

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Lima, 03 JUL. 2018

Nº 054 -2018-SERVIR/GG

Vistos: los Memorandos Nros. 408 y 419-2018-SERVIR/GG-OGAF de la Oficina General de Administración y Finanzas, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley Nº 29535 se otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana, como lengua de las personas con discapacidad auditiva en todo el territorio nacional;

Que, a través del Decreto Supremo Nº 006-2017-MIMP, se aprobó el Reglamento de la Ley Nº 29535 – “Ley que otorga reconocimiento oficial a la Lengua de Señas Peruana”;

Que, la Sexta Disposición Complementaria Final del Reglamento de la Ley Nº 29535 dispone que las entidades e instituciones públicas y privadas que brindan servicios públicos o de atención al público, deben establecer el procedimiento interno para la solicitud del servicio y el mecanismo a utilizar para la provisión del mismo; sin perjuicio de brindar el servicio cuando la persona con discapacidad auditiva o persona sorda lo requiera;

Que, a efectos de dar cumplimiento al citado mandato, mediante Memorandos Nros. 32 y 35-2018-SERVIR/GG-OGAF-SJSC, la Subjefatura de Servicio al Ciudadano a través de la Oficina General de Administración y Finanzas propone el Procedimiento de “Atención y orientación a personas con discapacidad auditiva o personas sordas en la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR”;

Que, el citado procedimiento ha merecido la opinión favorable de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, por lo que corresponde emitir la resolución de aprobación respectiva;

Con las visaciones de la Oficina General de Administración y Finanzas, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con la Ley Nº 29535, Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana; el Reglamento de la Ley Nº 29535, Ley que otorga reconocimiento oficial a la Lengua de Señas Peruana, aprobado por Decreto Supremo Nº 006-2017-MIMP; y, en uso de las atribuciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil aprobado mediante Decreto Supremo Nº 062-2008-PCM y modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Procedimiento “Atención y orientación a personas con discapacidad auditiva o personas sordas en la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR”, que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2.- Disponer la publicación de la presente resolución y de su anexo en el portal institucional de SERVIR (www.servir.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.


MARCELO CEDAMANO RODRIGUEZ
Gerente General
AUTORIDAD NACIONAL DEL
SERVICIO CIVIL





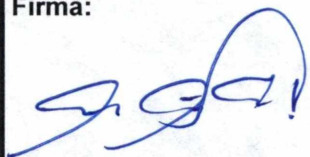
HERRAMIENTA DEL PERÚ QUE CRECE

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA O PERSONAS SORDAS EN LA AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL (SERVIR)

Procedimiento: SJSC-PR-01

Versión: 01

SUBJEFATURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Elaborado por: Susana Arenas Estela	Firma:
Cargo: Subjefe de Servicio al Ciudadano	
Fecha:	
Revisado por: Mario Antonio Flores Pascualín	Firma:
Cargo: Jefe de la Oficina General de Administración y Finanzas	
Fecha:	
Revisado por: Fidel Flores Loayza	Firma:
Cargo: Coordinador de Sistemas de Gestión	
Fecha:	
Aprobado por: Marcelo Cedamanos Rodríguez	Firma:
Cargo: Gerente General	
Fecha:	



	TIPO:	PROCEDIMIENTO	Código:	SJSC-PR-01
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA O PERSONAS SORDAS EN SERVIR		Versión:	01
			Página:	2 de 12

ÍNDICE

I. OBJETIVO.....	3
II. ALCANCE	3
III. BASE NORMATIVA	3
IV. DEFINICIONES.....	3
V. REFERENCIAS.....	4
VI. RESPONSABLES	4
VII. FLUJO DEL PROCESO.....	5
VIII. DESARROLLO.....	7
IX. ANEXO.....	10
X. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS	10
ANEXO N° 01	11
ANEXO N° 02	12



	TIPO:	PROCEDIMIENTO	Código:	SJSC-PR-01
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA O PERSONAS SORDAS EN SERVIR		Versión:	01
			Página:	3 de 12

I. OBJETIVO

Establecer los mecanismos para brindar el servicio de intérpretes para personas con discapacidad auditiva o personas sordas, de manera presencial en las instalaciones de SERVIR.

II. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación y cumplimiento por parte de los servidores civiles que brindan servicios presenciales de atención y orientación a las personas con discapacidad auditiva o sordas en SERVIR.

III. BASE NORMATIVA

- 3.1 Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas, ratificada por Decreto Supremo N° 073-2007-RE.
- 3.2 Ley N° 29973, Ley General de la persona con discapacidad.
- 3.3 Ley N° 29535, Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana.
- 3.4 Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 3.5 Decreto Supremo N° 006-2017-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana.
- 3.6 Decreto Supremo N° 062-2008-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de SERVIR, y sus modificatorias.
- 3.7 Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.8 Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Ley del Servicio Civil.

IV. DEFINICIONES

4.1 Áreas

Nombre genérico y que indistintamente hace mención tanto a órganos como unidades orgánicas de una entidad de la Administración Pública (Artículo 5° del D.S. N°043 - 2006-PCM).

4.2 Comunidad de personas sordas

Grupo social de personas que se identifican a través de la vivencia de la sordera y el mantenimiento de ciertos valores e intereses comunes.

4.3 Discapacidad auditiva

Es un déficit total o parcial en la percepción que se evalúa por el grado de pérdida de la audición en cada oído. Las personas con esta discapacidad pueden ser sordas (hay una deficiencia total o profunda) o hipoacústicas (hay una deficiencia parcial, es decir, que cuentan con un resto auditivo el cual puede mejorar con el uso de audífonos).

4.4 Intérprete para sordos

Persona con amplio conocimiento de la lengua de señas peruana que puede realizar interpretación simultánea del español hablado a la lengua de señas o viceversa, en especial en actividades oficiales.

4.5 Lengua de señas

Es la lengua de una comunidad de sordos, que comprende las lenguas o sistemas lingüísticos de carácter visual, espacial, gestual y manual en cuya conformación



	TIPO:	PROCEDIMIENTO	Código:	SJSC-PR-01
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA O PERSONAS SORDAS EN SERVIR		Versión:	01
			Página:	4 de 12

intervienen factores históricos, culturales y sociales y que tradicionalmente son utilizados como lengua en un territorio determinado.

4.6 Personas con discapacidad auditiva o personas sordas

Son aquellas personas a quienes se les ha reconocido por tal motivo un grado de desventaja y a consecuencia de ello encuentran en su vida cotidiana barreras burocráticas de comunicación o que, en caso de que las hayan superado, requieren medios y apoyo para su realización.

V. REFERENCIAS

Ninguna.



VI. RESPONSABLES

- 6.1 El Subjefe de Servicio al Ciudadano es el responsable de asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.
- 6.2 El personal de cada área es responsable de cumplir lo establecido en el presente procedimiento.



Formato: Digital	La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso Interno
------------------	---	-------------------------------

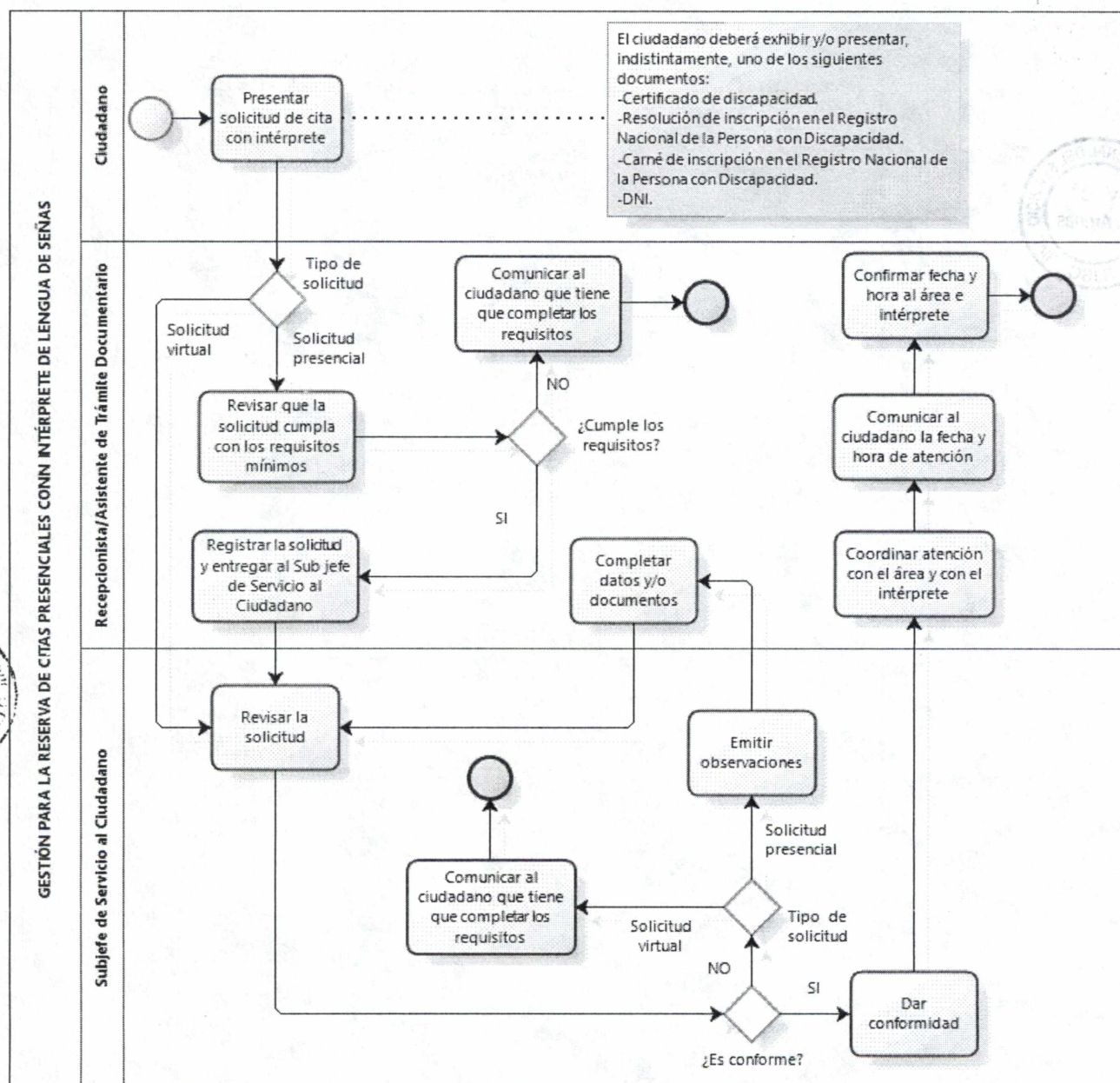
	TIPO: PROCEDIMIENTO	Código: SJSC-PR-01
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA O PERSONAS SORDAS EN SERVIR	Versión: 01
		Página: 5 de 12

VII. FLUJO DEL PROCESO

7.1 Gestión para la Reserva de Citas Presenciales con Intérprete de Lengua de Señas

Proveedor	Entrada
- Ciudadano - Servidor Civil	- Documento que sustenta la discapacidad auditiva - Formato de solicitud de intérprete

Cliente	Salida
- Ciudadano - Área	- Información de fecha y hora de atención - Documentos derivados para atención

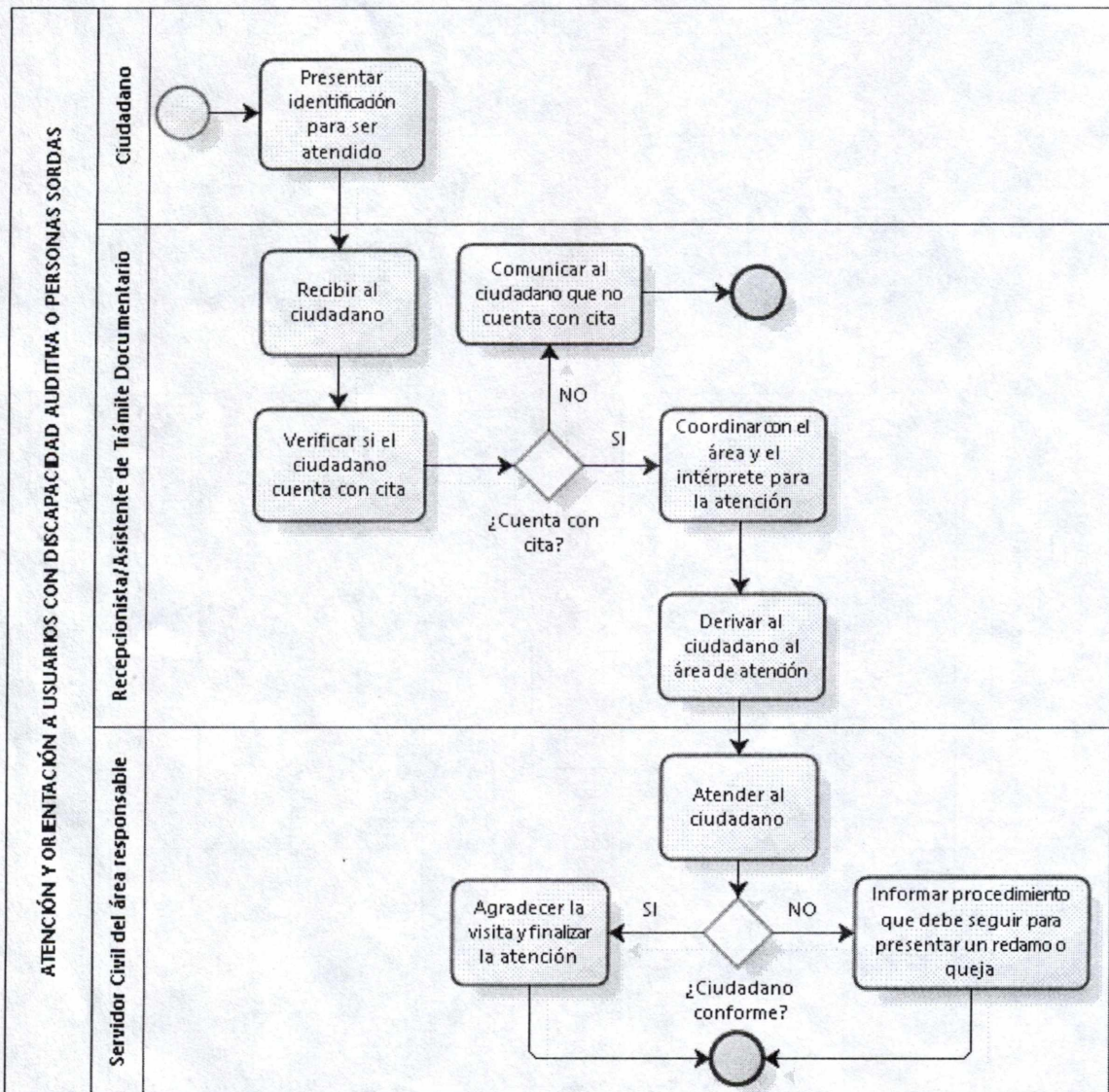


	TIPO: PROCEDIMIENTO	Código: SJSC-PR-01
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA O PERSONAS SORDAS EN SERVIR	Versión: 01
		Página: 6 de 12

7.2 Atención y Orientación a Personas con Discapacidad Auditiva o Personas Sordas

Proveedor	Entrada
- Ciudadano	- Identificación

Cliente	Salida
- Ciudadano	- Servicio de atención y orientación



	TIPO:	PROCEDIMIENTO	Código:	SJSC-PR-01
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA O PERSONAS SORDAS EN SERVIR		Versión:	01
			Página:	7 de 12

VIII. DESARROLLO

8.1 Gestión para la Reserva de Citas Presenciales con Intérprete de Lengua de Señas

Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1. Presentar solicitud de cita con intérprete	Ciudadano que solicita el servicio	Vía Presencial Llena el formato (Anexo N° 01) establecido para este fin solicitándolo en Mesa de partes de SERVIR o imprimiéndolo de la página web, adjuntando los documentos de sustento que se requieren. El ciudadano debe exhibir, indistintamente, los siguientes documentos de sustento: • Certificado de Discapacidad. • Resolución de inscripción en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad. • Carné de inscripción en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad. • Documento Nacional de Identidad. • Declaración Jurada suscrita por la persona con discapacidad auditiva o persona sorda (Anexo N° 02). Vía Virtual Llena el formato de solicitud (Anexo N° 01), que aparece en el aplicativo de Solicitud de Cita Presencial con Intérprete de Lengua de Señas Peruana. El ciudadano debe adjuntar, indistintamente, los siguientes documentos de sustento: • Certificado de discapacidad. • Resolución de inscripción en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad. • Carné de inscripción en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad. • Documento Nacional de Identidad. • Declaración Jurada suscrita por la persona con discapacidad auditiva o persona sorda (Anexo N° 02).
2. Revisar que la solicitud cumpla con los requisitos mínimos	Asistente de Trámite Documentario	Verifica que la solicitud cumpla con los requisitos mínimos para ser admitido; así como los documentos presentados. Si la solicitud no cumple los requisitos mínimos, comunica al ciudadano que tiene que completar los requisitos para que la solicitud sea admitida.
3. Registrar la solicitud y entregar al Sub jefe de Servicio al Ciudadano	Asistente de Trámite documentario	Vía Presencial Si la solicitud cumple los requisitos mínimos, registra la solicitud en el archivo compartido, comunica y entrega fotocopias de documentos de sustento al Subjefe de Servicio al Ciudadano. Registro Archivo compartido de solicitudes físicas.



Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
4.Revisar la solicitud	Subjefe de Servicio al Ciudadano	Vía Presencial Revisa la solicitud y documentos físicos de sustento para dar conformidad u observarla. Vía Virtual Revisa la información del aplicativo y los documentos de sustento para dar conformidad. El aplicativo contiene filtros que reducen la ocurrencia de errores en la presentación de los documentos.
	Recepcionista o Asistente de Trámite Documentario	Si la solicitud o documentos de sustento son observados , porque la solicitud no tiene la información o documentos de sustento requeridos, debe comunicarse al ciudadano, vía telefónica o por correo electrónico y completar la información. Luego pedir conformidad al Subjefe de Servicio al ciudadano.
5.Dar conformidad	Subjefe de Servicio al Ciudadano	Si la solicitud o documentos de sustento se encuentran conformes , da conformidad a la solicitud y solicita al Recepcionista o Asistente de Trámite Documentario coordinar la atención al ciudadano.
6.Coordinar atención con el área y con el intérprete	Recepcionista o Asistente de Trámite documentario	Coordina la cita para la atención del servicio con el intérprete y con el área que dará la orientación o atención de acuerdo con lo registrado por el ciudadano en el formato de solicitud, con la finalidad de establecer fecha y hora de atención. Entrega copias de los formatos de solicitud al intérprete y área, de modo que tenga conocimiento de los términos. Cabe resaltar que la cita podrá hacerse efectiva desde las tres (03) horas de solicitado el servicio hasta los tres (03) días útiles.
		Registro Archivo compartido de solicitudes físicas.
7.Comunicar al ciudadano fecha y hora de cita	Recepcionista o Asistente de Trámite documentario	Comunica al ciudadano la fecha y hora de su cita, vía telefónica o por correo electrónico.
8.Confirmar fecha y hora al intérprete y al área	Recepcionista o Asistente de Trámite documentario	Confirmar vía telefónica o por correo electrónico la fecha y hora de la cita con el ciudadano, informando los detalles de la atención que se registró en la solicitud.



8.2 Atención y Orientación a Personas con Discapacidad Auditiva o Personas Sordas

Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1.Presentar identificación para ser atendido	Ciudadano	El ciudadano se apersona a las instalaciones de SERVIR con al menos 15 minutos de anticipación y debe exhibir, indistintamente, los siguientes documentos de sustento: • Certificado de discapacidad. • Resolución de inscripción en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad. • Carné de inscripción en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad. • Documento Nacional de Identidad.

Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
		Declaración Jurada suscrita por la persona con discapacidad auditiva o persona sorda (Anexo N° 02).
2. Recibir al ciudadano	Recepcionista /Asistente de Trámite documentario	Recibe al ciudadano con discapacidad auditiva y a sus acompañantes, de ser el caso.
3. Verificar si el ciudadano cuenta con cita	Recepcionista /Asistente de Trámite documentario	Verifica que el ciudadano cuente con cita. Para ello, se comunica con el área responsable de la atención para corroborar si el ciudadano reservó una cita. Si el ciudadano no cuenta con cita, comunica al ciudadano que no cuenta con cita.
4. Coordinar con el área y el/la intérprete para la atención	Recepcionista /Asistente de Trámite documentario	Coordina con el área responsable de la atención para que el ambiente de atención reúna las condiciones que permitan una adecuada atención al ciudadano y a sus acompañantes, tales como la iluminación y la ubicación del intérprete frente al ciudadano, así como la comodidad de los bienes muebles. Coordina con el/la intérprete de lengua de señas para que facilite la comunicación con el ciudadano con discapacidad auditiva o persona sorda.
5. Derivar al ciudadano al área de atención	Recepcionista / Asistente de Trámite Documentario	De acuerdo a la atención que desee recibir el ciudadano, se le deriva al área responsable de atenderlo.
6. Atender al ciudadano	Servidor Civil del área responsable	El/la intérprete de lengua de señas facilita la comunicación entre el ciudadano y el/la responsable de cada área de atención, realizando la interpretación de las expresiones de la lengua de señas en expresiones equivalentes de una lengua oral y viceversa. El Servidor Civil del área responsable de atención debe dirigir su mensaje al ciudadano utilizando un lenguaje sencillo.
7. Informar procedimiento que se debe seguir para presentar un reclamo o queja	Servidor Civil del área responsable	Si el ciudadano no se encuentra conforme con la atención , informa al ciudadano sobre el procedimiento que debe seguir para presentar un reclamo o queja.



IX. ANEXO

- ANEXO N° 01 : SOLICITUD DE CITA PRESENCIAL CON INTÉRPRETE DE LENGUA DE SEÑAS
- ANEXO N° 02 : DECLARACIÓN JURADA

	TIPO:	PROCEDIMIENTO	Código:	SJSC-PR-01
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA O PERSONAS SORDAS EN SERVIR		Versión:	01
			Página:	10 de 12

X. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

ITEM	TEXTO VIGENTE	TEXTO ACTUALIZADO	VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE
1	Elaboración Inicial de la Directiva		01		Sub jefatura de Servicio al Ciudadano
2					



	TIPO:	PROCEDIMIENTO	Código:	SJSC-PR-01
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA O PERSONAS SORDAS EN SERVIR		Versión:	01
			Página:	11 de 12

ANEXO N° 01

SOLICITUD DE CITA PRESENCIAL CON INTÉRPRETE DE LENGUA DE SEÑAS

I. Área de SERVIR responsable de la atención:

II. Datos del solicitante:

Apellidos y Nombres:

Documento de Identidad (DNI/ CE/ Otros)

Domicilio

Provincia Departamento

Teléfono Correo electrónico

III. Detallar la información o servicio al que desea acceder:

IV. Indicar fecha y hora en la que desea se programe su cita (La fecha y hora será confirmada por la entidad). Tener en cuenta las consideraciones para programar la cita⁽¹⁾

V. Indicar el medio por el cual nos pondremos en contacto:

☐ Vía correo electrónico del solicitante o teléfono fijo/ celular

☐ A través de un tercero

Apellidos y Nombres :

Indicar el medio de comunicación

☐ Teléfono fijo / celular

☐ Correo electrónico

VI. Anexos

☐ Resolución de Inscripción del Registro Nacional de la persona con discapacidad

☐ Carnet de inscripción en el Registro nacional de la persona con discapacidad

☐ Certificado de discapacidad

☐ Declaración Jurada

☐ DNI



(1) La atención en SERVIR es de lunes a viernes de 9 am a 6 pm, con refrigerio de 1 pm a 2 pm. Las citas pueden ser programadas a partir de las tres (03) horas de solicitado el servicio hasta los tres (03) días útiles.

	TIPO:	PROCEDIMIENTO	Código:	SJSC-PR-01
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA O PERSONAS SORDAS EN SERVIR		Versión:	01
			Página:	12 de 12

ANEXO N° 02

DECLARACIÓN JURADA

Yo, _____, identificado/a con Documento Nacional de Identidad N° _____, declaro bajo juramento ser persona con discapacidad auditiva o persona sorda. En ese sentido, en concordancia con el artículo 10 del Reglamento de la Ley N° 29535, Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana, requiero el servicio de intérprete para personas sordas con la finalidad de acceder al servicio requerido en el ítem III de la solicitud de cita presencial con intérprete de lenguas de señas.



Firma o huella digital (*)

(*) En caso el solicitante no pueda firmar



Formato: Digital	La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso Interno
------------------	---	-------------------------------