

REPÚBLICA DEL PERÚ



## **Resolución de Secretaría Técnica N° 017-2018-SINEACE/P-ST**

San Isidro, 06 AGO, 2018

### **VISTOS:**

El Informe N°34-2018-SINEACE/P-ST-UACTDA-SSC de fecha 06 de julio 2018, emitido por la Unidad de Trámite Documentario y Archivo; Informe N° 000056-2018-SINEACE/P-ST-OPP-UM; y,

### **CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 5° de la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, establece como finalidad garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad, con el propósito de optimizar los factores que incidan en los aprendizajes y en el desarrollo de las destrezas y competencias necesarias para alcanzar mejores niveles de calificación profesional y desarrollo laboral;

Que, el artículo 4° de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, cuyo objetivo es alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, siendo el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, cuyo objetivo general es orientar, articular, e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

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, con enfoque de interculturalidad y de género, de cumplimiento obligatorio por todas las entidades de la Administración Pública, cuyo objeto es dotar a estas de una herramienta práctica para evaluar la calidad del servicio que prestan al ciudadano y poder hacer mejoras al mismo, estableciendo para ello estándares para una atención de calidad a la ciudadanía y orientaciones para su aplicación;

Que, mediante Resolución de Secretaría Técnica N° 003-2018-SINEACE/P-ST, de fecha 26 de febrero 2018, se aprobó el documento denominado "Plan para mejorar la calidad de servicios a la Ciudadanía 2018";



Que, mediante Informe N°34-2018-SINEACE/P-ST-UACTDA-SSC de fecha 06 de julio 2018, la Unidad de Trámite Documentario y Archivo remite el proyecto de "Protocolo de Orientación y Atención Preferente del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa", remitiéndose a la Oficina de Planificación y Presupuesto para su atención y trámite pertinente;

Que, mediante Informe N°000056-2018-SINEACE/P-ST-OPP-UM, de fecha 26 de julio 2018, la Unidad de Modernización de la Oficina de Planificación y Presupuesto, concluye que, del análisis efectuado al citado proyecto, este se encuentra acorde a las competencias y atribuciones de las dependencias intervinientes y a la Directiva N° 001-2017-SINEACE/P "Directiva que regula la formulación y aprobación de Directivas en el Sineace", brindado la opinión favorable correspondiente;

Que, en tal sentido resulta necesario expedir el acto resolutivo mediante el cual se apruebe la Directiva que regula el Protocolo de Orientación y Atención Preferente del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa;

Con el visto bueno de la Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Planificación y Presupuesto; de conformidad con lo establecido en Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa; Decreto Supremo N°004-2013-PCM; en ejercicio de la facultad delegada a este Despacho, según numeral 5.5 de la Directiva N°001-2017-SINEACE/P, aprobada con Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 115-2017-SINEACE/CDAH-P.



**SE RESUELVE:**



**Artículo 1°.-** Aprobar la Directiva N°009-2018-SINEACE/P-ST "Directiva que Regula el Protocolo de Orientación y Atención Preferente del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa" y su anexo, que forman parte de la presente resolución.

**Artículo 2°.-** Encargar a la Unidad de Trámite Documentario y Archivo, la difusión, aplicación y cumplimiento de la referida Directiva.

**Artículo 3°.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Sineace ([www.sineace.gob.pe](http://www.sineace.gob.pe)).

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**



**HAYDEE CHACON CABANILLAS**  
Secretaria Técnica  
Sineace

**DIRECTIVA N° 009-2018-SINEACE/P-ST**

**DIRECTIVA QUE REGULA EL PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN PREFERENTE DEL SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA**

**1. OBJETIVO**

Establecer lineamientos respecto al protocolo a seguir para la orientación y atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas y niños (menores de edad), los adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niño o niña en brazos en el Módulo de atención al público del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa –Sineace, a fin de mejorar la atención y facilitar el acceso adecuado para las mismas.

**2. ALCANCE**

Las disposiciones contenidas en el presente protocolo son de obligatorio cumplimiento por todas las Direcciones, Oficinas y Unidades del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, en adelante, para efectos del presente protocolo, denominados como dependencias del Sineace.

**3. BASE NORMATIVA**

- Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 27927, Ley que modifica la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 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, en cuyo contenido también se incluye la atención preferente a personas con discapacidad.
- Ley N° 28683, Ley que modifica la 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, en cuyo contenido también se incluye la atención preferente a personas con discapacidad.
- Ley N° 28740 - Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
- Decreto Supremo N° 018- 2007- ED, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - Sineace.
- Decreto Supremo 007-2011-PCM, que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.



DIRECTIVA N° 001-2018-SINEACE/ST

DIRECTIVA QUE REGULA EL PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN PREFERENTE DEL SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA

- Decreto Supremo 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 002-2014- MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución Ministerial N°125-2013-PCM, que aprueba del Plan de implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016.
- Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013 – 2016.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía.
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 046-2018-SINEACE/CDAH-P que modifica a la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 220-2017-SINEACE/CDAH-P "Norma que define la estructura funcional no orgánica transitoria del Ente Rector del Sineace".

#### 4. DISPOSICIONES GENERALES

##### 4.1. Glosario de Términos

- Atención preferente:** Mecanismo del canal presencial mediante el cual el criterio de la atención basado en el orden de llegada deja de ser el principal criterio de la atención, para atender prioritariamente a un grupo de personas.
- Adulto mayor:** Persona que tenga 60 o más años de edad, condición que deberá ser acreditado mediante documento nacional de identidad (DNI).
- Ciudadano preferente:** Ciudadano que se encuentra en el alcance de la Ley N° 28683.
- Discapacidad:** Condición que impide o disminuye la capacidad de desarrollar alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, debido a la alteración de sus funciones intelectuales o físicas.
- Mujer embarazada:** Mujer en estado de gestación visible o aquellas que se identifiquen como tal.
- Orientador del Módulo de Atención al Ciudadano:** Servidor a cargo de la atención en el Módulo de Atención al Ciudadano de la Sede Central del Sineace, se encontrará bajo la supervisión del Jefe(a) de la Unidad de atención al ciudadano, Trámite Documentario y Archivo.
- Persona con discapacidad:** La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, mentales, sensoriales, o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.



DIRECTIVA N° 001-2018-SINEACE/P-ST

DIRECTIVA QUE REGULA EL PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN PREFERENTE DEL SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA

En caso de no presentar discapacidad aparente, se verificará su condición en el DNI o mediante documento emitido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS.

- h) **Persona con niño en brazos:** Mujer o varón con su niño/a de hasta 3 años de edad en brazos.
  - i) **Ventanilla preferencial:** Ventanilla implementada para la atención inmediata a el/la ciudadano/a con trato preferente.
- 4.2. El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - Sineace, exhibirá en un lugar visible y de fácil acceso, el contenido de la Ley N° 27408 y su modificatoria.
- 4.3. El Sineace implementará el acceso adecuado para su atención.
- 4.4. El Sineace distinguirá de manera visible el letrero "ATENCIÓN PREFERENCIAL", a una ventanilla para la atención de manera preferente de las mujeres embarazadas, niñas y niños (menores de edad), los adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niño o niña en brazos. (Anexo N° 01)
- 4.5. Los ciudadanos con trato preferente quedan exonerados de esperar turnos, debiendo ser atendidos de manera inmediata por el personal encargado de brindar la atención requerida.
- 4.6. En el caso de la Sede Central, el personal de Mesa de Partes, invitará al ciudadano con trato preferente, a pasar a la Ventanilla de Atención Preferencial para su respectiva atención.
- 4.7. Ante la ausencia de los ciudadanos y las ciudadanas a los que resulta aplicable la presente directiva, la Ventanilla de Atención Preferencial podrá atender a otros ciudadanos y ciudadanas.
- 4.8. En caso que alguna persona desee presentar una queja o reclamo vinculada al cumplimiento de las normas de atención preferente, se le proporcionará el Libro de Reclamaciones por incumplimiento de atención preferente y la queja será recibida de inmediato, exceptuándose a la persona de la necesidad de realizar cualquier tipo de cola o incurrir en esperas.



## 5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

El procedimiento para la atención al ciudadano con atención preferente, es el siguiente:

### 5.1. Atención a través del Módulo de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario

En el Módulo de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario del Sineace, el/la ciudadano/a con trato preferente será identificado y orientado por el personal de seguridad, hacia la ventanilla correspondiente para su atención.



DIRECTIVA N° 009-2018-SINEACE/JP-ST

DIRECTIVA QUE REGULA EL PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN PREFERENTE DEL SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA

En caso de discapacidad que impida a el/la ciudadano/a trasladarse, dentro de la Sede del Sineace desde el Módulo de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario, el servidor encargado realizará las coordinaciones respectivas para que el/la servidor/a se traslade donde el/la ciudadano/a se encuentra para brindar la atención.

## 5.2. Visitas a Funcionarios y Servidores Civiles

En caso el/la ciudadano/a con trato preferente requiera entrevistarse con algún funcionario/a o servidor/a, el/la servidor/a encargada del Módulo de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario lo recibe e invita a tomar asiento y comunica la visita al funcionario/a o servidor/a que corresponda.

Al finalizar la atención, el/la ciudadano/a con trato preferente es acompañado por el/la funcionario/a o servidor/a que lo atendió hasta donde se encuentra el/la servidor/a encargada del Módulo de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario y finalmente el personal de seguridad lo acompañará hasta la salida de la Sede, si el caso lo amerita (personas con dificultad para desplazarse).

## 6. RESPONSABILIDADES

### 6.1. Orientador del Módulo de Atención al Ciudadano

- Cumplir con los lineamientos estipulados en el presente protocolo de orientación y atención preferente del Sineace.
- Realizar encuestas de satisfacción sobre la atención brindada.
- Remitir los resultados de las encuestas de satisfacción a la Unidad de Atención al Ciudadano, Trámite Documentario y Archivo.
- Elaborar reportes e informes que solicite el Jefe de la Unidad de Atención al Ciudadano, Trámite Documentario y Archivo, sobre el incumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente documento o cualquier otro hecho que perjudique el comportamiento y actuación de los servidores que se encuentren vinculados al servicio brindado.

### 6.2. Jefe de la Unidad de Atención al Ciudadano, Trámite Documentario y Archivo

- Velar que la atención de las solicitudes de orientación e información general y específica manifestadas por los ciudadanos se realicen dentro de los parámetros establecidos en el presente Protocolo de Orientación y Atención preferente del Sineace.
- Elaborar informes que solicite la Secretaría Técnica, sobre el incumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente documento o cualquier otro hecho que perjudique la atención oportuna y de calidad de las solicitudes de orientación e información.
- Detectar e informar a la Secretaría Técnica el incumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente documento para la aplicación de la sanción correspondiente.
- Proponer las acciones correctivas y de mejora de acuerdo al resultado.



DIRECTIVA N° 001-2018-SINEACE/P-ST

DIRECTIVA QUE REGULA EL PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN PREFERENTE DEL SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA

- e) Proponer el formato de encuesta de satisfacción.

**6.3. Unidad de Logística - Servicios Generales**

- a) Realizar la supervisión al personal de seguridad y vigilancia con respecto al cumplimiento de los lineamientos estipulados en el presente protocolo de orientación y atención al ciudadano del Sineace.

**7. ANEXO**

- ANEXO N° 01: LETRERO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL



