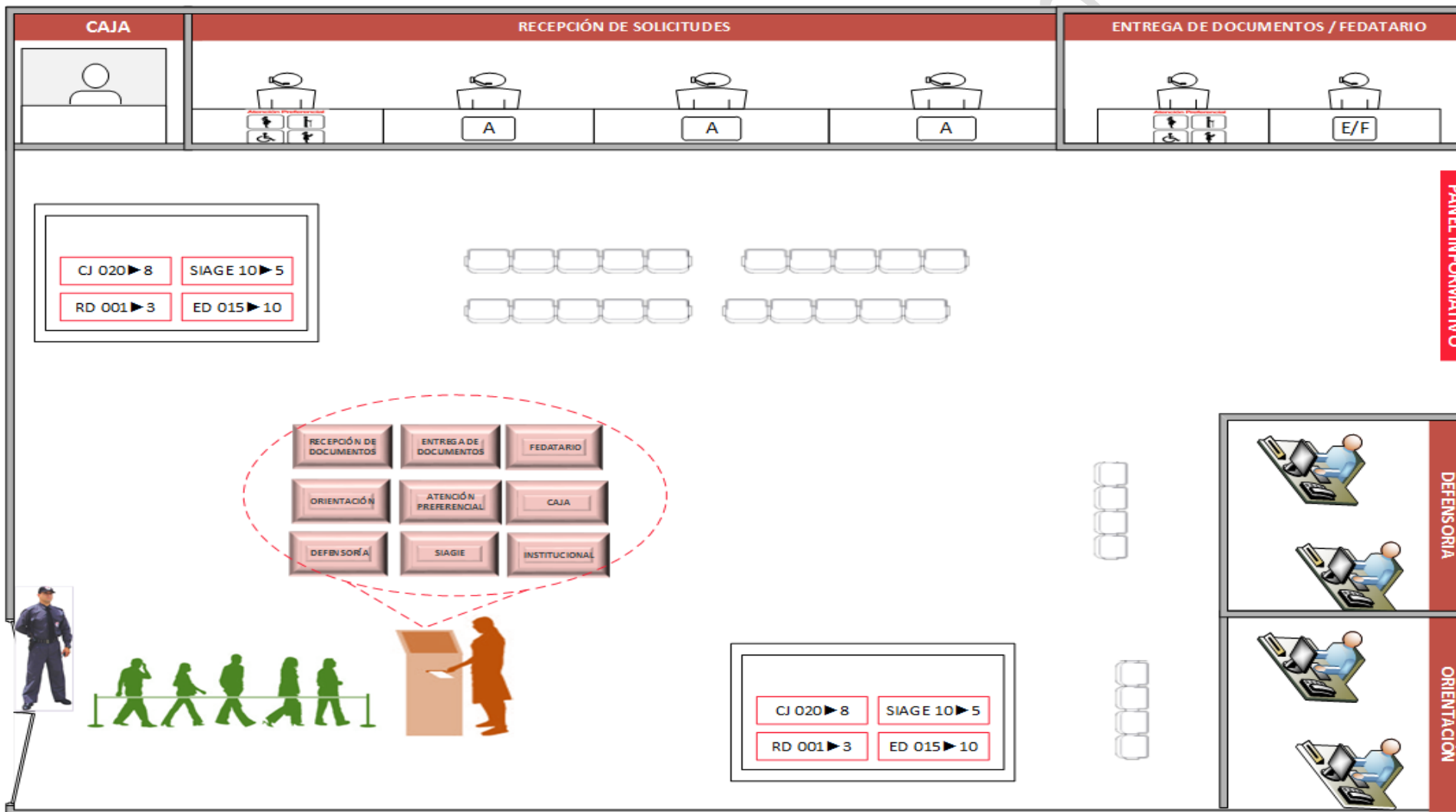
1. Orientación: brindar información respecto a los servicios, trámites, estado del trámite de expedientes, y toda información referente que requiere el ciudadano en relación al sector.
2. Recepción de Documentos: recepcionar, revisar, registrar y derivar son los pasos que debe realizar el personal cuando hay una solicitud, esto incluye impresión del ticket de registro del trámite.
3. Entrega de documentos: verificar el estado del trámite y entregar la respuesta a su solicitud.
4. Fedatario: autenticación de documentos emitidos por la DRELM y/o las 07 UGEL y que son requeridos para trámites propios de la entidad.



5. Atención preferencial: atención para las mujeres embarazadas, niño o niña, personas con discapacidad, adulto mayor y persona con niño/a en brazos en cumplimiento de la Ley N° 28683.
6. Atención Institucional: atención preferente para los Institutos e Instituciones Educativas (solo para directivos que realicen tramites propios de las II.EE).
7. Caja: ventanilla dedicada a recibir el pago de las tasas de los servicios prestados por la entidad.
8. Defensoría al Usuario: atención para los casos relacionados con la vulnerabilidad de los derechos de los usuarios.
9. SIAGIE: soporte en el registro de información del estudiante y la Institución Educativa.
10. Ventanillas especializadas: brindan información o atención de trámites con mayor demanda.

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

GRAFICO 2: SERVICIOS EN PLATAFORMA DE ATENCIÓN



6.3. Proceso de Atención al ciudadano

La atención al ciudadano está definida en 3 procesos claves:

6.3.1. Orientación

El personal de la DRELM y las 07 UGEL brinda la información requerida por los ciudadanos; la orientación puede estar relacionada con los pasos a seguir para la realización del trámite, requisitos, costos, características o seguimiento de sus expedientes, etc.

El proceso de orientación puede darse, principalmente, a través de:

- Los promotores y orientadores en las plataformas de atención.
- Material impreso o folletería disponible en las plataformas de atención.
- Orientación o información telefónica.
- Información registrada en las páginas web o portales de las entidades.
- Orientación e información remitida vía correo electrónico.

Es recomendable, que se cuente con el suficiente nivel de detalle y claridad en los canales virtuales y telefónicos y que todo el personal esté capacitado para atender los requerimientos de información del ciudadano.

6.3.2. Atención del Requerimiento

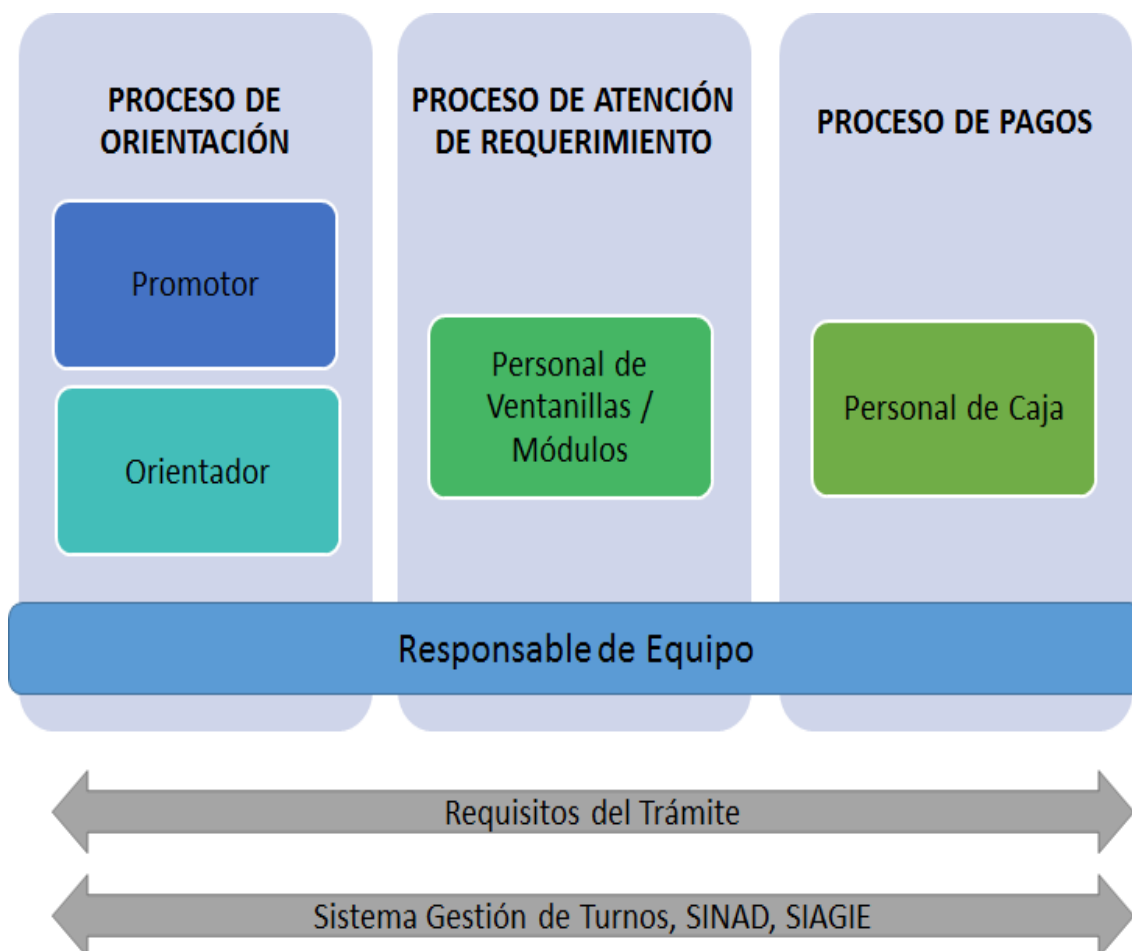
El personal de la DRELM y las 07 UGEL atiende los requerimientos de los ciudadanos tales como recepción del requerimiento, y entrega de documentos, etc.

6.3.3. Pagos vinculados a los trámites y servicios

El ciudadano realizara el pago por los trámites o servicios que brinda la DRELM y las 07 UGEL, a través de las cajas ubicadas las plataformas, bancos o algún medio electrónico que facilite el pago.

Para una mejora atención se establece un protocolo de atención (ver Anexo 01) y las recomendaciones para atención al ciudadano (ver anexo 02).

GRAFICO 2: PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

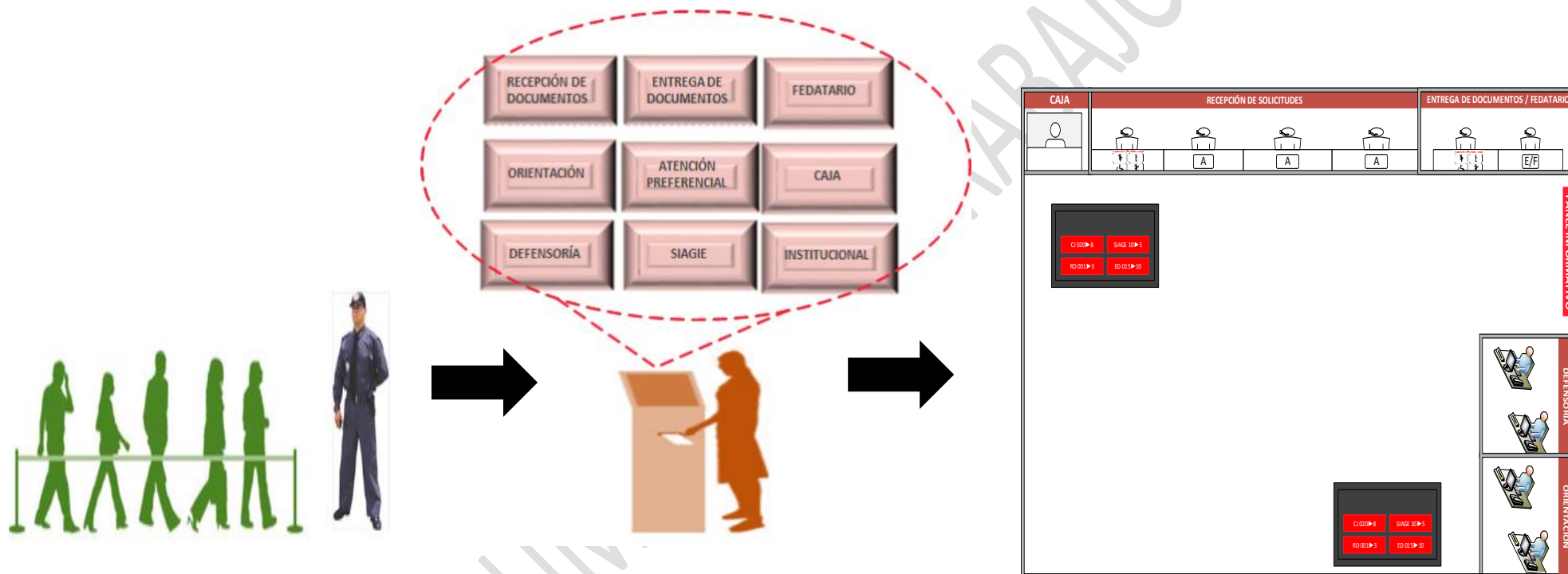


6.3.4. Secuencia de Atención del ciudadano en la Plataforma de Atención

- 1º. Emisión del ticket de atención: comprende desde que el ciudadano requiere la atención de un servicio hasta que el promotor o la persona responsable le facilite el ticket correspondiente.
- 2º. Espera del ciudadano para ser atendido: estado en que el ciudadano espera su turno para ser atendido por el personal responsable del servicio que ha requerido.
- 3º. Atención del requerimiento: comprende la atención del ciudadano por el personal responsable del servicio solicitado, como resultado de ello el proceso puede concluir.
- 4º. Entrega del ticket de registro del trámite o resultado del requerimiento del trámite.

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

GRAFICO 4: SECUENCIA DE ATENCIÓN DEL CIUDADANO EN LA PLATAFORMA



6.4. Habilitadores tecnológicos

El proceso de atención al ciudadano está soportado por los siguientes sistemas:

6.4.1. El sistema de gestión de turnos – SGT

El SGT, permite la atención de los usuarios de la DRELM y las 07 UGEL de manera ordenada y fluida, estableciendo una secuencia de atención por orden de llegada y según la lógica de atención establecida en el presente documento.

Los servicios deben estar configurados también en los Sistemas de Gestión de Turnos (ver Anexo 03).

El sistema de gestión de turnos está conformado por los siguientes cinco módulos:

1. El módulo administrador debe:
 - ✓ Configurar los componentes de los demás sistemas.
 - ✓ Ser administrado por las oficinas de Tecnologías de la Información y Trámite Documentario de cada 07 UGEL y de la DRELM.
 - ✓ Configurar la denominación de los tickets.
 - ✓ Crear un primer nivel de nueve servicios obligatorio: (i) Orientación, (ii) Entrega de Documentos (iii) Recepción de Documentos, (iv) Fedatario, (v) caja, (vi) institucional, (vii) preferencial, (viii) defensoría, y (ix) SIAGIE (solo para las UGEL).
 - ✓ Crear niveles secundarios de servicios que se desplieguen del nivel básico.
 - ✓ Para la atención de los usuarios preferenciales, se debe dar un peso o valor especial con el fin que el usuario sea llamado a cualquier ventanilla.
 - ✓ Para la atención del ticket derivado se deben dar un peso normal.
2. El módulo de monitoreo debe:
 - ✓ Mostrar en línea, como mínimo, la siguiente información por servicio y ventanilla: tiempos de espera, tiempos de atención, tiempo de inactividad, tickets en espera, tickets atendidos, tickets no atendidos, estado de la impresora de la ticketera.
 - ✓ Emitir Bases de Datos (obligatoriamente en formato Excel) que contengan, como mínimo, la siguiente información consolidada por tickets atendidos y no atendidos: fecha, servicio requerido, ventanilla de atención, hora de emisión de ticket, estado del ticket, tiempo de espera, tiempo de atención.
 - ✓ Emitir reportes (obligatoriamente en formato Excel) que contenga, como mínimo, la siguiente información por ventanilla y servicio:
 - ✓

- ✓ número de tickets atendidos y no atendidos, tiempos de espera y tiempos de atención (máximos, mínimos y promedios).
 - ✓ Contar con una opción para personalizar bases de datos y reportes.
3. El módulo de emisión de tickets debe:
- ✓ Emitir tickets para un nivel básico de los nuevos servicios determinados en el sistema administrador.
 - ✓ Emitir tickets de niveles secundarios de servicios determinados por la DRELM y las 07 UGEL.
4. El módulo ventanillas, el cual debe tener las siguientes opciones habilitadas:
- ✓ Llamar un ticket
 - ✓ Rellamar un ticket (el mismo ticket)
 - ✓ Abandono de ticket (cuando no se presenta el usuario)
 - ✓ Iniciar atención
 - ✓ Finalizar atención
 - ✓ Derivar (el ticket a otra ventanilla)
 - ✓ Consulta de ticket
 - ✓ Consulta de número de tickets atendidos
 - ✓ Consulta de tickets en espera
- Además, de manera opcional el sistema de ventanillas puede tener las siguientes opciones habilitadas:
- ✓ Suspender atención (con opción para registrar motivo de ausencia)
 - ✓ Poner en espera un ticket
 - ✓ Atender a usuarios sin ticket
5. El módulo de los monitores debe:
- ✓ Mostrar códigos de tickets para su atención en ventanilla.
 - ✓ Mostrar una secuencia de videos durante todo el horario de atención.
 - ✓ Mostrar mensajes de texto predeterminados, como los horarios de atención, recomendaciones para el ciudadano, requisitos de trámites, etc.

Reportes SGT

El equipo de Atención al Usuario y Gestión Documental y el Equipo de Trámite Documentario a través de sus jefaturas, son responsables de generar los reportes necesarios, que permitan el análisis y mejora continua del servicio de atención al usuario. Asimismo el Equipo de Tecnología de Información debe brindar todo el soporte técnico necesario para la emisión y análisis de los reportes.

Uso del sistema de gestión de turnos

Los detalles del uso del SINAD se encuentran en el anexo 04 (ver).

6.4.2. Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y Archivo –SINAD

El SINAD, administra la gestión documental del Ministerio de Educación y sus dependencias, permitiendo acceder a la información en tiempo real.

Está conformado por los siguientes módulos, de acuerdo a los privilegios asignados:

- Módulo de Gestión: soporte de los procesos correspondientes a la administración documental, desde el registro del expediente o solicitud y su derivación a la oficina destino hasta el registro de la respuesta respectiva y las interacciones con el área de Archivo Central y el área de Actas y Certificados.
- Expedientes: Permitirá gestionar el registro de los expedientes tanto internos como externos, la recepción y atención de los expedientes en las oficinas destino, así como el registro de la respuesta respectiva.
- Módulo de Resoluciones: gestión de las resoluciones emitidas, así como búsqueda, impresión de listado de resoluciones, descarga de resoluciones. También permitirá asignar el firmante de la resolución y la opción de adjuntar el archivo digital de la resolución a registrar.
- Módulo de Archivo Central: administración de las solicitudes sobre lectura, búsqueda o copia de resoluciones y/o antecedentes al Área del Archivo Central. También permitirá asignar a los responsables (técnicos archiveros) para dar atención y respuesta a las solicitudes.
- Módulo de Actas y Certificados: tramitación de las solicitudes de visación y expedición de certificados de estudios, convalidación y revalidación de estudios, expedición de constancias y copias de actas promocionales al Archivo de Actas y Certificados. También permitirá asignar a los responsables (técnicos archiveros) para dar atención y respuesta a las solicitudes.
- Módulo de Consultas y Búsquedas: Permitirá obtener la información de la situación actual del expediente consultado. También permitirá visualizar el seguimiento del expediente.
- Módulo de Control y Monitoreo: proporciona el acceso para la supervisión del proceso que siguen los expedientes dentro de las oficinas, así como las acciones realizadas por los diferentes usuarios involucrados. También permitirá generar reportes de consulta y estadísticos.

- **Módulo De Administración:** Este módulo permite la configuración de usuarios, mantenimiento de tablas maestras, permisos, roles, privilegios.

Uso del SINAD

Los detalles del uso del SINAD se encuentran en los manuales de usuarios publicados en la siguiente dirección web:

http://sistemas06.minedu.gob.pe/sinadmed_3/Descargas/Manuales.htm

Reportes

Se podrán emitir reportes con el objetivo de monitorear los distintos servicios que se prestan a los ciudadanos en base a una misma categorización de los trámites.

Con la medición se podrá identificar la cantidad de embalse existente de expedientes ingresados por tipo de trámite, servicios más solicitados y los que generan mayores dificultades para su resolución. Ello nos permitirá relevar información importante para la gestión de servicios y, asimismo, tomar decisiones en torno a la implementación de mejoras.

Catálogo de Trámites en el SINAD

El catálogo de trámites ha sido incorporado en las funcionales del SINAD con el fin de unificar criterios, denominaciones y definiciones de los trámites que se realizan en la DRELM y las 07 UGEL

La estructura del catálogo consiste en:

Variables del Catálogo Único de Trámites	Descripción de la variable
Código	Consolida el valor que toma la clasificación y subcategorización de cada trámite.
Clasificación de los trámites	Consolida el primer gran agrupamiento de los trámites teniendo en cuenta ciertas características comunes.
Subcategorías	Consolida el segundo gran agrupamiento de los trámites.
Tipo de usuario	Identificación del usuario que puede realizar dicho trámite.
Tipo de trámite	Listado total de trámites mapeados en la DRELM y las 07 UGEL de Lima Metropolitana.

Uso del Catálogo de Trámites

El responsable de ingresar los expedientes en el sistema, deberá ingresar un código que inmediatamente activará la opción del trámite correspondiente. Esta opción facilitará el registro con la denominación del trámite para la solución del mismo.

Asimismo, con la habilitación del código en el sistema se evitará el ingreso de varias denominaciones al mismo trámite, así como, el registro manual de los mismos.

6.4.3. Sistema de información de apoyo a la Gestión de la Institución Educativa – SIAGIE

SIAGIE es el aplicativo informático que permite el aseguramiento de la aplicación estandarizada del marco normativo que regula los procesos de matrícula y evaluación de estudiantes; así como contar con una base de datos nacional que a su vez permita disponer de indicadores de gestión que apoyen la toma de decisiones a nivel de IE, UGEL, DRE, Ministerio de Educación y otras entidades.

Uso del SIAGIE

Los detalles del uso del SIAGIE se encuentran en los manuales de usuarios publicados en la siguiente dirección web:

<http://siagie.minedu.gob.pe/inicio/>

6.5. Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención

Las condiciones en la que los canales de atención deben operar deben cumplir con los siguientes estándares:

6.5.1. Condiciones del espacio físico para la atención

Las condiciones del espacio físico para la atención, deben de cumplir con las normas de seguridad en Defensa Civil, de acuerdo con las disposiciones del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD).

Para la atención a los ciudadanos, el espacio de ser adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, señalización, ventilación, limpieza e iluminación y accesible para las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y con discapacidad.

La DRELM y las 07 UGEL, deben obtener el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones - ITSE, el cual será solicitado como requisito para el otorgamiento de autorización, permiso o licencia de funcionamiento normado en el Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones.

6.5.2. Equipamiento para la atención del ciudadano

Las plataformas de atención, debe estar compuesto por un sistema de gestión de turnos y equipo de oficinas los cuales tienen que estar en condiciones adecuadas para su uso, estos son:

- **Sistema de Gestión de Turnos:** requiere un equipo dispensador de tickets, impresora térmica, monitores/ o televisores, y todo componente que permita mejorar la atención del ciudadano.
- **Sala de Espera:** requiere sillas, monitores o televisores para la visualización de los turnos y una repisa para facilitar el llenado de solicitudes formuladas por los ciudadanos.
- **Módulo de Orientación:** requiere de módulos, sillas giratorias, sillas fijas de ser necesario, computadoras con conexión de red y un teléfono.
- **Ventanillas de recepción de documentos, entrega de documentos, ventanillas especializadas, fedatario y caja:** requiere instalación de ventanillas según las necesidades de la DRELM o 07 UGEL, equipos de cómputo, equipos de impresión de tickets, sillas, conexión de red y organizadores de documentos.
- **Módulos del Sistema de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE):** requiere de módulos, sillas giratorias, sillas fijas de ser necesario, computadoras con conexión de red y un teléfono.
- **Módulo Defensoría al Usuario:** requiere dos módulos, dos sillas giratorias, dos sillas fijas, dos computadoras con conexión de red, un teléfono y una impresora.
- **Servicios Higiénicos:** Su acondicionamiento debe obedecer a lo dispuesto en Ley N° 29973, Ley General de la Persona con discapacidad.

6.5.3. Señalización

La señalización debe estar orientada a facilitar la ubicación y el acceso en los espacios de atención. (Ver Anexo 05)

Debe estar debidamente señalizado:

- Accesos y salidas
- Las principales áreas de atención
- Servicios dirigidos al ciudadano y módulos de orientación,
- Servicios higiénicos
- Medidas de seguridad.
- Libro de reclamaciones.
- Buzón de sugerencias.

6.5.4. Mapa de riesgos

La DRELM y las 07 UGEL deben contar con mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles para facilitar la ubicación de los ciudadanos.

Los mapas deben cumplir con las especificaciones del Decreto Supremo N° 005-2012-TR, Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, modificada por la Ley N° 30222.

6.6. Personal responsable de la atención al ciudadano

Es importante que el personal tenga claramente delimitadas sus funciones y conozca ampliamente el proceso de cada uno de los trámites que atiende, no sólo del proceso específico en el cual interviene directamente, sino de toda la ruta que éste sigue hasta que se le otorga una respuesta final.

6.6.1. Responsables de la atención

- **Promotor (a):** responsable de otorgar al ciudadano un ticket de atención para los diversos servicios que se prestan en la plataforma y orientar al ciudadano de ser necesario.
- **Orientador(a):** responsable de brindar información sobre los requisitos, plazos y costos de los procedimientos administrativos y servicios a cargo de la entidad.
- **Defensor:** responsable de ejercer la defensa de los derechos de los ciudadanos, así como realizar la labor de mediación a fin de solucionar los problemas de los ciudadanos en la tramitación de sus peticiones.
- **Personal a cargo de la gestión documental:** encargados de la recepción, registro y de la formulación de observaciones de la documentación presentada a una entidad pública conforme al artículo 117°, 124° y 125° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento

Administrativo General, la cual da inicio a un procedimiento administrativo, así como la notificación de actos administrativos a los ciudadanos.

- **Cajero (a):** responsable de recibir el pago por derecho de trámite, emitiendo una constancia por tal pago.
- **Especialista del Sistema de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE):** responsable de la atención de los directores y responsables de las claves del sistema de las instituciones educativas, respecto a la aprobación de modificación de las actas y nóminas de matrículas.
- **Funcionarios, especialistas, técnicos administrativos, oficinistas:** personal de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones de la DRELM y del Área de Administración de las 07 UGEL y de las Áreas o Unidades integrantes a cargo de las diligencias y acciones que se desarrollan para la tramitación de las solicitudes de los ciudadanos.

6.6.2. Perfil del puesto general del personal de atención al ciudadano.

El personal que tiene contacto directo con los ciudadanos debe estar calificado para el puesto que ocupa, el cual requiere de técnicas de atención y comunicación.

La DRELM y UGEL deben elaborar el perfil del personal que participa en los procesos de atención al ciudadano de acuerdo al Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR definido en la Directiva N° 001-2013-SERVIR/GDSRH, Normas para la formulación del Manual de Perfiles de Puestos-MPP,

Se debe evaluar a la hora de seleccionar al personal que participa en el **proceso de atención al Usuario** las siguientes Habilidades y competencias:

Habilidades y Competencias Genéricas	
Orientación al servicio	<p>Escucha con interés y empatía las necesidades del ciudadano para comprenderlas y atenderlas con diligencia; ser cordial y respetuoso con los ciudadanos, siempre mostrando disposición de ayuda.</p> <p>Se responsabiliza por los procedimientos relacionados con el servicio brindado y, de haberlos, corrige los problemas, rápidamente, sin mostrarse a la defensiva.</p>
Responsabilidad	<p>Está comprometido con los objetivos de la organización y su trabajo, realiza sus actividades con perseverancia y dedicación.</p> <p>Cumple con los procedimientos y normas de trabajo sin supervisión constante. Es puntual.</p>

Comunicación efectiva	<p>Interactúa y coordina oportunamente con información relevante o necesaria, con personas de su área y/o de diferentes áreas para cumplir con sus tareas.</p> <p>Se expresa con claridad y sencillez, adecuándose al nivel de comprensión del ciudadano, hace preguntas para asegurarse de haberse dado a entender.</p> <p>Maneja las reglas adecuadas del lenguaje, la gramática y la sintaxis al transmitir sus ideas, tanto oralmente como por escrito.</p>
Trabajo en equipo	<p>Da ideas a los demás y hace sugerencias constructivas en el trabajo diario.</p> <p>Atiende las sugerencias de otros aunque no coincidan con las suyas, con el propósito de favorecer los resultados del equipo.</p> <p>Conoce las tareas o procesos de sus compañeros de área, lo que le permite brindarles ayuda, dar información o reemplazarlos, cuando sea necesario.</p> <p>Mantiene oportunamente informado a su supervisor y/o grupo de trabajo acerca de incidencias, avances o retrasos en las tareas, con el fin de prever acciones oportunas.</p>
Iniciativa – Proactividad	<p>Está alerta y se anticipa a problemas o requerimientos, busca apoyo o implementa soluciones con previsión.</p> <p>Aporta ideas creativas o sugerencias viables para tareas, proyectos o para lograr mejoras dentro de su área de trabajo o servicios a sus ciudadanos. Cuando culminan sus tareas, adelanta otras o utiliza su tiempo disponible en otras actividades productivas. Hace más de lo que se le pide.</p>
Comportamiento ético	<p>Es reservado con la información confidencial que maneja respecto de los ciudadanos, su órgano o unidad y la entidad.</p> <p>Brinda información completa y veraz y asume la responsabilidad de sus acciones.</p> <p>De darse una situación confusa o ambigua, prefiere apegarse a las normas y procedimientos o consultarlo con instancias superiores.</p> <p>Asume sus errores y demoras, comunicándolos oportunamente a su jefe y buscando soluciones adecuadas para corregirlos.</p>



Habilidades y Competencias por la naturaleza de la función	
Disposición para aprender	<p>Formula preguntas sobre los procesos, funciones y objetivos de su puesto y área a la que pertenece, con el fin de mejorar su desempeño.</p> <p>Busca y analiza información útil para la ejecución de su trabajo y solución de problemas.</p> <p>Solicita o recibe apreciaciones y sugerencias con apertura y disposición, evalúa los resultados de su trabajo e incorpora lo aprendido en su desempeño para mejorar su ejecución posterior.</p> <p>Solicita o participa con interés en las capacitaciones relativas a su trabajo para mejorar la ejecución de sus tareas.</p> <p>Aplica los conocimientos adquiridos en su quehacer.</p>
Relaciones interpersonales y manejo de conflictos	<p>Mantiene una postura de tranquilidad y conciliación en toda circunstancia, aun en situaciones difíciles, de presión o de confrontación.</p> <p>Es empático, paciente y tolerante en su relación con los demás, transmite una actitud positiva y optimista.</p> <p>Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o ciudadano de manera oportuna y respetuosa.</p>
Adaptación al cambio	<p>Tolera con efectividad la variabilidad que puede darse en su carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento.</p> <p>Desarrolla su trabajo con flexibilidad adaptándose a la situación particular en la que se encuentre, sin dejar de considerar las normas o procedimientos establecidos.</p> <p>Se adapta con apertura y rapidez a los cambios, demandas o condiciones laborales nuevas o imprevistas relacionadas con su función</p>
Planificación y organización	<p>Programa sus actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo disponible o esperado.</p> <p>Verifica el progreso de sus procesos de trabajo y tareas a medida que éstos se van dando.</p> <p>Organiza su trabajo aun cuando hay imprevistos, logrando su culminación oportuna.</p>

6.6.3. Inducción y capacitación del personal

El personal debe tener dominio de las diversas técnicas existentes para brindar una atención óptima. Con este fin, es necesario realizar acciones de capacitación (talleres, seminarios, cursos) con el objetivo de fortalecer las competencias deseadas y dotar de las herramientas, conocimientos y habilidades (comunicación asertiva, trato especial para determinados grupos de personas, manejo de conflictos, etc.) requeridas para realizar su labor de la mejor manera posible. La capacitación debe serializarse cuando el personal ingresa y reforzarla como mínimo de 02 veces al año en el fortalecimiento de habilidades blandas y uso de sistemas.

Los procesos de inducción y capacitación son de suma relevancia, en tanto permite al personal que ingresa a la entidad conocer:

- El modelo de servicio
- Las reglas de relacionamiento con los ciudadano
- Los métodos de trabajo
- La gestión de procedimientos
- El uso de formularios
- Los aplicativos informáticos, entre otros aspectos claves de la entidad.

En el caso particular del personal que atiende al ciudadano, es necesario inculcarle, desde la inducción, el sentido de pertenencia y de compromiso con la entidad, dándole a conocer la relevancia de su labor y el papel fundamental que representa al interior de la entidad.

6.7. Responsabilidades del personal

Responsable del Equipo

- Administrar los canales de atención.
- Verificar que el personal responsable de la atención al ciudadano, brinde una atención de calidad.
- Garantizar que los responsables de la atención cumplan con las orientaciones.
- Elaborar el plan de capacitación para el personal.

Promotor/a

- Orientar a los ciudadanos sobre los requisitos, procedimiento y trámite de la denuncia.
- Emitir y entregar el ticket de atención que corresponda de acuerdo a su necesidad.
- Informar al ciudadano del horario de atención.
- Proporcionar a los ciudadanos el Formulario Único de Trámite (F.U.T.), el Formulario de Declaración Jurada de Silencio Administrativo y el Formulario de solicitud Acceso a la Información Pública.

- Informar a su jefatura, si hay fallas con el SGT.

Orientador/a

- Brindar información a los ciudadanos sobre los requisitos, plazos, costos y procedimientos de los trámites a cargo de la DRELM o UGEL.
- Brindar información a los ciudadanos sobre el estado de los expedientes en trámite, área y especialista a cargo.
- Apoyar en la presentación de las solicitudes a las personas comprendidas en la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con discapacidad y Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Proporcionar a los ciudadanos el Formulario Único de Trámite (F.U.T.), el Formulario de Declaración Jurada de Silencio Administrativo y el Formulario de solicitud Acceso a la Información Pública.
- Derivar a los ciudadanos al módulo Defensorial cuando se detecte vulneración o peligro de vulneración de un derecho y dilación en la tramitación de un expediente.

Responsable de atención

- Recibir los documentos presentados ante la DRELM o 07 UGEL, los mismos que generan el inicio de un procedimiento administrativo.
- Verificar que el expediente que ingresa incluya los documentos y anexos que se indican y que estén debidamente foliados.
- Realizar las observaciones por incumplimiento de requisitos establecidos en la norma correspondiente, informando al administrado que cuenta con un plazo máximo de dos días hábiles para subsanarlas.
- Registrar la documentación ingresada en el SINAD.
- Emitir el ticket de registro del trámite y entregarlo al ciudadano para el seguimiento correspondiente.
- Derivar la solicitud a la unidad competente para su tramitación, dentro del mismo día de su presentación.
- Entregar el documento que pone fin a un procedimiento administrativo al ciudadano.
- Atender al ciudadano cuando la información requerida sea técnica o legal y no pueda ser brindada por el módulo de orientación, debido a su especialidad.

Responsable de Caja

- Realizar el cobro correspondiente a los usuarios, por los trámites o servicios que brinda la DRELM y/o las UGEL, cuando corresponda.
- Emitir el comprobante de pago respectivo por el servicio prestado.
- Reportar diariamente al responsable de Tesorería los ingresos directamente recaudados.

Fedatario



- Comprobar y autenticar, previo cotejo entre el original que exhibe el administrado y la copia presentada, la fidelidad del contenido de esta última para su empleo en los procedimientos de la entidad.
- Certificar la firma de los administrados previa verificación del suscriptor con el documento nacional de identidad original y para uso exclusivo en trámites internos.

Responsable de Defensoría al Usuario (Resolución de Secretaral General N° 056-2016-MINEDU)

- Atender a los ciudadanos que manifiesten ser sujeto de vulneración o peligro de vulneración del derecho a la educación o derechos de los administrados por parte de la entidad.
- Asesorar a los ciudadanos sobre los mecanismos de participación ciudadana (denuncia, queja por defecto de tramitación, reclamación, acceso a la información, medios impugnatorios).
- Coordinar con las áreas de la DRELM o 07 UGEL respecto de la atención de los expedientes en trámite que hayan excedido los plazos establecidos para su tramitación.
- Cooperar, a través del diálogo, con todos los actores institucionales (directivos, funcionarios y servidores) para que realicen sus funciones garantizando adecuadamente el ejercicio de los derechos; entendiendo que todos los miembros del sector educación tienen la obligación de garantizar, desde la posición en que se desarrollan, el cumplimiento de las funciones o tareas asignadas.
- Identificar procedimientos y nudos críticos que generan espacios de vulneración de derechos y actos de corrupción, promoviendo soluciones o medidas correctivas.

Organizador/ Derivador

- Recibir, ordenar los requerimientos para ser derivados a las áreas correspondientes para que su atención.
- Registrar en el SINAD las derivaciones.
- Derivar los requerimientos a las áreas correspondientes.
- Recibir, ordenar las respuestas de las áreas usuarias.
- Descargar del SINAD, los expedientes derivados.

Unidades Orgánicas

- Tramitar los procedimientos administrativos a su cargo, en cumplimiento de la normativa pertinente y plazos establecidos.
- Brindar información veraz, clara y concreta sobre el estado de un expediente a su cargo, cuando la persona encargada del módulo de orientación lo requiera.

- Registrar y actualizar la información de los expedientes a su cargo en el Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo (SINAD), tal como fecha de recepción, estado y funcionario o empleado público designado para la tramitación del mismo.
- Brindar información sobre los requisitos, plazos y de los procedimientos de los tramites a su cargo, al Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documentaria de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones de la DRELM y del Equipo de Trámite Documentario y Archivo del Área de Administración de las 07 UGEL de Lima Metropolitana al módulo de orientación, con el fin de proporcionar una buena orientación al ciudadano.

Equipo de Tecnología de Información

- Asesorar y brindar asistencia técnica en los temas relacionados con los sistemas que soportan la atención al usuario tales como el SGT, SINAD, SIAGIE y cualquier otro que se implemente,
- Capacitar al personal en el uso correcto de los sistemas que soportan la atención al ciudadano.

Equipo de Participación y Comunicaciones

- Asesorar y brindar asistencia técnica en los temas relacionados a la difusión de los servicios, requisitos y procedimientos de los trámites que se brindan en la plataforma.

7. Transparencia y acceso a la información pública

7.1. Transparencia de la información pública

Rige según lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N° 27806, su modificatoria Ley N° 27927 y su Reglamento el Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, tienen por finalidad promover la transparencia de los actos del Estado.

7.2. Acceso a la información

Se debe, seguir lo establecido en la Ley N° 27806, su modificatoria Ley N° 27927 y su Reglamento el Decreto Supremo N° 072- 2003-PCM, tienen por finalidad regular el derecho fundamental del acceso a la información, consagrado en el numeral 5 del Artículo 2, de la Constitución Política del Perú.

7.3. Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad (contenidos en el TUPA)

La información de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, o comúnmente llamados trámites, precisados en el TUPA, deben ser publicados de manera clara y sencilla.

Se debe evitar terminología propia del sector o bien el uso de siglas que no son comprensibles para la mayoría de los ciudadanos.

8. Medición y satisfacción

El conocimiento de las expectativas de los ciudadanos sobre los servicios que presta la DRELM y las 07 UGEL y la medición de la satisfacción permitirá mejorar de manera continua los servicios ofertados.

8.1. Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención

La DRELM y las 07 UGEL deben definir adecuados procesos de seguimiento y evaluación de la atención, para lo que se requiere definir un conjunto de actividades e indicadores que deben ser monitoreados en el tiempo.

Indicadores	Definición	Ejemplos
De insumo	Miden los recursos necesarios (presupuestales, humanos y físicos) para el desarrollo de un proceso, proyecto, programa, o política.	horas de personal consumidas en la entrega de determinado servicio (por unidad de servicio), presupuesto por unidad de bien o servicio, etc.
De procesos	Miden lo que sucede durante la ejecución y reflejan las actividades, sus metas, la fecha en la que se alcanzará la actividad y los recursos necesarios; miden, también, los cambios inmediatos y los logros alcanzados con la ejecución de actividades.	porcentaje de procesos o trámites exitosos o concluidos, respecto del total de atenciones, tiempo promedio en cola (espera), tiempo promedio por trámite o atención, etc.
De productos	Miden los productos físicos, ya sean bienes o servicios.	número de trámites atendidos, número de bienes y servicios entregados, etc.
De resultados	Miden los cambios que se irán produciendo en la ejecución del proceso, proyecto, programa o política, permitiendo conocer, de manera oportuna, si se está alcanzando los objetivos.	nivel de satisfacción de los ciudadanos, porcentaje de quejas recepcionadas, por temas de discriminación, porcentaje de quejas que han sido solucionadas

		dentro del plazo previsto por la entidad, etc.
De Impacto	Miden los cambios fundamentales que se esperan al final del proceso, proyecto, programa o política, y que serán reconocidos por la población objetivo.	Nivel de satisfacción del ciudadano

8.2. Medición de la satisfacción

Es de suma importancia conocer la opinión de los ciudadanos, respecto a la atención brindada por la entidad.

La opinión debe ser recogida a través de encuestas (formatos o cuestionarios estándares), lo cual permitirá tener registro sobre la satisfacción del servicio recibido.

La escala de evaluación de las encuestas de satisfacción, se establecen a criterio de la entidad, como por ejemplo:

- Para mediciones cualitativas, puede ser: muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto.
- Mediciones cuantitativas: 1 - muy bajo, 2 - bajo, 3 - regular, 4 - alto y 5 - muy alto.

Las evaluaciones pueden abarcar diferentes momentos y aspectos del proceso de atención, como la orientación recibida, los tiempos de espera, las condiciones o ambiente del espacio de atención, la calidad de la información recibida, los resultados de su solicitud, entre otros. La aplicación de las encuestas debe periódica.

8.3. Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención

Los reportes de medición de la gestión deben ser presentados a las instancias respectivas, para la toma de decisiones, la evaluación institucional y la toma de decisiones que redunden en mejoras de la atención.

8.4. Reclamos y sugerencias

El proceso de atención de reclamos y sugerencias comprende las actividades relacionadas con la recepción, análisis y respuesta a los mismos.

Los reclamos y sugerencias pueden darse principalmente a través de:

- Oficinas de atención (ventanilla, buzón de sugerencias y Libro de Reclamaciones)

- Portal web (libro de reclamaciones virtual) o al correo electrónico
- Vía telefónica

8.4.1. Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continúa

En el caso de los reclamos, es importante definir un proceso específico, que permita no sólo la retroalimentación, sino también la respuesta adecuada, lo que en algunos casos involucrará la revisión de algunos procedimientos y actuaciones llevadas a cabo.

Con este fin, se hace necesario el procesamiento, evaluación y respuesta de las reclamaciones contenidos en el Libro de Reclamaciones de cada entidad, cuya obligatoriedad se encuentra regulada en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM. En el caso del proceso de atención de sugerencias, será relevante que estas sugerencias sean analizadas por un equipo orientado a la mejora continua de procesos y que evalúe la pertinencia de implementar estas sugerencias.

8.4.2. Responsable de la gestión de los reclamos y sugerencias

El análisis de seguimiento de las atenciones es realizado por el órgano encargado de velar por la adecuada atención o el órgano o funcionario encargado del seguimiento y evaluación.

El proceso de seguimiento y evaluación de los reclamos y sugerencias presentados ante la entidad, debe implementarse centralizadamente; teniendo como alcance, los distintos canales de atención.

9. Anexos

Anexo 01 Protocolo de Atención

Recomendaciones generales

- Mantener siempre un trato respetuoso y cordial con los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato diario.
- En todo momento, llevar el uniforme limpio, debidamente arreglado, planchado mostrando el pin de identificación.
- Al comunicarse entre el personal se debe en cuenta:
 - ✓ Acercarse a la persona para comunicarse directamente o a través de la línea telefónica
 - ✓ Mantener un trato amical y respetuoso.
 - ✓ No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.
- Evitar mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello.

- Mantener una postura erguida. No está permitido apoyarse en la pared de la entrada, en las columnas o pasillos.
- Ser disciplinado, esto no significa estar serio, sino por el contrario ser y estar alegre y asequible.
- Ceder el paso, en especial a las mujeres, ancianos y discapacitados.
- Mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetos, evitando tener cabellos en la cara. Los ganchos o accesorios que sean colocados en el cabello deben ser, de preferencia, en color negro o azul marino.
- No está permitido comer en el área de trabajo.
- Sólo está permitido consumir alimentos (no bebidas alcohólicas) en el área de comedor.
- Asearse manos y rostro, después de las horas de refrigerio, antes de retornar al módulo de atención.
- No está permitido el uso de celulares u otro equipo audiovisual en el módulo de atención.
- Mantener el módulo de atención limpio y ordenado.

Recomendaciones para el saludo

- Mantener contacto visual en todo momento.
- Mantener una postura firme, pero relajada.
- Mantener un rostro sonriente o de invitación. Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse.
- Tener cuidado que las manos estén siempre limpias y no sudorosas.
- El personal de atención debe seguir los siguientes pasos para saludar al ciudadano:

1. Cuando el ciudadano se acerque al módulo de atención:

De contar con una silla en el módulo de atención:

- Si se sienta inmediatamente, proceda a iniciar la conversación.
 - Si espera a ser invitado a sentarse, invítelo a sentarse en la silla del módulo y después inicie una conversación.
 - Si extiende su mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después iniciar conversación.
2. Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo "Bueno días", "Buenas tardes", "Buenas noches"; e, inmediatamente después, dar la bienvenida "Bienvenido(a)".
 3. Identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el ciudadano dé su nombre y optar por un trato de usted. Evitar en lo posible los títulos formales de presentación: señor, señora, señorita, joven, etc.
 4. Invitar al ciudadano a que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas.
 - ¿De qué manera puedo ayudarlo?/ ¿De qué manera puedo servirlo?
 - ¿En qué le puedo ayudar?/ ¿En qué le puedo servir?

5. No está permitido saludar de la siguiente manera:

- ¿Para qué soy bueno/buena?
- ¿A qué ha venido usted?
- ¿Qué desea?
- ¿Qué quiere hacer?
- ¿Qué pasa señor/señora?
- Hola

Recomendaciones durante el servicio

- Tener muy en cuenta la amabilidad, discreción y, sobre todo, la educación.
- No entablar, conversaciones muy casuales o íntimas que afecten la productividad de la gestión que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención.
- Promover un diálogo amigable que haga sentir al ciudadano (a) bienvenido(a) y cómodo(a) para realizar la gestión.
- El asesor de servicio debe seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el ciudadano:
 1. Dejar en todo momento que la persona se exprese y se sienta a gusto. No interrumpir la conversación. Prestar atención y dejar que el ciudadano termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, entre otros, y atender la documentación que el ciudadano traiga si es necesario.
 2. Tener cuidado con el lenguaje corporal, minimizar los gestos faciales y corporales.
 3. Mantener contacto visual, siempre que corresponda.
 4. Evitar en todo momento hacer consultas a otro asesor de servicio en caso esté atendiendo a un ciudadano, a no ser que sea el Supervisor o Coordinador. Si es necesario una consulta a otro asesor, ésta debe hacerse vía telefónica, sin retirarse del módulo, a no ser que sea extremadamente necesario.
 5. Ser puntual en las respuestas, evitando ser cortante.
 6. Evitar contestar con preguntas.
 7. Comunicarse en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
 8. Ordenar bien la información y el material a ofrecer.
 9. Conseguir, en la medida de lo posible, que el ciudadano asimile mientras escucha la información brindada.
 10. Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.
 11. Si cuando se está atendiendo a un ciudadano suena el teléfono, pedir disculpas a la visita, descolgar y presentarse. No interrumpir la conversación para atender llamadas por el celular o teléfono fijo, de índole personal.
 12. En caso no tener una solución inmediata, derivar o buscar apoyo, pero siempre tener la premisa que toda demanda debe ser respondida.

El responsable de la atención debe evitar retirarse de su módulo durante la atención, siempre debe estar su atención y su esfuerzo enfocado en el ciudadano. Si tuviera que retirarse para poder proseguir con el trámite a realizar, proceder a notificarlo, por



ejemplo, "necesito sacar una fotocopia de su documento para proseguir con la gestión del trámite. Por favor, deme un momento, con su permiso".

Solo se puede ausentar del módulo; es decir, se finaliza con la gestión de un ciudadano, se espera a que se retire del módulo, y se pone en pausa el sistema Gestión de Turnos.

Nunca se debe ausentar del módulo durante la atención al ciudadano.

Recomendaciones al terminar la atención

Al terminar la gestión, despedir al mismo con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante y esperando que haya sido de su agrado.

1. Cuidar la entonación, la expresión y mirar a los ojos.
2. Identificarlo por su nombre, ofreciéndose para posteriores requerimientos.
3. Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos).
4. Transmitir siempre la sensación de que se ha hecho todo lo posible por brindarle una atención óptima.

Anexo 02**Recomendaciones para el Ciudadano**

TEN EN CUENTA

Si vas a la UGEL, te brindamos
unas recomendaciones para
ser atendido en plataforma:



1 Antes de presentar tu expediente, verifica que:

- a) Cumple con todos los requisitos solicitados para el trámite. Si no los tienes o tienes dudas, debes informarte allí en el servicio de orientación.



- b) El Formulario Único de Trámites - FUT debe estar correctamente llenado y firmado (requerir el FUT a la promotora o descargarlo de la página web).

- c) El expediente de trámite debe estar debidamente foliado (debes enumerar todas las hojas del expediente, incluido el FUT).

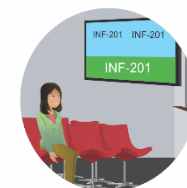


2 Con tu expediente completo:

- a) Solicita tu ticket de atención con el(la) promotor(a).



- b) Espera en la zona indicada para usuarios, hasta que tu ticket salga en la pantalla o seas llamado por el personal del servicio que has solicitado. En caso de pérdida del ticket o de haber perdido el turno, deberás solicitar uno nuevo.

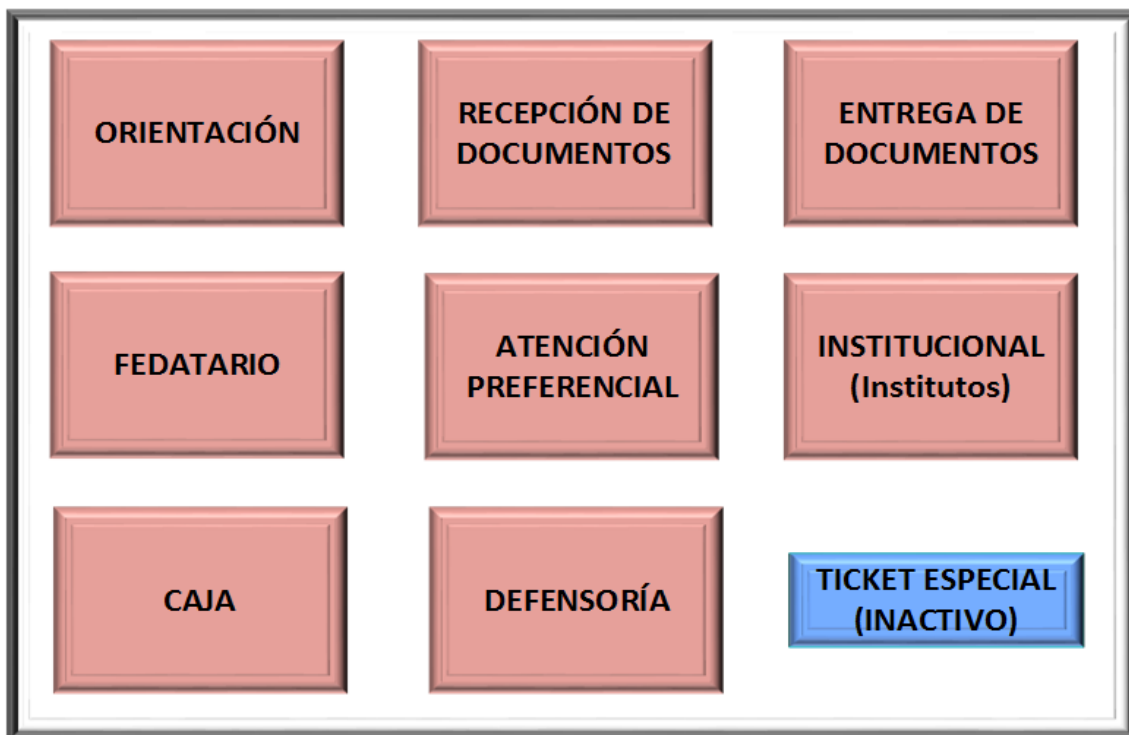


Con tu apoyo, lograremos mejorar la atención en nuestras plataformas

Anexo 03

Servicios Configurados en el Sistema de Gestión de Turnos

DRELM



UGEL



Anexo 04

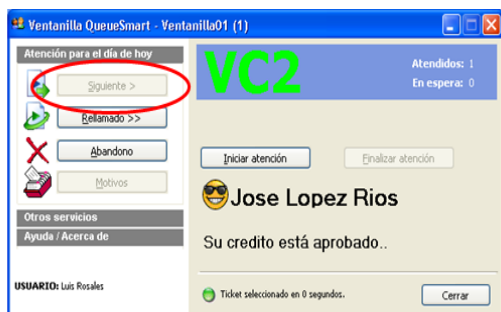
Uso del Sistema de Gestión de Turno

1. Ingreso al sistema

Inicie su sesión en el sistema de gestión de turnos

2. Llamado de ticket

Para que una operadora / ventanilla realice el llamado de tickets presionar con el mouse el botón siguiente o de lo contrario la tecla rápida ALT+S; de inmediato aparecerá el número de ticket que está llamando.

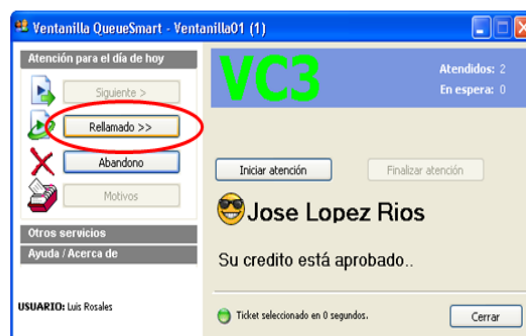


Esperar de 10" seg a 20" al ciudadano



En caso que el ciudadano no se acerque con el primer llamado, puede utilizar a opción "Rellamado", el cual volverá a parecer en los televisores, sino llega luego del "Rellamado" debe utilizar la opción "Abandonado" y proceder a llamar al siguiente el ticket.

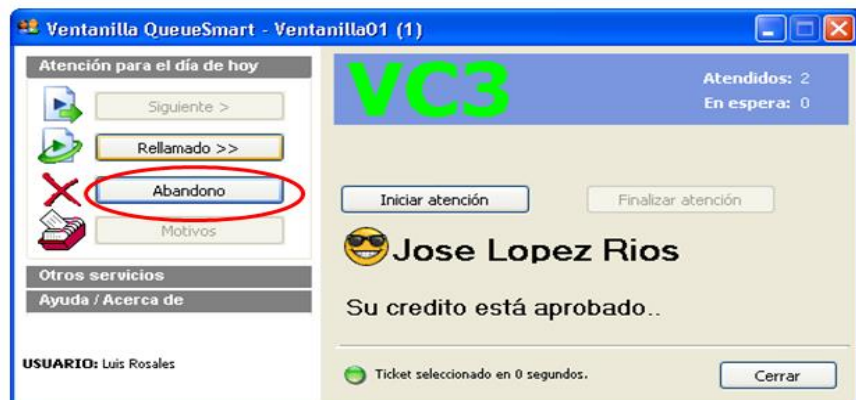
Rellamado del ticket



Ticket Abandonado: cuando el ciudadano no se acerque para su atención, se debe elegir la opción "Abandonado"

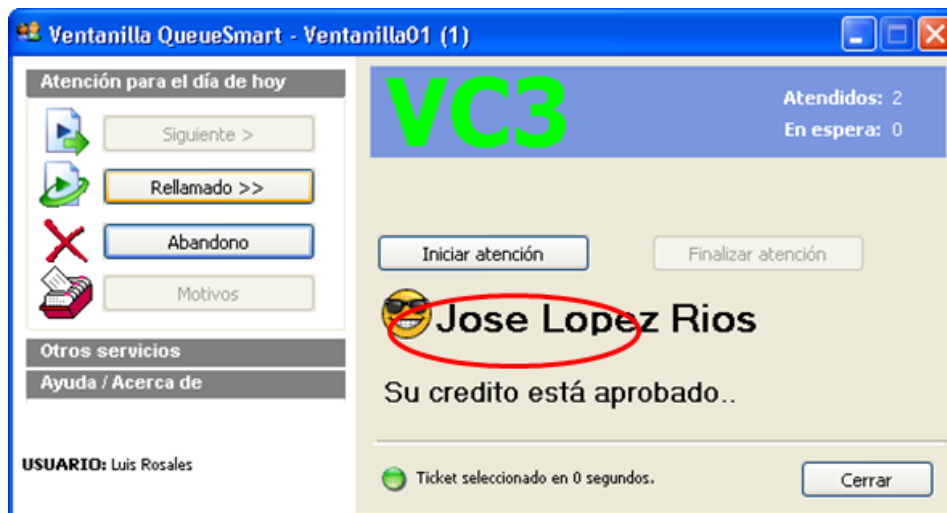


Esperar de 10'' seg a 20'' al ciudadano



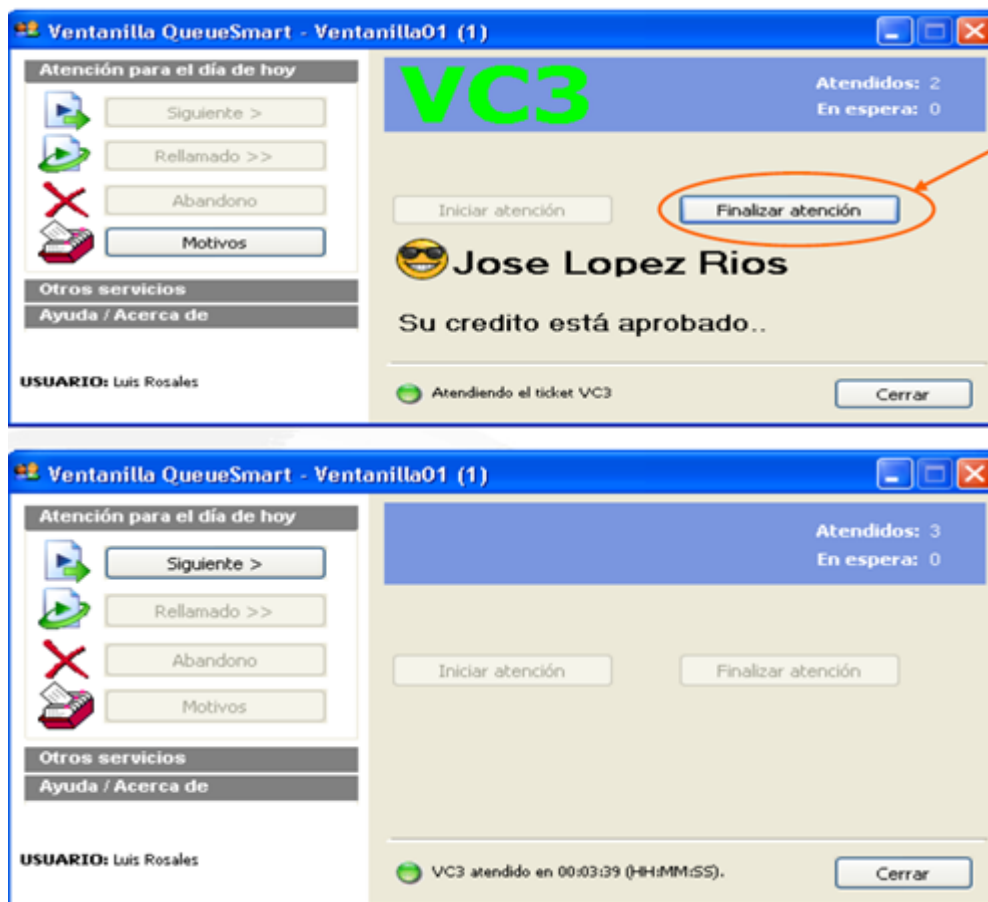
3. Iniciar Atención

Cuando el ciudadano se presenta en la ventanilla presionar el botón "Iniciar atención" a partir de ahí comienza a correr los tiempos de atención para efectos de estadística de atención y reportes del sistema.



4. Finalizar Atención

Cuando la ventanilla haya terminado la atención presionara el botón "Finalizar atención".



5. Derivar los tickets a otros servicios

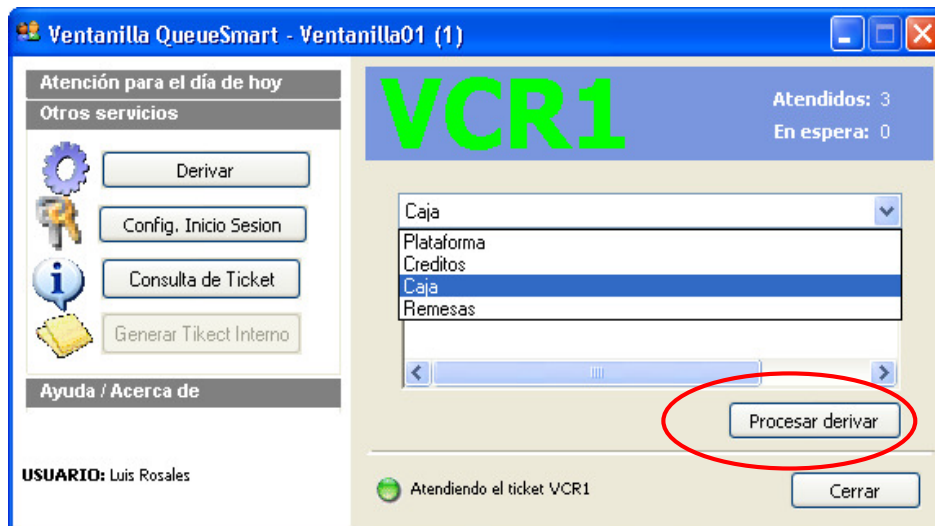
Imaginemos en el caso que un ciudadano está en caja y desea ingresar su expediente, el responsable de caja puede derivarlo a "Recepción de documentos". El objetivo es que el ciudadano no vuelva a sacar otra vez un ticket y esperar su turno.

Si, el ciudadano desea que lo deriven a otra área o según el criterio de la persona que lo está atendiendo considera necesario una derivación, marcar la opción "Otros servicios", Aparecerá la siguiente pantalla, presionar el botón "Derivar".

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"



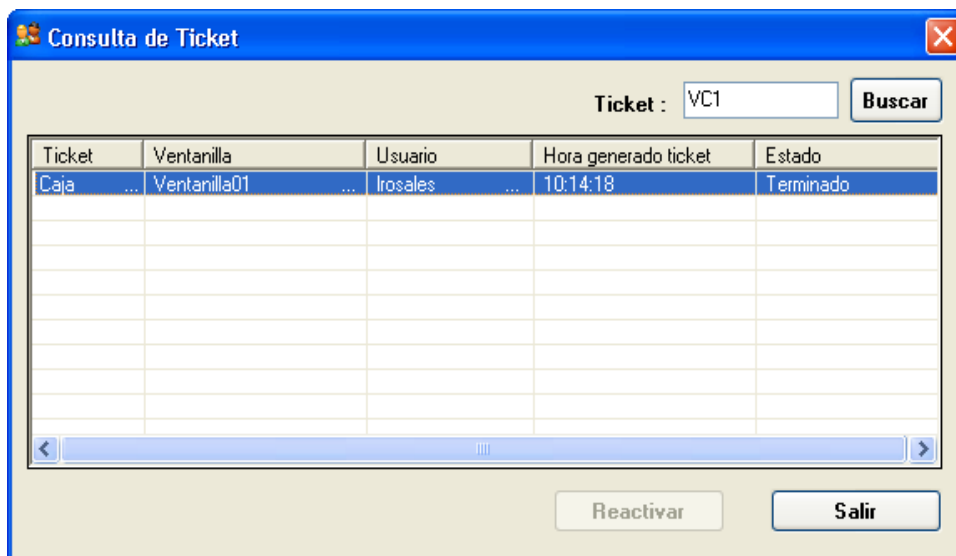
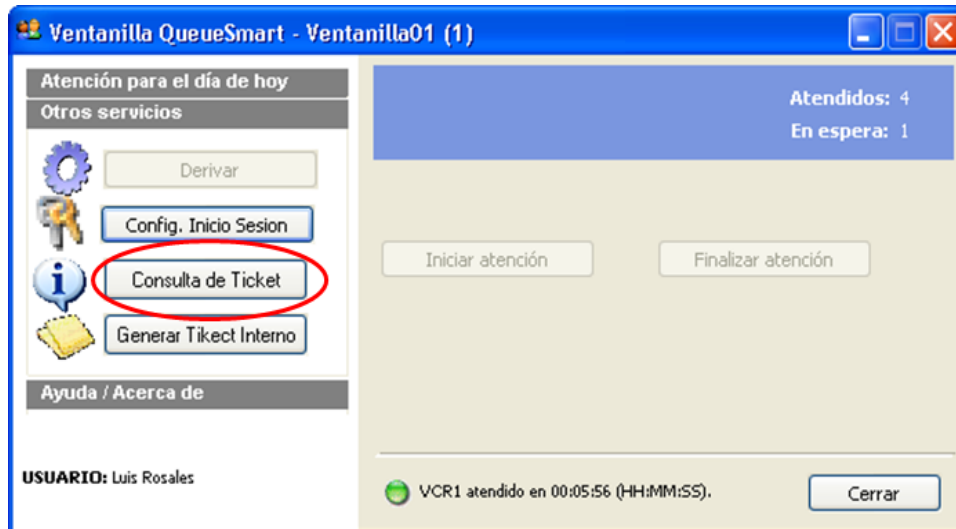
En esta pantalla elija el sector y la ventanilla a donde se le derivará, luego presione el botón "Procesar Derivar".



6. Consulta de ticket.

Aquí puede buscar un ticket y ver en qué estado se encuentra. También se puede **Reactivar** un Ticket solo cuando está en estado de **Abandono**.

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"



Anexo 05

Recomendaciones para diseño de señalización

Mesa de partes / ventanillas / módulos:

Rótulo con texto y número

El texto y logotipo deben estar alineados hacia la izquierda, el número de módulo debe estar dentro del rombo rojo alineado hacia la derecha.

La tipografía debe ser Calibrí color rojo y debe estar en altas y bajas.

Se recomienda instalación colgante desde el techo.

Medida referencial: 70 x 22 cm.



Solo número

Para los rótulos numéricos en módulos, también se debe usar tipografía Calibrí sobre fondo rojo, éstos pueden ser de forma de rombo o cuadrado.

Su ubicación dependerá de la estructura del módulo, se recomienda sobre la mesada o sobre el cristal a la altura de 1.90m. Medida referencial: 25 x 25 cm.





"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Pasillos:

El texto y logotipo deben estar alineados hacia la izquierda, también se debe usar tipografía Calibrí color rojo en altas y bajas. Medida referencial: 70 x 22 cm.

