

# Resolución Directoral Regional

N° 006859-2017-DRELM

Lima, 28 SET. 2017

**VISTO:** El Expediente DRELM N° 26278-2017, el Informe N° 020-2017-MINEDU/VMGI-DRELM-DIR-OAC-EAUGD, Informe N° 037-2017-MINEDU/VMGI-DRELM-OPP-ERMC, Informe Legal N° 4413-2017-MINEDU/VMGI-DRELM-OAJ y demás documentos adjuntos;

## CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado, 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 Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, el mismo que en su artículo 191 señala que la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana es el órgano desconcentrado del Ministerio de Educación a través del Despacho Viceministerial responsable del servicio educativo y de los programas de atención integral en el ámbito de su jurisdicción así como evaluar y supervisar las Unidades de Gestión Educativa Local de Lima Metropolitana;

Que, de conformidad con los artículos 7 y 8 del Manual de Operaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, aprobado por Resolución Ministerial N° 215-2015-MINEDU, la Dirección Regional es la máxima autoridad administrativa de la DRELM, responsable de brindar disposiciones, así como de expedir actos resolutivos en materia de su competencia;

Que, con Informe N° 020-2017-MINEDU/VMGI-DRELM-DIR-OAC-EAD, la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones propuso la aprobación de las "Orientaciones para la gestión del buzón de sugerencias de los ciudadanos en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana", con la finalidad de desarrollar una herramienta práctica a nivel físico y virtual que permita conocer la calidad del servicio que presta e implementar medidas para su mejora;



Que, mediante Informe N° 037-2017-MINEDU/VMGI-DRELM-OPP-ERMC e Informe Legal N° 4413-2017-MINEDU/VMGI-DRELM-OAJ, la Oficina de Planificación y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Jurídica de la DRELM, respectivamente, emitieron opinión favorable en relación al proyecto de Orientaciones propuesto;

Contando con las visaciones de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones, Oficina de Planificación y Presupuesto y Oficina de Asesoría Jurídica de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana; y de conformidad al Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación y la Resolución Ministerial N° 215-2015-MINEDU, que aprobó el Manual de Operaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- APROBAR** las Orientaciones N° 001-2017/MINEDU/VMGI-DRELM/OAC-EAUGD denominadas “Orientaciones para la gestión del buzón de sugerencias de los ciudadanos en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana”, así como sus Anexos que forman parte integrante de la presente Resolución en cinco (5) folios.

**Artículo 2.- ENCARGAR** a la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones de esta Sede Regional, la supervisión del estricto cumplimiento de las Orientaciones aprobadas en el artículo 1 de la presente Resolución.

**Artículo 3.- DISPONER** que el Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documentaria, notifique la presente Resolución a las Unidades Orgánicas de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, de conformidad con lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

**Artículo 4.- DISPONER** la publicación de la presente Resolución en la página web de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana: [www.dreim.gob.pe](http://www.dreim.gob.pe), para su difusión correspondiente.

Regístrese y comuníquese,

  
**KILLA SUMAC SUSANA MIRANDA TRONCOS**  
Directora Regional de Educación de  
Lima Metropolitana

ETI	Equipo de Tecnologías de la Información
SINAD	Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo

## 5.2 DEFINICIONES

- 5.2.1 Sugerencias:** Es toda recomendación formulada por los ciudadanos con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios públicos brindados por esta Sede Regional.
- 5.2.2 Buzón de Sugerencias Físico:** Es el canal de atención a la ciudadanía en la que depositan sus sugerencias en un ánfora.
- 5.2.3 Buzón de Sugerencias Virtual:** Es el canal de atención a la ciudadanía que contiene el detalle de las sugerencias realizadas por los ciudadanos de forma virtual.
- 5.2.4 Formato de Hoja de Sugerencia:** Es el documento físico o virtual donde se registra la sugerencia
- 5.2.5 Oficina Involucrada:** Es la Oficina responsable de realizar la implementación de la mejora de los temas relacionados en la sugerencia.
- 5.2.6 Ciudadano:** Persona que utiliza, demanda o elige los servicios que brindamos.

## 5.3 DEL USO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS:

- 5.3.1** La DRELM cuenta con dos canales de atención para para la evaluación y atención oportuna de las sugerencias de los ciudadanos en la DRELM. Siendo los siguientes:
- **Buzón de Sugerencias Físico:**  
Ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, cercano al módulo de atención.  
En caso el ciudadano solicite información, el personal del Módulo de Atención al Usuario orientará sobre el proceso a seguir.
  - **Buzón de Sugerencias Virtual:**  
Es la recepción de las sugerencias mediante una plataforma virtual específica al que se puede acceder mediante la página web institucional de la DRELM.
- 5.3.2** El Responsable del Buzón de Sugerencia tendrá la responsabilidad de custodiar la llave del ánfora y de abrir el mismo 2 veces por semana, siendo designado el mencionado Responsable mediante memorándum emitido por la Jefatura de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones.

## ORIENTACIONES N° 001-2017/MINEDU/VMGI-DRELM/OAC-EAUGD

### “ORIENTACIONES PARA LA GESTIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA”

#### 1. FINALIDAD

- 1.1. Establecer las orientaciones para la gestión del buzón de sugerencias de los ciudadanos para la mejora continua de la calidad de la atención en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

#### 2. OBJETIVOS

- 2.1 Favorecer y facilitar la implementación y el fortalecimiento de los mecanismos de Gestión de Sugerencias presentados por los ciudadanos en la DRELM.
- 2.2 Establecer los conceptos básicos necesarios para el desarrollo de los mecanismos de Gestión de Sugerencias presentados por los ciudadanos dentro del ámbito de competencia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2.3 Definir el procedimiento para la evaluación y atención oportuna de las sugerencias de los ciudadanos en la DRELM.

#### 3. ALCANCE

- 3.1 El presente documento es de aplicación para las Oficinas de esta Sede Regional.

#### 4. BASE NORMATIVA

- 4.1 Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.2 Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- 4.3 Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- 4.4 Resolución Ministerial N° 215-2015-MINEDU, Manual de Operaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.
- 4.5 Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

#### 5. ORIENTACIONES GENERALES

##### 5.1 SIGLAS:

DRELM	Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana
EAUGD	Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documentario

## 6. ORIENTACIONES ESPECÍFICAS

### 6.1 Buzón de Sugerencias Físico

- El ciudadano llenará el formato (Anexo II) correspondiente y lo depositará en el ánfora.
- El Responsable del buzón de sugerencia abrirá el ánfora para sustraer los formatos, los cuales deberá registrar en el formato Excel para el control respectivo.
- El Responsable del Buzón de Sugerencias, evaluará si lo consignado es una sugerencia, de no ser el caso informará al ciudadano el medio correcto para su atención en la DRELM (Libro de Reclamaciones / Queja por defecto de Tramitación) dando respuesta inmediata al ciudadano mediante correo electrónico u oficio, para su notificación. En caso el ciudadano no consigne los datos generales que requiere el formato, no será factible brindar respuesta al mismo.

Si el Responsable del Buzón de Sugerencias determina que es una sugerencia (amerita la elaboración de planes y/o proyectos de mejora) elaborará un Memorándum dirigido a la Jefatura de la Oficina competente, adjuntando una copia de la sugerencia y generará un expediente en el SINAD.

- En caso que se determine que la sugerencia sea de atención inmediata de parte del EAUGD, se implementará la mejora dando respuesta al ciudadano por correo electrónico u oficio, de ser el caso. De ser la respuesta por oficio, se generará un expediente en el SINAD.
- El Jefe de la Oficina competente evaluará la factibilidad de implementación de la mejora e informará al responsable del buzón de sugerencia mediante memorándum.
- El Responsable del Buzón de Sugerencias evaluará si la respuesta brindada responde a la sugerencia, de no ser el caso, se devolverá a la Oficina para su subsanación.  
Si la respuesta responde a la sugerencia, elaborará un correo electrónico u oficio para su notificación al ciudadano.
- El Responsable del Buzón de Sugerencias recibirá el cargo de notificación al ciudadano o el acuse de recibo, procediendo al cierre del expediente en el SINAD y archivará los antecedentes generados durante el proceso de atención.

### 6.2 Buzón de Sugerencias Virtual

- El ciudadano deberá ingresar a la página web institucional de la DRELM <http://www.dreilm.gob.pe/>, y dar click en la imagen "Buzón de Sugerencias".



- El ciudadano deberá consignar la información solicitada a efectos de formular su sugerencia y dar click a “enviar”.
- El ciudadano recibirá un mensaje de confirmación con el número de sugerencia generado (Anexo IV).
- El Responsable del Buzón de Sugerencia recibirá un correo de aviso cuando se haya generado una nueva sugerencia.
- El Responsable del Buzón de Sugerencias con su usuario y contraseña accederá al “Administrador de Buzón de Sugerencias” el cual contiene todas las sugerencias registradas, para verificar la existencia de nuevas sugerencias.
- El Responsable del Buzón de Sugerencias evaluará si lo consignado es una sugerencia, de no ser el caso informará al ciudadano el medio correcto para su formulación en la DRELM (Libro de Reclamaciones / Queja por defecto de Tramitación) dando respuesta inmediata al ciudadano mediante correo electrónico.
- Si el Responsable del Buzón de Sugerencias determina que es una sugerencia (amerita la elaboración de planes y/o proyectos de mejora) elaborará un Memorándum dirigido la Oficina competente, adjuntando la impresión de la sugerencia y generará un expediente en el SINAD.
- En caso que se determine que la sugerencia sea de atención inmediata de parte del EAUGD, se implementará la mejora dando respuesta al ciudadano por correo electrónico.
- El Jefe de la Oficina competente evaluará la factibilidad de implementación de la mejora e informará al Responsable del Buzón de Sugerencias mediante memorándum.
- El Responsable del Buzón de Sugerencia evaluará si la respuesta brindada, responde a la sugerencia, de no ser el caso, se devolverá a la Oficina para su subsanación.  
Si la respuesta responde a la sugerencia, elaborará un correo electrónico respondiendo al ciudadano.
- El Responsable del Buzón de Sugerencia recibirá el acuse de recibo, procediendo al cierre del expediente en el SINAD y archivará los antecedentes generados durante el proceso de atención.



## 7. ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS

- 7.1 El tiempo para la implementación de sugerencias dependerá de su naturaleza. Por tanto, se trata de un tiempo variable pero que deberá ajustarse a un plazo límite prudencial, con la finalidad de generar la mayor satisfacción posible en el ciudadano que genera la sugerencia. Sin embargo, se considerará que si una sugerencia es pertinente y supone una actividad de organización que no requiere de financiamiento, esta deberá implementarse con inmediatez.

7.2 En el caso del proceso de atención de sugerencias que sean relevantes, estas serán analizadas por el Equipo Racionalización y Mejora Continua de la Oficina de Planificación y Presupuesto de la DRELM para que evalúe la pertinencia de implementar estas sugerencias.

## 8. RESPONSABILIDADES

El cumplimiento del presente documento es responsabilidad de las Oficinas involucradas en este proceso:

### 8.1 De la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones a través del Responsable del Buzón de Sugerencia

- Elaborar reportes mensuales de carácter estadísticos con el objetivo de medir la satisfacción de la ciudadanía, y mejorar la atención.
- Reportar trimestralmente a la Dirección de esta Sede Regional sobre el estatus de atención a las sugerencias.

### 8.2 De la Oficina de Planificación y Presupuesto a través del ETI

- Soporte en el mantenimiento del aplicativo de sugerencias para el seguimiento y monitoreo de las mismas
- Registro de sugerencia virtual / Su mantenimiento y actualización, así como su uso estadístico son responsabilidad de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones.

### 8.3 De las Oficinas involucradas

- Brindar atención inmediata a las sugerencias alcanzadas por el Responsable del Buzón de Sugerencias a cargo de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones, a fin de asegurar la calidad del servicio y satisfacción del ciudadano

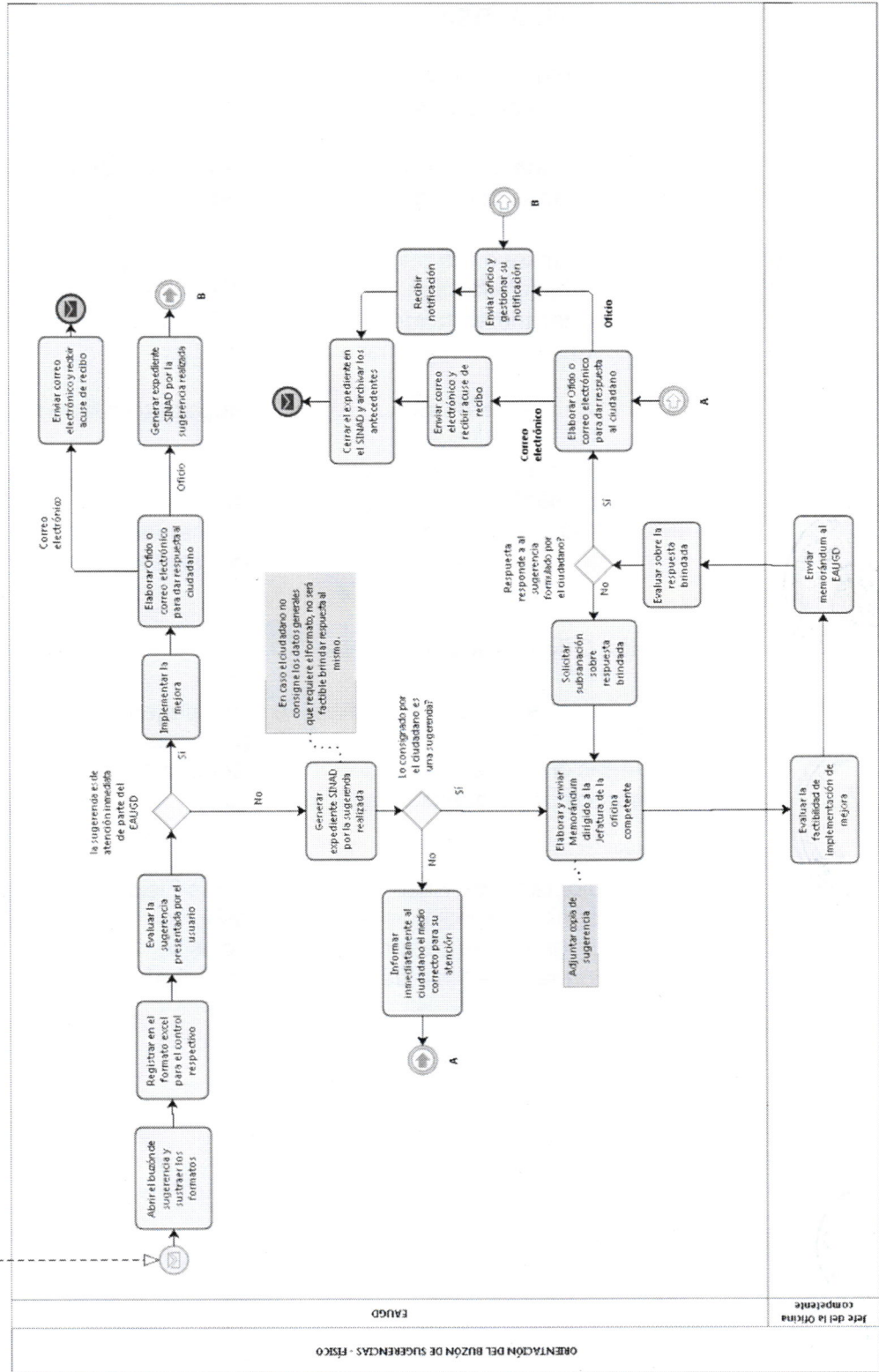
## 9. ANEXOS

Anexo I: Flujograma de Buzón de Sugerencias Físico  
Anexo II: Formato de Hoja de Sugerencias Físico  
Anexo I: Flujograma de Buzón de Sugerencias Virtual  
Anexo III: Formato de Hoja de Sugerencias Virtual.



# Anexo I:

## Flujograma de Buzón de Sugerencias Físico





Anexo II:

Formato de Hoja de Sugerencias



Hoja de Sugerencias

Con la finalidad de brindarles cada día una mejor atención, le agradeceremos nos ofrezca su opinión sobre nuestros servicios.

Sugerencia

A series of horizontal lines for writing suggestions.

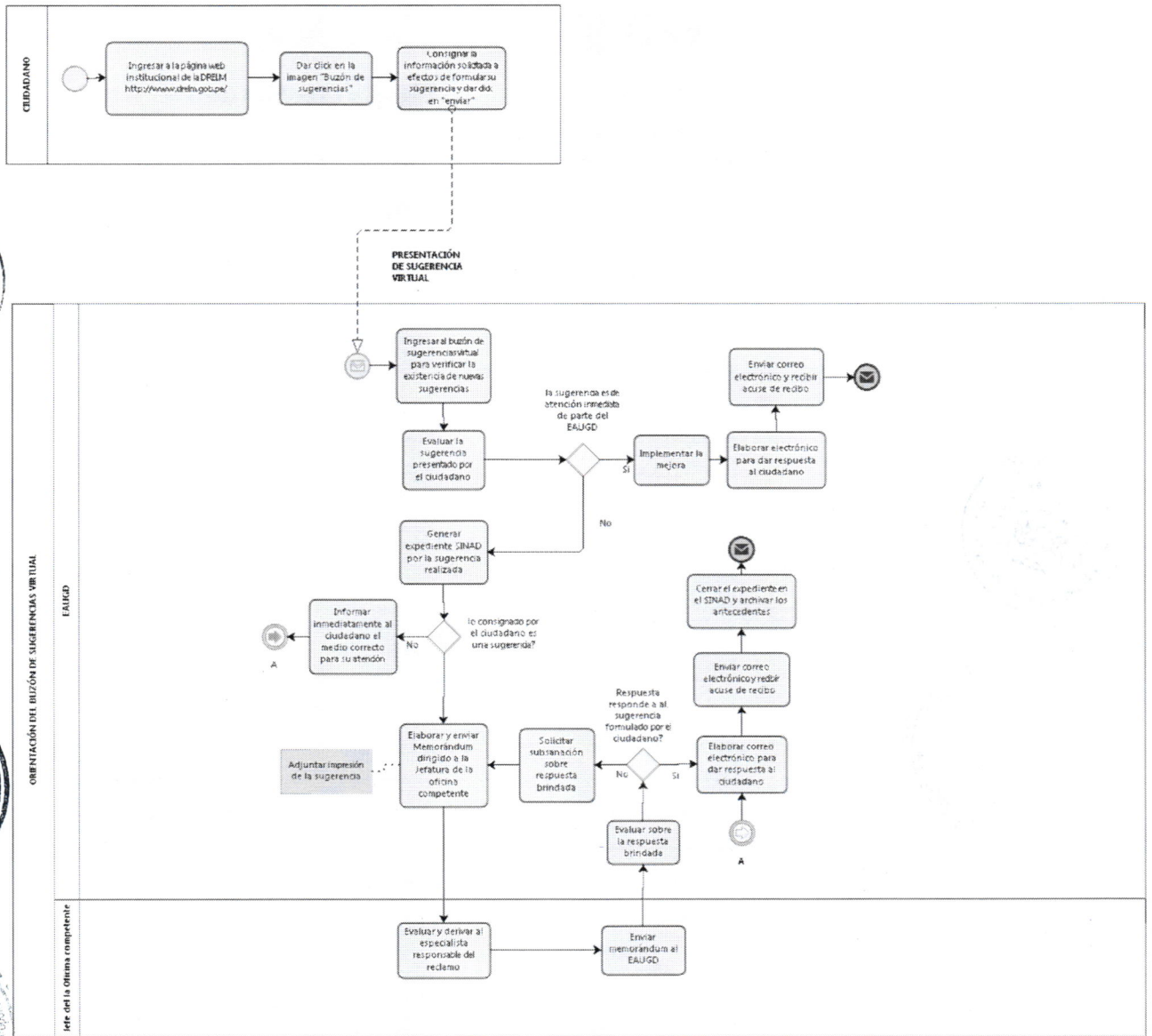
Datos generales

Fecha:  
Apellidos:  
Nombres:  
DNI / CE:  
Teléfono:  
Email:



### Anexo III:

## Flujograma de Buzón de Sugerencia Virtual



## Anexo IV:

### Formato Virtual de Hoja de Sugerencias



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Dirección Regional de  
Educación de Lima  
Metropolitana

### Hoja de Sugerencias

N° 000001-VIR-2017

Con la finalidad de brindarles cada día una mejor atención, le agradeceremos nos ofrezca su opinión sobre nuestros servicios. Muchas gracias.

Prueba para ver descarga pdf

Gracias por su colaboración.

Fecha: 2017-08-31 15:44:01

Apellidos: PRUEBA

Nombre: PRUEBA

DNI / CE: 415889113

Teléfono: 5488812

Email: prueba@prueba.com

