



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

## **ORIENTACIÓN AL CIUDADANO**

MAPRO-PM.4.1

**I. LISTA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

<b>CÓDIGO NIVEL 1</b>	<b>PROCESO NIVEL 1 / PROCEDIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>
PM.4.1	Orientación al ciudadano	1.0

**II. DIAGRAMA DE PROCESOS (MULTINIVEL):**

No aplica

### III. PROCEDIMIENTOS

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
<b>Código del procedimiento</b>	PM.4.1	<b>Versión</b>	1.0
<b>Nombre del procedimiento</b>	Orientación al ciudadano		

	Unidad de Organización	Firma y sello
<b>Elaborado por:</b>	Martín Rodolfo Pittman Castro Jefe de la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario	Documento firmado digitalmente <b>MARTÍN RODOLFO PITTMAN CASTRO</b> Jefe de la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
	Humberto Martín Herrera Torres Jefe de la Oficina de Administración	Documento firmado digitalmente <b>HUMBERTO MARTÍN HERRERA TORRES</b> Jefe de la Oficina de Administración Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
<b>Revisado por:</b>	Zoraida Vargas Zapata Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Documento firmado digitalmente <b>ZORAIDA VARGAS ZAPATA</b> Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
<b>Aprobado por:</b>	Joseph Elías Dager Alva Secretario General	Documento firmado digitalmente <b>JOSEPH ELÍAS DAGER ALVA</b> Secretario General Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Control de cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
-	-	-

**Objetivo del procedimiento**

Brindar a los/as ciudadanos/as una adecuada orientación a través del canal de atención presencial, telefónica y virtual de la Sunedu.

**Alcance del procedimiento**

El presente procedimiento es de aplicación para la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario, así como a todos los órganos y unidades orgánicas de la Sunedu de la cual se requiera información.

**Base normativa**

- Ley N° 30220, Ley universitaria y sus modificatorias.
- 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, y su modificatoria.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 012-2014-MINEDU, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, y su modificatoria.
- Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA, que aprueba Documento Técnico: “Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID - 19”.
- Resolución de Superintendencia N° 062-2019-SUNEDU, que establece el horario de atención de la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario.
- Resolución de Secretaría General N° 038-2020-SUNEDU, que oficializa la aprobación del “Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria”.

**Definiciones y siglas**

**Definiciones:**

1. **Canales de atención:** plataformas de atención de solicitudes de orientación: i) presencial: sede central de la Sunedu y los centros de “Mejor Atención al Ciudadano – MAC” a nivel nacional; ii) vía telefónica: central telefónica y iii) virtual: correo institucional, chat institucional y aplicativo web.
2. **Chat institucional:** Aplicativo que permite la atención de solicitudes de orientación mediante la comunicación virtual en tiempo real con los/as ciudadanos/as.
3. **Ciudadano/a:** toda persona que requiere información de los procedimientos que atiende la Sunedu, a través de los canales de atención disponibles. Se incluye a los Administrados/as que tengan procedimientos pendientes.
4. **Sistema de Denuncias:** sistema que permite realizar el registro y consultas de denuncias.
5. **Sistema de emisión de constancias:** sistema que permite realizar la emisión de Constancia de inscripción, Constancia de verificación de datos de autoridades y Consultas del registro de autoridades.
6. **Sistema de Evaluación y Emisión de Grados y Títulos extranjeros y nacionales:** sistema que permite realizar el registro de solicitudes de reconocimiento, la orientación virtual para el reconocimiento y emisión de constancias de inscripción.
7. **Sistema de Gestión Documental:** sistema que permite realizar la búsqueda de registros de trámite documentario, respecto a documentos ingresados a la Sunedu.
8. **Sistema de Reconocimiento de grados y títulos extranjeros:** sistema que permite realizar actualizaciones de reconocimientos realizados antes de la utilización del Sistema de Evaluación y Emisión de Grados y Títulos extranjeros y nacionales.
9. **Sondear:** actividad mediante el cual se busca obtener información del motivo de la comunicación de el/la Ciudadano/a.
10. **Sunedu en Línea:** aplicativo web, mediante el cual se verifican los servicios de: verificación del registro de grados y títulos, corrección de datos, estado de carné universitario, constancias en línea, orientación para el reconocimiento, acceso a la información pública, casilla electrónica, denuncias en línea, entre otros.

**Siglas:**

1. **CE:** Carné de Extranjería
2. **DNI:** Documento Nacional de Identidad
3. **PCM:** Presidencia del Consejo de Ministros
4. **REDEXT:** Sistema de Reconocimiento de grados y títulos extranjeros
5. **RTD:** Registro de Trámite Documentario
6. **SEEGTEN:** Sistema de Evaluación y Emisión de Grados y Títulos extranjeros y nacionales
7. **SISCAN:** Sistema de emisión de constancias
8. **SUDENUNCIA:** Sistema de Denuncias
9. **SGD:** Sistema de Gestión Documental
10. **UACTD:** Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento		Salida del procedimiento	
Fuente	Descripción del requisito	Productos	Cientes
Ciudadano/a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de orientación presencial.</li> <li>Solicitud de orientación vía telefónica y virtual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de orientación atendida</li> </ul>	Ciudadano/a

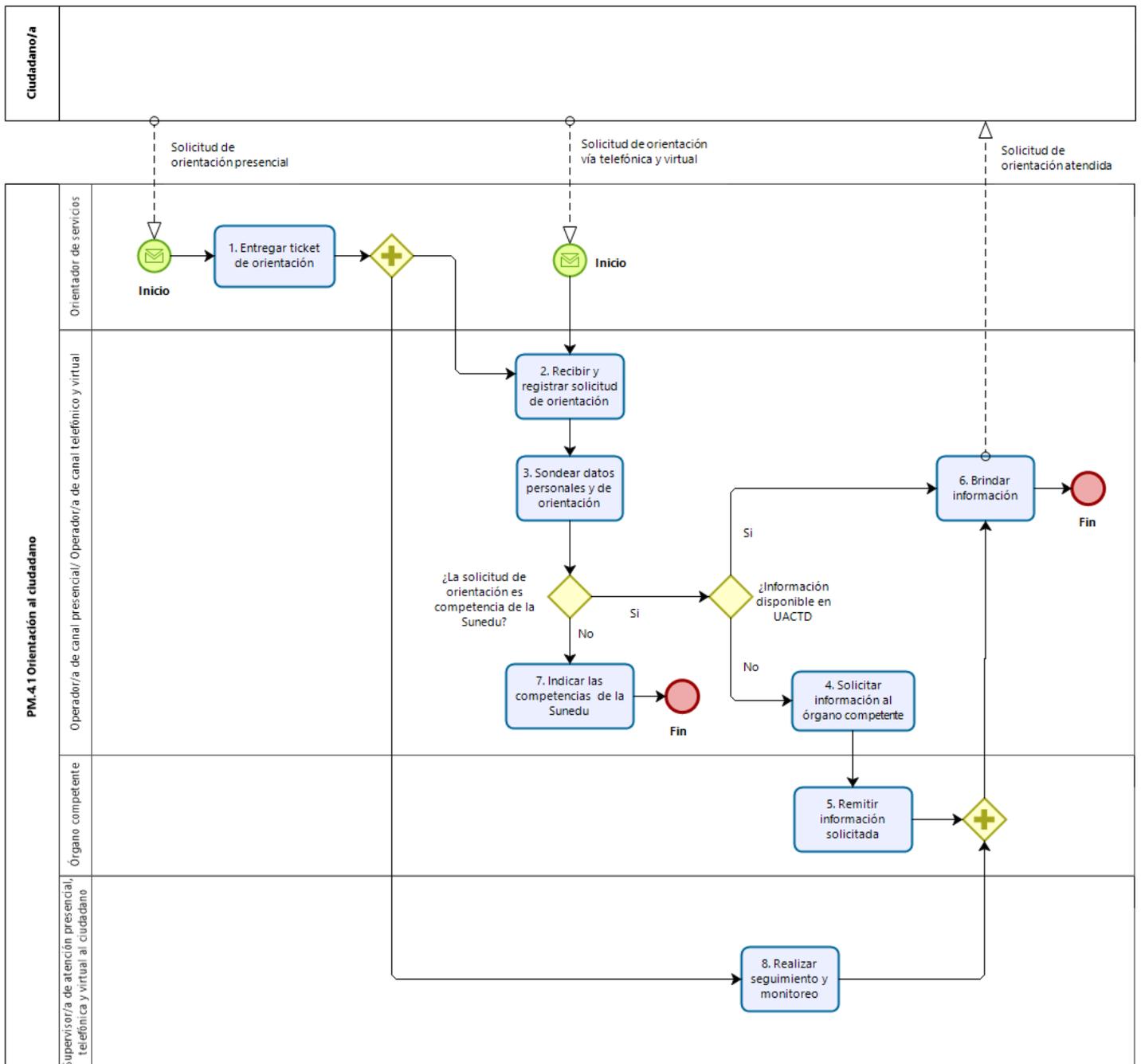
Descripción del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Responsable	Órgano o unidad orgánica
1	<p><b>Inicio</b> <i>Viene Solicitud de orientación presencial de el/la Ciudadano/a</i></p> <p>Entregar ticket de orientación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir a el/la ciudadano/a dentro del horario establecido.</li> <li>Solicitar documento de identidad (DNI, CE, u otro documento de identidad).</li> <li>Registrar documento de identidad en el sistema.</li> <li>Emitir ticket de orientación.</li> <li>Invitar a la espera del turno de atención.</li> </ul> <p><i>Nota:</i></p> <p>a. En el caso de que el gobierno declare medidas de prevención y emergencia, la Sunedu deberá adoptar dichas medidas.</p> <p>b. El/la Orientador/a de servicios de acuerdo a la solicitud de orientación de el/la Ciudadano/a, recomienda el uso de los canales de orientación virtual y orientación telefónica brindando la información para su acceso.</p> <p>c. Ante cualquier situación de riesgo a la seguridad e integridad física de las personas, personal de seguridad actuará de acuerdo a sus protocolos durante todo el proceso</p>	Operador/a de canal presencial (Técnico Administrativo I y II)	UACTD
2	<p><b>Inicio</b> <i>Viene Solicitud de orientación vía telefónica y virtual de el/la Ciudadano/a</i></p> <p>Recibir y registrar solicitud de orientación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para el caso de solicitudes de orientación vía telefónica, la solicitud de orientación ingresa a través de la central telefónica (01) 500-3930.</li> <li>Para el caso de solicitudes de orientación virtual, se reciben a través de los canales: i) Correos institucionales: <a href="mailto:consultas@sunedu.gob.pe">consultas@sunedu.gob.pe</a> y <a href="mailto:atención05@sunedu.gob.pe">atención05@sunedu.gob.pe</a> ii) Aplicativo web de la Sunedu en Línea: Orientación al ciudadano<sup>1</sup>; iii) Chat en vivo desde el portal web de la Sunedu.</li> <li>Identificar la información solicitada y la disponibilidad en la UACTD.</li> <li>Registrar solicitud de orientaciones presenciales en el formato "Registro de solicitudes de orientaciones presenciales" y en la base de datos que administra los sistemas de información para la vía telefónica y virtual.</li> <li>Verificar en el historial de orientaciones, casos similares.</li> </ul>	Operador/a de canal presencial/Operador/a de canal telefónico y virtual (Técnico Administrativo I y II)	UACTD
3	<p>Sondear datos personales y de orientación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sondear información de la solicitud de orientación.</li> <li>Realizar preguntas para indagar el motivo de la comunicación.</li> <li>Si el motivo de la comunicación es por un trámite en curso, verificar el vencimiento de plazo del RTD en el SGD y comunicarse al interno con el órgano competente en caso se advierta demoras o retrasos en los mismos.</li> </ul> <p><i>¿La solicitud de orientación es competencia de la Sunedu?</i> <i>Si: ¿Información disponible en UACTD?</i> <i>Si: Ir a actividad N° 6</i></p>	Operador/a de canal presencial, Operador/a de canal telefónico y virtual (Técnico Administrativo I y II)	

<sup>1</sup> Ingresando a la página web: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Descripción del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Responsable	Órgano o unidad orgánica
	<p><i>No: Ir a la actividad N° 4</i> <i>No: Ir a la actividad N° 7.</i></p>		
4	<p>Solicitar información al órgano competente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar solicitud de orientación a el/la especialista del órgano competente, para lo cual se comunica vía telefónica o por correo utilizando el formato “plantilla para correos a especialistas”.</li> <li>En caso el/la Ciudadano/a requiere información urgente, comunicar al órgano competente la situación y derivar llamada según corresponda.</li> <li>En caso la información no está disponible en el momento, solicitar a el/la Ciudadano/a su consentimiento para comunicarse nuevamente con la finalidad de trasladarle la información solicitada.</li> <li>Tomar comunicación con el órgano competente lo antes posible</li> </ul>	Operador/a de canal presencial, Operador/a de canal telefónico y virtual (Técnico Administrativo I y II)	UACTD
5	<p>Remitir información solicitada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Remitir la información solicitada a el/la Operador/a de canal presencial u Operador/a de canal telefónico y virtual de inmediato; de no contar con la información en ese momento, indicar el tiempo para dar respuesta.</li> <li>En caso corresponda, solicitar comunicación con el/la Ciudadano/a.</li> <li>En caso la información se remita directamente a el/la Ciudadano/a, indicar la respuesta a el/la Operador/a de canal presencial u Operador/a de canal telefónico y virtual para que realice el registro correspondiente.</li> </ul>	Órgano competente	-
6	<p>Brindar información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar búsqueda de información en los sistemas disponibles: SEEGTEN, SISCAN, REDEXT, SUDENUNCIA, SGD, Sunedu en línea y los canales oficiales de información, página web de la Sunedu.</li> <li>Comunicar la información a el/la Ciudadano/a.</li> </ul> <p><b>Información no disponible en UACTD:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si la respuesta del órgano competente fuera inmediata, comunicar información a el/la Ciudadano/a.</li> <li>Si el órgano competente requiere comunicarse con el/la Ciudadano/a, facilitar la comunicación entre ambos.</li> <li>Si el órgano competente requiere tiempo para responder, comunicar a el/la Ciudadano/a el tiempo de respuesta y tomar datos para contacto posterior.</li> <li>Enviar correo que deje constancia de la atención de la solicitud de orientación vía telefónica o virtual, haciendo uso del formato “Plantillas para correos de respuesta” según corresponda.</li> <li>Completar evidencias en el registro respectivo.</li> <li>Solicitar evaluación a través del sistema disponible y concluir comunicación.</li> </ul>	Operador/a de canal presencial, Operador/a de canal telefónico y virtual (Técnico Administrativo I y II)	UACTD
7	<p>Indicar las competencias de la Sunedu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar competencias en relación a la solicitud de orientación.</li> <li>De ser posible, indicar las instituciones o entidades competentes.</li> </ul> <p><b>Fin del procedimiento</b></p>	Operador/a de canal presencial, Operador/a de canal telefónico y virtual (Técnico Administrativo I y II)	UACTD
8	<p>Realizar seguimiento y monitoreo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento de las solicitudes de orientación que no estén siendo atendidas por el órgano competente.</li> <li>Elaborar los reportes de las solicitudes de orientaciones.</li> <li>Enviar los reportes a los/las responsables de gestionar la información.</li> </ul>	Supervisor/a de atención presencial, telefónica y virtual al ciudadano (Asistente I, Analista II)	UACTD

Descripción del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Responsable	Órgano o unidad orgánica
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear la información brindada por el/la Operador/a de canal presencial u Operador/a de canal telefónico y virtual, a los/as Ciudadanos/as, así como tiempos de espera y de atención, a fin de verificar la calidad del servicio.</li> </ul>		
Formatos		Registros	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PM.4-F-01: Registro de solicitudes de orientaciones presenciales</li> <li>• PM.4-F-02: Plantilla para correos a especialistas.</li> <li>• PM.4-F-03: Plantilla para correos de respuesta.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de solicitudes de orientaciones presenciales</li> <li>• Reporte de solicitudes de orientaciones presenciales, vía telefónica y virtuales.</li> </ul>	
Proceso relacionado			
PM.4 Gestión del servicio a la comunidad			

**DIAGRAMA DE PROCESO**



#### **IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO**

<b>Código del Indicador</b>	<b>Nombre del Indicador</b>
PM.4.1.-I-01	Nivel de satisfacción de los/as ciudadanos/as en las orientaciones recibidas
PM.4.1.-I-02	Porcentaje de orientaciones presenciales con tiempo de espera dentro del plazo establecido
PM.4.1.-I-03	Porcentaje de orientaciones virtuales atendidas dentro del plazo establecido

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Proceso	PM.4.1. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO
Objetivo del proceso	Brindar a los/as ciudadanos/as una adecuada orientación a través del canal de atención presencial, telefónica y virtual de la Sunedu.
Indicador	PM.4.1.-I-01 Nivel de satisfacción de los/as ciudadanos/as en las orientaciones recibidas
Finalidad del indicador	Medir la satisfacción de los/as ciudadanos/as respecto a las orientaciones recibidas a través de los diferentes canales de atención de la Sunedu.
Fórmula	$\frac{N^{\circ} \text{ de ciudadanos/as orientados/as satisfechos/as}}{N^{\circ} \text{ total de ciudadanos/as encuestados/as}} \times 100$ <p><u>Nota:</u> a. Se considera ciudadano/a satisfecho/a de acuerdo a la siguiente calificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para las orientaciones presenciales: Bueno y excelente</li> <li>• Para las orientaciones telefónicas: Valoración 4 y 5.</li> </ul>
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de medida	Una semana posterior al cierre del trimestre
Línea base	75%
Meta	80%
Fuente de datos	Sistema de calificación de canal presencial, telefónico y virtual
Responsable	Supervisor/a de atenciones presencial, telefónico y virtual

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Proceso	PM.4.1 ORIENTACIÓN AL CIUDADANO
Objetivo del proceso	Brindar a los/as ciudadanos/as una adecuada orientación a través del canal de atención presencial, telefónica y virtual de la Sunedu.
Indicador	PM.4.1.-I-02 Porcentaje de orientaciones presenciales con tiempo de espera dentro del plazo establecido
Finalidad del indicador	Medir la cantidad de orientaciones presenciales cuyo tiempo máximo de espera para el inicio de la atención del canal presencial se encuentre dentro de los valores definidos.
Fórmula	$\frac{\text{Cantidad de orientaciones presenciales iniciadas dentro del tiempo máximo de espera}}{\text{Cantidad total de orientaciones presenciales}} \times 100$ <p><u>Nota:</u> a. El presente indicador solo realiza la medición de las orientaciones presenciales. b. Tiempo máximo de espera para inicio de la atención = 30 minutos.</p>
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de medida	Una semana posterior al cierre del trimestre
Línea base	60%
Meta	70%
Fuente de datos	Sistema de Administración de usuarios
Responsable	Supervisor/a de atención presencial

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Proceso	PM.4.1 ORIENTACIÓN AL CIUDADANO
Objetivo del proceso	Brindar a los/as ciudadanos/as una adecuada orientación a través del canal de atención presencial, telefónica y virtual de la Sunedu.
Indicador	PM.4.1.-I-03 Porcentaje de orientaciones virtuales atendidas dentro del plazo establecido
Finalidad del indicador	Medir la cantidad de orientaciones virtuales cuyo tiempo de atención a través del correo electrónico se encuentre dentro de los valores definidos.
Fórmula	$\frac{\text{Cantidad de orientaciones virtuales atendidas dentro del plazo establecido}}{\text{Cantidad total de orientaciones virtuales atendidas}} \times 100$ <p><u>Nota:</u>  a. Tiempo de atención a las orientaciones virtuales a través del correo electrónico = 2 días hábiles contado a partir del día siguiente de recibido el correo.  b. La medición debe representar una muestra como mínimo de 50 correos por trimestre.</p>
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de medida	Una semana posterior al cierre del trimestre
Línea base	60%
Meta	70%
Fuente de datos	Correo electrónico
Responsable	Supervisor/a de atención telefónica y virtual

**V. FORMATOS**

<b>Código</b>	<b>Formato</b>
PM.4-F-01	Registro de solicitudes de orientaciones presenciales
PM.4-F-02	Plantilla para correos a especialistas
PM.4-F-03	Plantilla para correos de respuesta

**REGISTRO DE SOLICITUDES DE ORIENTACIONES PRESENCIALES**

<b>Nombre reporte :</b>															
Fecha del Reporte :															
Hora del Reporte :															
Filtro de Fechas : Del / / al / /															
Sector : Sector Principal															
Ítem	Nro. Ticket	Tipo de Ticket	Hora Inicio	Tiempo de Espera	Hora Inicio Atención en Módulo	Tiempo de Atención en Módulo	Fin de Atención	Tiempo Total	Ventanilla	Operador	Estado	Ventanilla Derivado	Nro. Doc.	Nombres del Usuario	Calificación

**PLANTILLA PARA CORREOS A ESPECIALISTAS**

**CASO: Expedientes fuera de plazo**

Estimado(a) (primer nombre)

Previo un cordial saludo, por medio de la presente te comento que hemos recibido una comunicación de el/la ciudadano/a \_\_\_\_\_, identificado (a) con DNI/CE/PTP N° \_\_\_\_\_, quien señala que presentó en fecha \_\_\_\_\_, una \_\_\_\_\_ (solicitud de reconocimiento, consulta, etc.) (Expediente /RTD. N°); sin embargo, habiéndose cumplido el plazo establecido, se verifica que aún no se ha sido atendida.

Sus datos son:

- Teléfono:
- Correo electrónico:

En ese sentido, solicito \_\_\_\_\_.

Sin otro particular, agradezco anticipadamente el apoyo brindado.

Atentamente,

\_\_\_\_\_

**PLANTILLAS PARA CORREOS DE RESPUESTA**

Estimado/a señor/a (Primero apellido de el/la ciudadano/a),

Reciba un cordial saludo de la **Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU**

En relación a su consulta, le informamos que \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(información).

Finalmente, en caso requiera mayor información, quedamos a su disposición.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRÁMITE DOCUMENTARIO**

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU  
Calle Aldabas N° 337 - Urb. Las Gardenias, Santiago de Surco  
(01) 500 3930  
(INICIALES)

*Las respuestas a las consultas formuladas tienen un valor informativo, son de carácter estrictamente referencial y carecen de efecto vinculante. Si usted desea obtener una respuesta específica con relación a un determinado acto administrativo o una posición oficial respecto a un tema en particular, le recomendamos solicitarlo formalmente mediante la presentación de su expediente ante la mesa de partes de la SUNEDU*

Estimado/a señor/a (Primero apellido de el/la ciudadano/a),

Reciba un cordial saludo de la **Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU.**

Nos dirigimos a usted, en atención a su correo electrónico de fecha \_\_\_\_\_, a través del cual solicita \_\_\_\_\_.

Al respecto, resulta necesario mencionar que el presente canal tiene por finalidad absolver consultas de los/as ciudadanos/as relacionadas a los servicios que brinda la Sunedu y demás cuestiones generales.

Por tal motivo, considerando que, a través de su correo electrónico, no se remite ninguna consulta dirigida a la Sunedu sino más bien se adjunta un documento dirigido a una entidad distinta, no resulta factible atender lo solicitado.

Sin perjuicio de ello, en caso usted requiera ingresar algún documento dirigido a la Sunedu, agradeceremos que el mismo sea remitido al correo electrónico: [sisad@sunedu.gob.pe](mailto:sisad@sunedu.gob.pe), observando los requisitos establecidos en el artículo 124° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General:

- Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien representa.
- Expresión concreta.
- Lugar, fecha y firma.
- Indicación del órgano al cual se dirige.

- La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones (correo electrónico o casilla electrónica).
- Relación de los documentos y anexos.

Sin otro particular, quedamos de usted,

Atentamente,

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRÁMITE DOCUMENTARIO**

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU

Calle Aldabas N° 337 - Urb. Las Gardenias, Santiago de Surco

(01) 500 3930

(INICIALES)

*Las respuestas a las consultas formuladas tienen un valor informativo, son de carácter estrictamente referencial y carecen de efecto vinculante. Si usted desea obtener una respuesta específica con relación a un determinado acto administrativo o una posición oficial respecto a un tema en particular, le recomendamos solicitarlo formalmente mediante la presentación de su expediente ante la mesa de partes de la SUNEDU.*