



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ATENCIÓN AL CIUDADANO

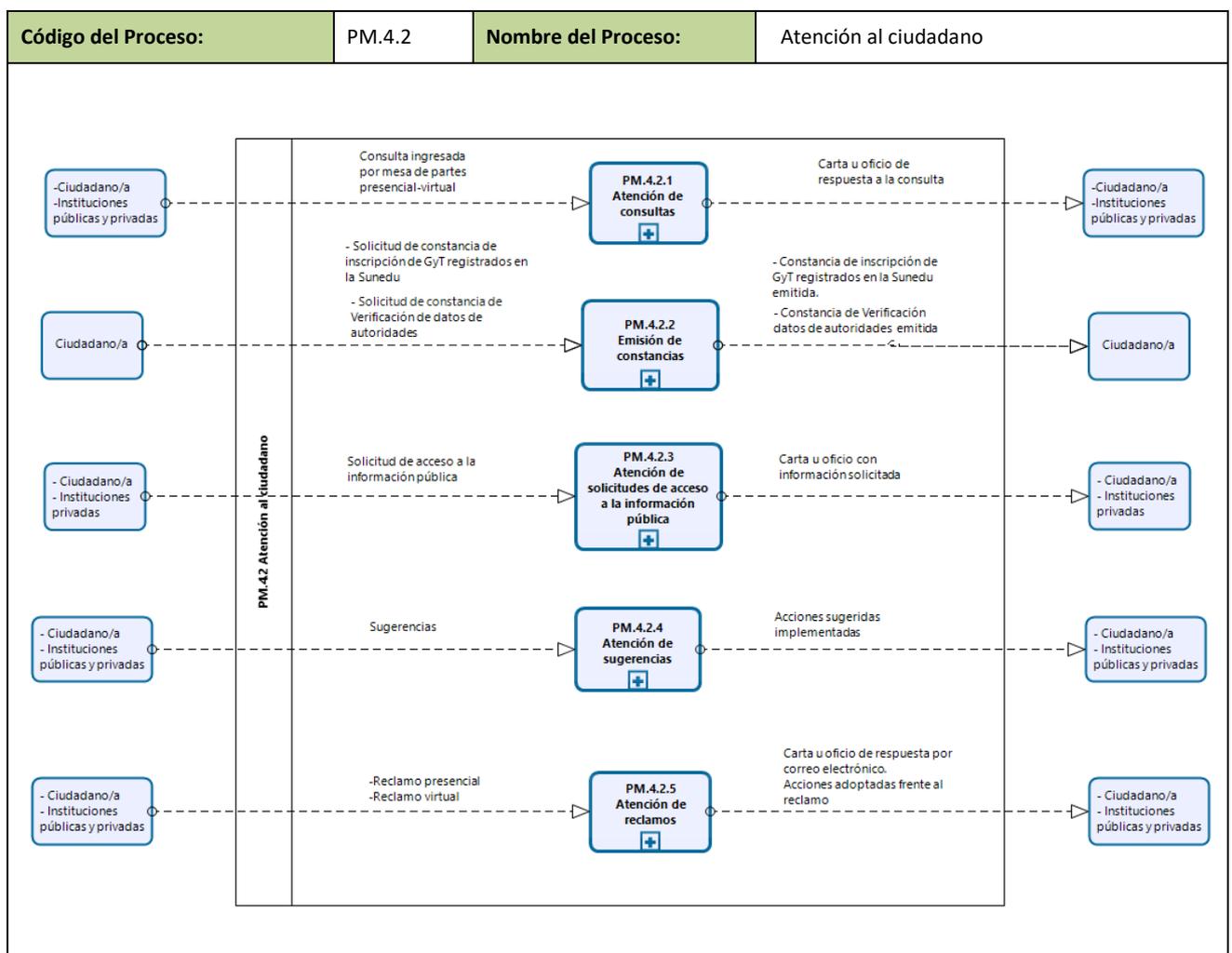
MAPRO-PM.4.2

I. LISTA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 1	CÓDIGO NIVEL 2	PROCESO NIVEL 2 / PROCEDIMIENTO	VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO
PM.4.2	Atención al ciudadano (*)	PM.4.2.1	Atención de consultas	1.0
		PM.4.2.2	Emisión de constancias	1.0
		PM.4.2.3	Atención de solicitudes de acceso a la información pública	1.0
		PM.4.2.4	Atención de sugerencias	1.0
		PM.4.2.5	Atención de reclamos	1.0

(*) En los procesos de atención presencial se tomarán en cuenta los protocolos aprobados por la Sunedu respecto a la vigilancia, prevención y control de COVID-19.

II. DIAGRAMA DE PROCESOS (MULTINIVEL):



III. PROCEDIMIENTOS

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
Código del procedimiento	PM.4.2.1	Versión	1.0
Nombre del procedimiento	Atención de consultas		

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

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

Objetivo del procedimiento

Brindar una adecuada atención a las consultas formuladas por la ciudadanía respecto a los servicios que brinda la Sunedu.

Alcance del procedimiento

El presente procedimiento es de aplicación para la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario así como a los órganos y unidades orgánicas de la Sunedu a quienes se derive una consulta realizada por la ciudadanía.

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 de Secretaría de Gestión Pública 006-2019-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica 001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público y 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. **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/las administrados/as que tengan procedimientos pendientes.
2. **Consulta:** solicitud formulada por escrito sobre las materias que tiene a su cargo la Sunedu y que debe atenderse a través de una respuesta formal dentro del plazo de 30 días hábiles.
3. **Mesa de partes:** zona de recepción documental y de gestión del proceso de trámite documentario de la Sunedu, que se encuentra a cargo de la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario. Su horario de atención es de lunes a viernes de 08:30 a 16:30 horas.
4. **Sistema de Gestión Documental:** sistema que permite realizar la búsqueda de registros de trámite documentario, respecto a documentos ingresados a la Sunedu.

Siglas:

5. **RTD:** Registro de Trámite Documentario
6. **UACTD:** Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario
7. **SGD:** Sistema de Gestión Documental

Requisitos para iniciar el procedimiento		Salida del procedimiento	
Fuente	Descripción del requisito	Productos	Clientes
Ciudadano/a	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta ingresada por mesa de partes presencial-virtual 	<ul style="list-style-type: none"> • Carta u oficio de respuesta a la consulta 	Ciudadano/a
Instituciones públicas y privadas			Instituciones públicas y privadas

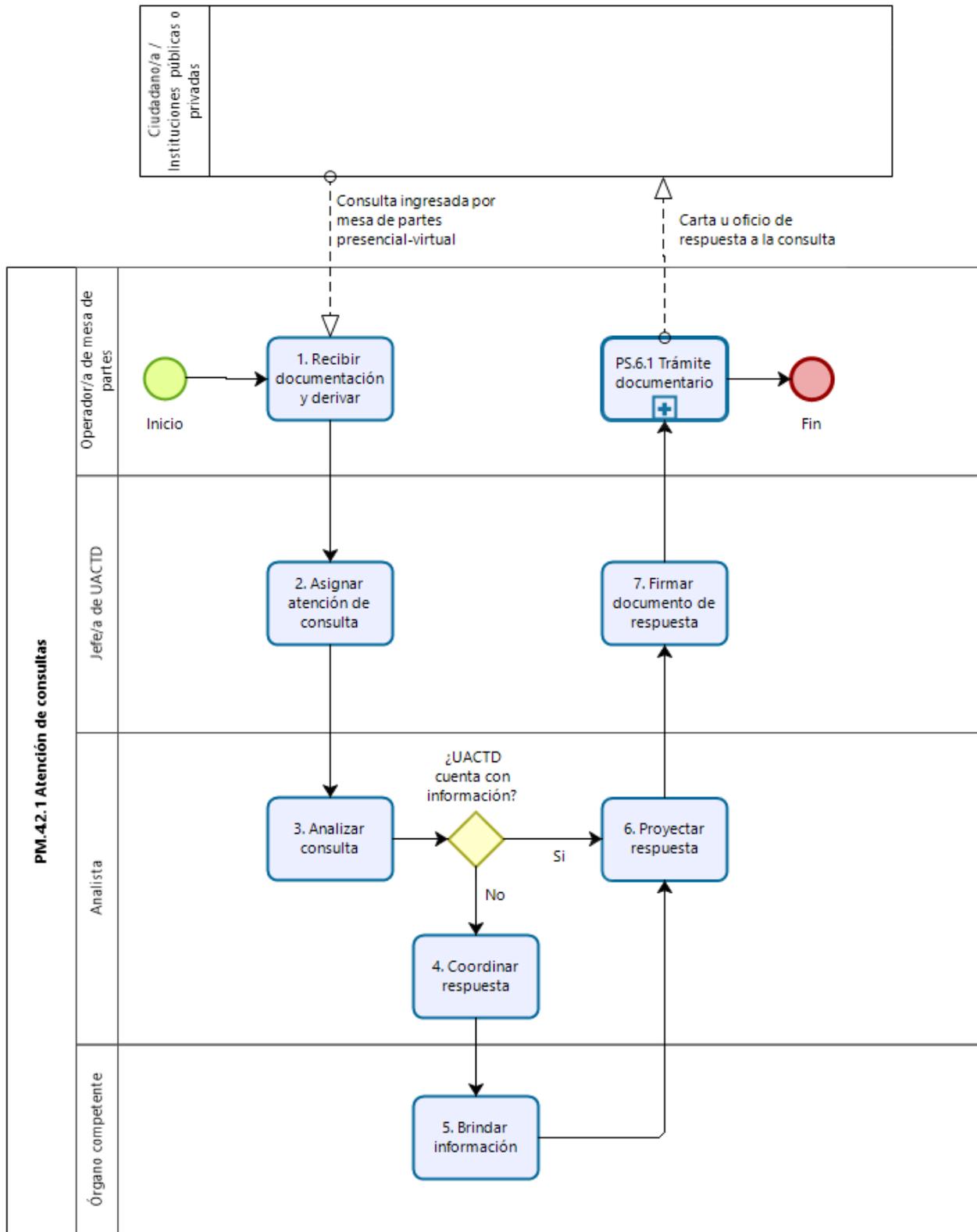
Descripción del procedimiento

N°	Descripción de la actividad	Responsable	Órgano o unidad orgánica
1	<p>Inicio</p> <p>Recibir documentación y derivar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el caso de mesa de partes presencial, recibir documento, sellar cargo, registrar en el SGD, colocar número de RTD y devolver cargo a el/la ciudadano/a que presenta el documento. 	Operador/a de mesa de partes (Técnico administrativo II)	UACTD

Descripción del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Responsable	Órgano o unidad orgánica
	<ul style="list-style-type: none"> Para el caso de mesa de partes virtual, recibir documento digital a través del medio virtual habilitado para tal fin, registrarlo en el SGD, asignar el número de RTD y enviar cargo a el/la ciudadano/a que presenta el documento. Derivar documento de consulta a el/la Jefe/a de la UACTD para su atención. 		
2	Asignar atención de consulta. <ul style="list-style-type: none"> Asignar la consulta a un/una Analista, a través del Sistema de Gestión Documental. 	Jefe/a (Director/a de sistema administrativo II)	UACTD
3	Analizar consulta. <ul style="list-style-type: none"> Verificar la información con la que cuenta la UACTD. Analizar la consulta para determinar la información de la respuesta. <p><i>¿UACTD cuenta con información?</i> Si: Ir a actividad N° 6. No: Ir a la actividad N° 4.</p>	Analista (Analista I y II, Asistente administrativo II)	UACTD
4	Coordinar respuesta. <ul style="list-style-type: none"> Enviar un memorando o correo electrónico al órgano competente, solicitando información de consulta. Adjuntar consulta. 	Analista (Analista I y II, Asistente administrativo II)	UACTD
5	Brindar información. <ul style="list-style-type: none"> Responder al correo con la información solicitada según materia de consulta. Emitir un memorando o informe resolviendo la consulta, según corresponda. 	Órgano competente	Órgano competente
6	Proyectar respuesta. <ul style="list-style-type: none"> Proyectar carta u oficio de respuesta de acuerdo a la información brindada por el órgano competente. <p><i>Nota:</i> a. Considerar que la respuesta se realice dentro de los 30 días hábiles posteriores al ingreso de la consulta.</p>	Analista (Analista I y II, Asistente administrativo II)	UACTD
7	Firmar documento de respuesta. <ul style="list-style-type: none"> Firmar la carta u oficio de respuesta a través de firma manuscrita o firma digital. Disponer notificación de la carta u oficio de respuesta a la consulta, según PS.6.1 Trámite documentario. La notificación puede realizarse a través de correo electrónico, casilla electrónica, notificación personal o notificación en plataforma a la persona que realiza la consulta. <p>Fin del procedimiento</p>	Jefe/a (Director/a de Sistema Administrativo II)	UACTD

Formatos	Registros
No aplica	<ul style="list-style-type: none"> Carta u oficio de respuesta Memorando o correo de coordinación Memorando o informe resolviendo la consulta
Proceso relacionado	
PM.4.2 Atención al ciudadano	

DIAGRAMA DE PROCESO



FICHA DE PROCEDIMIENTO

Código del procedimiento	PM.4.2.2	Versión	1.0
Nombre del procedimiento	Emisión de constancias		

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

Control de cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
-	-	-

Objetivo del procedimiento

Atender las solicitudes de emisión de constancias de inscripción de grados y títulos; así como las de verificación de datos de autoridades de manera oportuna.

Alcance del procedimiento

El presente procedimiento es de aplicación para la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario y la Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos de la Sunedu.

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° 003-2016-MINEDU, que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y sus modificatorias.
- 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 del Consejo Directivo N° 009-2015-SUNEDU/CD, aprueba el Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos.
- 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. **Ciudadano/a:** toda persona que solicite a la Sunedu la emisión de la constancia de inscripción de grados y títulos; así como la constancia de verificación de datos de autoridades.
2. **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.
3. **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.
4. **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. **GyT:** Grados y Títulos
2. **SEEGTEN:** Sistema de Evaluación y Emisión de Grados y Títulos extranjeros y nacionales
3. **SISCAN:** Sistema de emisión de constancias
4. **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	• Solicitud de constancia de inscripción de GyT registrados en la Sunedu	• Constancia de inscripción de GyT emitida	Ciudadano/a
	• Solicitud de constancia de Verificación de datos de autoridades	• Constancia de verificación de datos de autoridades emitida	

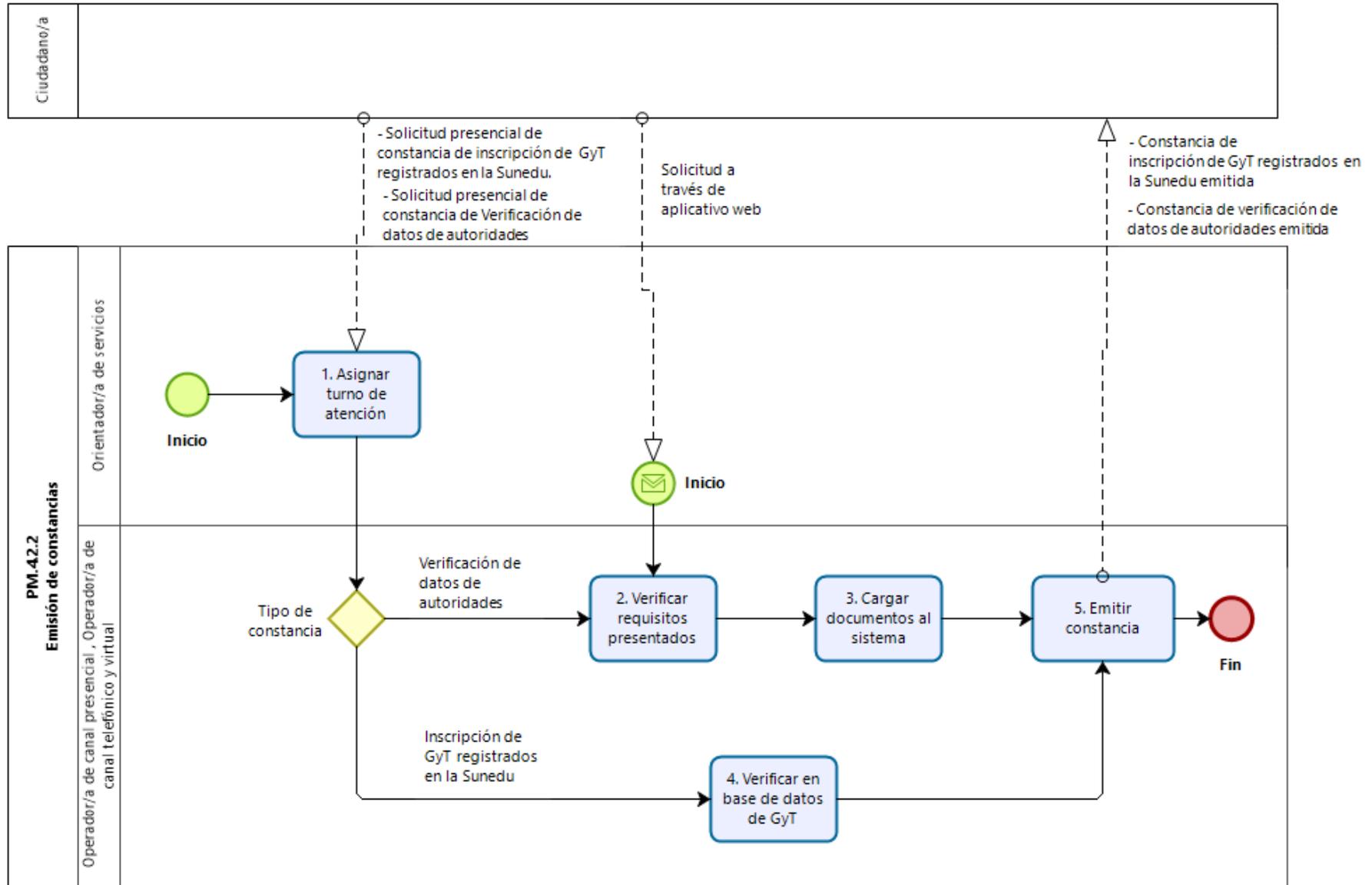
Descripción del procedimiento

N°	Descripción de la actividad	Responsable	Órgano o unidad orgánica
1	Inicio Asignar turno de atención.	Orientador/a de servicios	UACTD

Descripción del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Responsable	Órgano o unidad orgánica
	<ul style="list-style-type: none"> En caso de atención presencial, asignar el ticket de atención a el/la ciudadano/a, según el orden de llegada. <p><i>Tipo de constancia</i> <i>Verificación de datos de autoridades:</i> Ir a actividad N° 2. <i>Inscripción de GyT registrados en la Sunedu:</i> Ir a la actividad N° 5.</p> <p><i>Nota:</i> a. Esta actividad aplica solo para las solicitudes presenciales.</p>		
2	<p>Inicio <i>Viene Solicitud de constancia de verificación de datos de autoridades a través de aplicativo web de el/la Ciudadano/a</i></p> <p>Verificar requisitos presentados.</p> <p>En el caso de solicitudes presenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibir documentos de solicitud de verificación de autoridades. Verificar que los documentos presentados sean legibles y cumplan con los requisitos señalados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Sunedu. <p>En el caso de solicitudes a través de aplicativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar el correo verificaciondefirmas@sunedu.gob.pe, al cual llegan las solicitudes ingresadas por al aplicativo. Verificar los requisitos para el trámite: diploma original o copia autenticada por Secretario General, en físico o digitalizado según corresponda. <p><i>Nota:</i> a. Si se detectara alguna observación a la solicitud, se comunica al usuario las observaciones y los requisitos que debe cumplir para que su solicitud sea atendida.</p>	Operador/a de canal presencial, Operador/a de canal telefónico y virtual (Técnico Administrativo I y II)	UACTD
3	<p>Cargar documentos al sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar datos, fecha de emisión de grado y demás elementos que coincidan con la información del SISCAN. En el caso de solicitud por atención presencial, cargar los documentos escaneados al sistema SISCAN. En el caso de solicitud por atención virtual, cargar los documentos remitidos mediante el correo electrónico. <p><i>Ir a la actividad N° 7.</i></p>	Operador/a de canal presencial, Operador/a de canal telefónico y virtual (Técnico Administrativo I y II)	UACTD
4	<p>Verificar en base de datos de GyT.</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitar y/o registrar el número de documento de identidad y datos de la persona. Verificar en la base de datos del SISCAN, SEEGTEN y Sunedu en Línea; si la información de la persona que solicita está asociada a un grado o título reconocido por la Sunedu. 	Operador/a de canal presencial, Operador/a de canal telefónico y virtual (Técnico Administrativo I y II)	UACTD
5	<p>Emitir constancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> Emitir constancia según tipo de solicitud: <ul style="list-style-type: none"> Constancia de inscripción de GyT: a través del SISCAN, SEEGTEN y Sunedu en Línea. Constancia de verificación de datos de autoridades: a través del SISCAN Entregar constancia de manera impresa o remitirla a través del correo electrónico señalado, según el canal de atención utilizado. Emitir reporte diario a el/la supervisor/a a cargo. <p><i>Va Constancia de verificación de datos de autoridades o Constancia de inscripción de GyT registrados en la Sunedu a el/la Ciudadano/a.</i></p> <p>Fin del procedimiento</p>	Operador/a de canal presencial, Operador/a de canal telefónico y virtual (Técnico Administrativo I y II)	UACTD

Formatos	Registros
No aplica	<ul style="list-style-type: none">• Constancia de inscripción de GyT registrados en la Sunedu emitidas.• Constancia de verificación de datos de autoridades emitidas.
Proceso relacionado	
PM.4.2 Atención al ciudadano	

DIAGRAMA DE PROCESO



FICHA DE PROCEDIMIENTO

Código del procedimiento	PM.4.2.3	Versión	1.0
Nombre del procedimiento	Atención de solicitudes de acceso a la información pública		

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

Control de cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
-	-	-

Objetivo del procedimiento

Brindar atención de manera transparente y oportuna a las solicitudes de acceso a la información pública.

Alcance del procedimiento

El presente procedimiento es de aplicación para todos los órganos y unidades orgánicas de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.

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° 164-2020-PCM, que aprueba el Procedimiento Administrativo Estandarizado de Acceso a la Información Pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control.
- Decreto Supremo N° 003-2016-MINEDU, que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 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 del Tribunal de Transparencia y de Acceso a la Información Pública N° 010300772020, constituye un precedente administrativo de observancia obligatoria el plazo de interponer un recurso de apelación frente a la denegatoria expresa de una solicitud de acceso a la información pública por parte de la entidad, es de 15 días hábiles.
- 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”.
- Resolución de Secretaría General N° 011-2018-SUNEDU, Directiva para la atención de solicitudes de acceso a la información pública de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – Sunedu”.

Definiciones y siglas

Definiciones:

1. **Ciudadano/a:** persona natural o jurídica de derecho privado que presenta una solicitud de acceso a la información pública ante la Sunedu, a través de los canales de atención disponibles.
2. **Información confidencial:** Información contenida dentro de las excepciones al ejercicio del derecho establecidas en el artículo 17° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
3. **Mesa de partes:** zona de recepción documental y de gestión del proceso de trámite documentario de la Sunedu, que se encuentra a cargo de la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario. Su horario de atención es de lunes a viernes de 08:30 a 16:30 horas.
4. **Órgano poseedor de la información:** órgano o unidad orgánica poseedora de la información de la entidad que haya creado, obtenido, tenga posesión o control de la información solicitada.
5. **Sistema de Gestión Documental:** herramienta informática que registra y automatiza el trámite de los documentos.
6. **Solicitud de acceso a la información pública:** requerimiento de información presentado por un solicitante en el marco de su derecho de acceso a la información pública. Esta puede ser solicitada de manera física o virtual asignándosele un número de Registro de Trámite Documentario — RTD en ambos casos.

Siglas:

1. **MINJUS:** Ministerio de Justicia
2. **SGD:** Sistema de Gestión Documental
3. **TTAIP:** Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
4. **UACTD:** Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento

Fuente	Descripción del requisito
Ciudadano/a	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de acceso a la información pública
Instituciones privadas	

Salida del procedimiento

Productos	Cientes
<ul style="list-style-type: none"> • Carta u oficio con información solicitada 	Ciudadano/a
	Instituciones privadas

Descripción del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Responsable	Órgano o unidad orgánica
1	<p>Inicio</p> <p>Recibir solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibir solicitud presencial a través del formato "Solicitud de acceso a la información pública" o carta simple. Recibir solicitud virtual a través del formulario electrónico disponible en el portal institucional¹ o documento presentado por la mesa de partes virtual de la Sunedu. Derivar a el/la Jefe/a de la UACTD para que disponga su atención. 	Operador/a de mesa de partes (Técnico administrativo II)/Mesa de partes	UACTD
2	<p>Derivar solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> Derivar la solicitud a el/la Coordinador/a de atención de solicitudes a través del SGD. 	Jefe/a (Director/a de sistema administrativo II)	UACTD
3	<p>Verificar requisitos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar los requisitos establecidos en el art. 10² del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. <p><i>Nota:</i></p> <p>a. Si la solicitud no cumple con los requisitos; se otorga un plazo de 2 días hábiles para subsanar, de lo contrario se considera como no presentada y se archiva la solicitud comunicado a través de correo electrónico consignado, carta u oficio.</p>	Coordinador/a de atención de solicitudes de UACTD (Asistente administrativo II)	UACTD
4	<p>Solicitar información.</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitar información al órgano poseedor de la información a través de un correo electrónico, otorgándole un plazo de 7 días hábiles para dar respuesta. 	Coordinador/a de atención de solicitudes de UACTD (Asistente administrativo II)	UACTD
5	<p>Preparar información a entregar o informe denegatorio.</p> <p>Si la información solicitada no tiene la clasificación de "información confidencial":</p> <ul style="list-style-type: none"> Preparar información solicitada y responder al correo dentro del plazo establecido. Remitir la información a través de un soporte de almacenamiento digital o soporte físico; según disponibilidad de la información y de acuerdo a lo solicitado. <p>Si la información solicitada tiene la clasificación de "información confidencial":</p>	Órgano poseedor de la información	Órgano poseedor de la información

¹ <https://enlinea.sunedu.gob.pe/informacionpublica>

² "Artículo 10.- Presentación y formalidades de la solicitud

La solicitud de acceso a la información pública puede ser presentada por cualquier persona natural o jurídica ante la unidad de recepción documentaria de la entidad, a través de su Portal de Transparencia, a través de una dirección electrónica establecida para tal fin o a través de cualquier otro medio idóneo que para tales efectos establezcan las Entidades. El uso del formato contenido en el Anexo del presente Reglamento es opcional para el solicitante, quien podrá utilizar cualquier otro medio idóneo para transmitir su solicitud que contenga la siguiente información:

a. Nombres, apellidos completos, número del documento de identificación que corresponda y domicilio. Tratándose de menores de edad no será necesario consignar el número del documento de identidad;

b. De ser el caso, número de teléfono y/o correo electrónico;

c. En caso la solicitud se presente en la unidad de recepción documentaria de la Entidad, la solicitud debe contener firma del solicitante o huella digital, de no saber firmar o estar impedido de hacerlo;

d. Expresión concreta y precisa del pedido de información, así como cualquier otro dato que propicie la localización o facilite la búsqueda de la información solicitada;

e. En caso el solicitante conozca la dependencia que posea la información, deberá indicarlo en la solicitud; y,

f. Opcionalmente, la forma o modalidad en la que prefiere el solicitante que la Entidad le entregue la información de conformidad con lo dispuesto en la Ley.

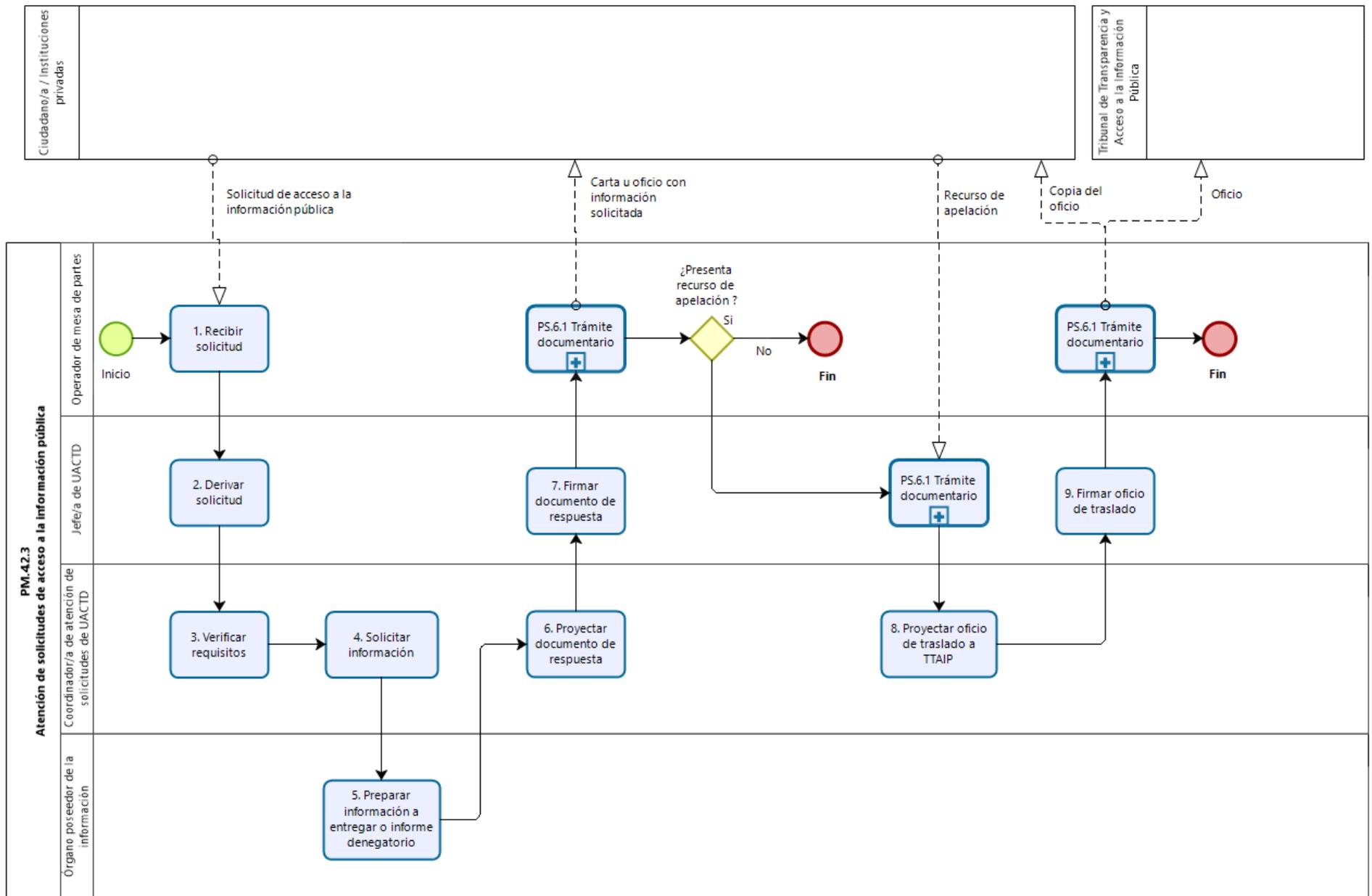
Si el solicitante no hubiese incluido el nombre del funcionario responsable o lo hubiera hecho de forma incorrecta, las unidades de recepción documentaria de las entidades deberán canalizar la solicitud al funcionario responsable.

Las formalidades establecidas en este artículo tienen como finalidad garantizar la satisfacción del derecho de acceso a la información pública, por lo que deben interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones del solicitante"

Descripción del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Responsable	Órgano o unidad orgánica
	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar informe de denegatoria parcial o total según corresponda. 		
6	<p>Proyectar documento de respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborar carta u oficio de respuesta dirigida al solicitante. Adjuntar la información remitida por el órgano poseedor de la información. En caso la información tenga un costo de reproducción por emisión de copias o costo del soporte magnético, señalar en la comunicación el importe a abonar para la entrega de la información solicitada. Derivar a el/la Jefe/a de la UACTD para la firma respectiva. <p><i>Nota:</i> a. Verificar que la información corresponda a lo solicitado, de lo contrario indicar las observaciones al órgano poseedor de la información.</p>	<p>Coordinador/a de atención de solicitudes de UACTD (Asistente administrativo II)</p>	UACTD
7	<p>Firmar documento de respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> Firmar carta u oficio en físico o firma digital según corresponda. Disponer notificación de carta u oficio con información solicitada según PS.6.1 Trámite documentario o a través de mesa de partes virtual, según corresponda. <p><i>¿Presenta recurso de apelación?</i> <i>Si: Ir a actividad N° 8.</i> <i>No: Fin del procedimiento</i></p>	<p>Jefe/a (Director/a de sistema administrativo II)</p>	UACTD
	<i>Viene Recurso de apelación del PS.6.1 Trámite documentario</i>		
8	<p>Proyectar oficio de traslado a TTAIP.</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar que el recurso de apelación se haya presentado dentro del plazo de 15 días hábiles siguientes a la notificación del documento de respuesta. Proyectar oficio mediante el cual se traslada recurso de apelación al TTAIP para su atención. Derivar proyecto de oficio a el/la Jefe/a de UACTD. 	<p>Coordinador/a de atención de solicitudes de UACTD (Asistente administrativo II)</p>	UACTD
9	<p>Firmar oficio de traslado.</p> <ul style="list-style-type: none"> Firmar el oficio mediante el cual se traslada recurso de apelación al TTAIP. Disponer la notificación del oficio al TTAIP y una copia a el/la Ciudadano/a o Instituciones privadas según PS.6.1 Trámite documentario o través de la mesa de partes virtual del MINJUS. <p><i>Nota:</i> a. Adicionalmente, se seguirán las nuevas disposiciones que establezca la Autoridad de Transparencia y Acceso a la Información Pública para la atención de los recursos de apelación.</p> <p>Fin del procedimiento</p>	<p>Jefe/a (Director/a de sistema administrativo II)</p>	UACTD

Formatos	Registros
<ul style="list-style-type: none"> PM.4.2-F-01: Solicitud de Acceso a la Información Pública 	<ul style="list-style-type: none"> Carta u oficio de respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. Oficio de traslado de recurso de apelación al TTAIP.
Proceso relacionado	
PM.4.2 Atención al ciudadano	

DIAGRAMA DE PROCESO



FICHA DE PROCEDIMIENTO

Código del procedimiento	PM.4.2.4	Versión	1.0
Nombre del procedimiento	Atención de sugerencias		

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

Control de cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
-	-	-

Objetivo del procedimiento

Realizar una adecuada gestión de las sugerencias recibidas de parte de la ciudadanía, instituciones públicas y privadas.

Alcance del procedimiento

El presente procedimiento es de aplicación para todos los órganos y unidades orgánicas de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.

Base normativa

- Ley N° 30220, Ley universitaria y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 003-2016-MINEDU, que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y modificatorias.
- 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”.
- Resolución Jefatural N° 107-2018-SUNEDU-03-08, aprueba el “Formato para la presentación de sugerencias” de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – Sunedu.

Definiciones y siglas

Definiciones:

1. **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/las Administrados/as que tengan procedimientos pendientes.
2. **Órgano competente:** órgano dueño del proceso sobre el cual recae la sugerencia, identificado por el responsable de atención de sugerencias de la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario.

Siglas:

1. **UACTD:** Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento		Salida del procedimiento	
Fuente	Descripción del requisito	Productos	Clientes
Ciudadano/a	• Sugerencias	• Acciones sugeridas implementadas	Ciudadano/a
Instituciones públicas o privadas			Instituciones públicas o privadas

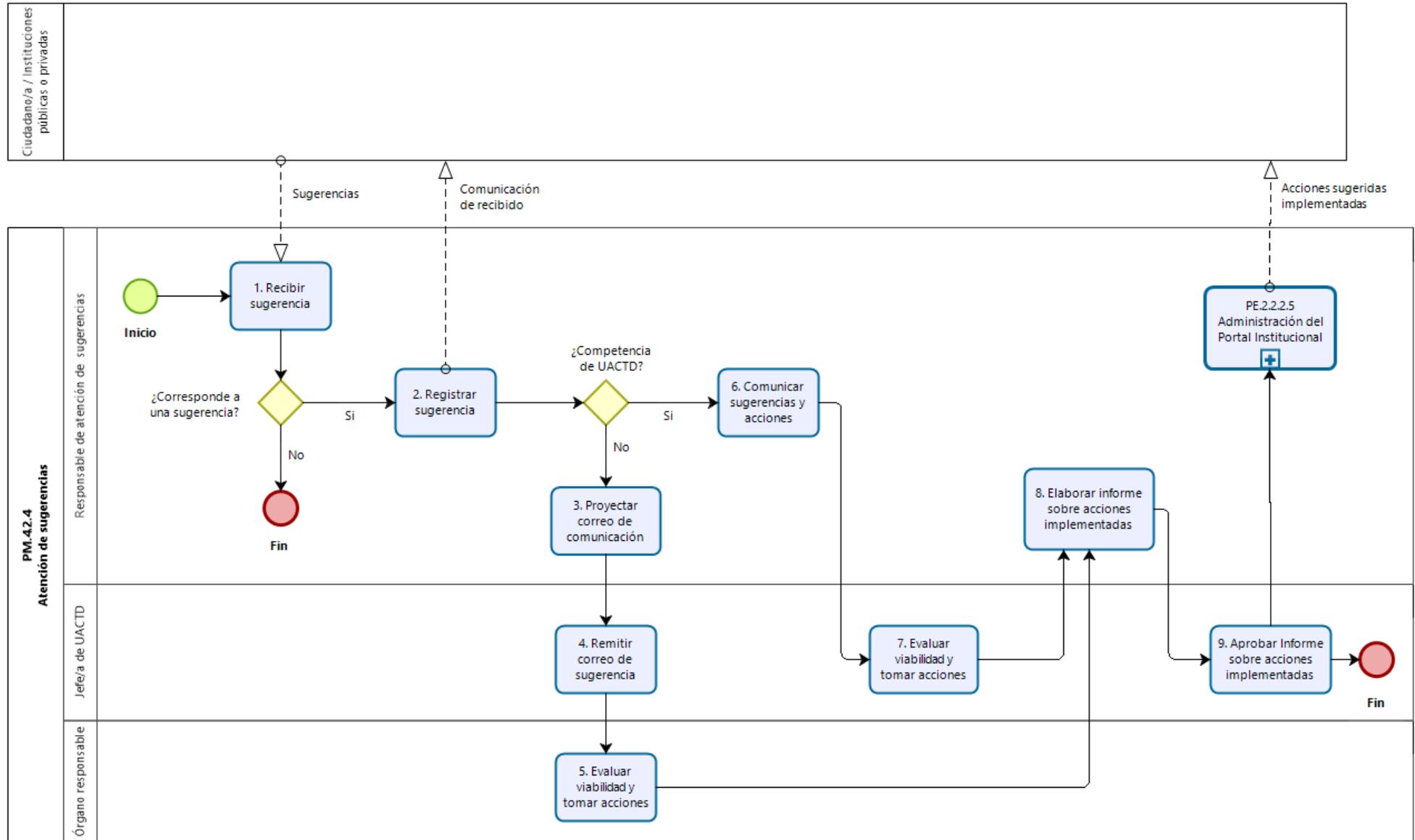
Descripción del procedimiento

N°	Descripción de la actividad	Responsable	Órgano o unidad orgánica
1	<p>Inicio</p> <p>Recibir sugerencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir sugerencia a través del buzón de sugerencias utilizando el formato “Presentación de sugerencias”. • Analizar si corresponde a una sugerencia. <p><i>¿Corresponde a una sugerencia?</i> Si: Ir a la actividad N° 2. No: Fin del procedimiento.</p>	Responsable de atención de sugerencias	UACTD
2	<p>Registrar sugerencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar la sugerencia en la matriz de sugerencias. 	Responsable de atención de sugerencias	UACTD

Descripción del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Responsable	Órgano o unidad orgánica
	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar la recepción de la sugerencia, a la dirección de correo electrónico señalada por el/la ciudadano/a que realiza la sugerencia. <p><i>Va comunicación de recibido a Ciudadano/a o Instituciones públicas o privadas</i></p> <p><i>¿Competencia de UACTD?</i> <i>Si: Ir a la actividad N° 6.</i> <i>No: Ir a la actividad N° 3.</i></p> <p><i>Nota:</i> <i>a. La comunicación de la recepción se realizará siempre que el/la ciudadano/a consigne sus datos de contacto.</i></p>		
3	<p>Proyectar correo de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el órgano competente responsable de atender la sugerencia. Proyectar correo de comunicación dirigido al órgano competente adjuntando la sugerencia. Remitir proyecto de correo de comunicación a el/la Jefe/a de la UACTD. Actualizar la matriz de sugerencias con información del órgano competente. 	Responsable de atención de sugerencias	UACTD
4	<p>Remitir correo de sugerencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar y validar comunicación al órgano competente. Remitir comunicación al órgano competente para su atención. 	Jefe/a (Director/a de sistema administrativo II)	UACTD
5	<p>Evaluar viabilidad y tomar acciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluar viabilidad de acciones a adoptar respecto de la sugerencia. Adoptar acciones que atiendan la sugerencia, de ser el caso. Reportar, a solicitud de el/la Responsable de atención de sugerencias, las acciones adoptadas. <p><i>Ir a la actividad N° 8</i></p>	Órgano competente	Órgano competente
6	<p>Comunicar sugerencias y acciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicar a el/la Jefe/a de la UACTD las sugerencias que son competencia de la UACTD proponiendo acciones. 	Responsable de atención de sugerencias	UACTD
7	<p>Evaluar viabilidad y tomar acciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluar la viabilidad de las acciones propuestas por el/la Responsable de atención de sugerencias. Adoptar las acciones que atiendan la sugerencia. 	Jefe/a (Director/a de sistema administrativo II)	UACTD
8	<p>Elaborar informe sobre acciones implementadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Recabar información de los órganos competentes sobre las acciones implementadas mediante correo electrónico, de manera trimestral. Elaborar proyecto de informe sobre acciones implementadas dirigido al Equipo de Mejora Continua al cierre de cada semestre del año. Derivar a el/la jefe/a de UACTD el informe para su aprobación. 	Responsable de atención de sugerencias	UACTD
9	<p>Aprobar Informe sobre acciones implementadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tomar conocimiento y aprobar informe sobre acciones implementadas. Disponer su publicación en el portal institucional según PE.2.2.2.5 Administración del Portal Institucional. <p>Fin del procedimiento</p>	Jefe/a (Director/a de sistema administrativo II)	UACTD

Formatos	Registros
PM.4.2-F-02: Presentación de sugerencias	<ul style="list-style-type: none">• Matriz de sugerencias• Comunicación de recepción de sugerencia• Correo de comunicación dirigido al órgano competente• Comunicación del órgano competente• Informe sobre acciones implementadas.
Proceso relacionado	
PM.4.2 Atención al ciudadano	

DIAGRAMA DE PROCESO



FICHA DE PROCEDIMIENTO

Código del procedimiento	PM.4.2.5	Versión	1.0
Nombre del procedimiento	Atención de reclamos		

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

Control de cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
-	-	-

Objetivo del procedimiento

Brindar una adecuada atención a los reclamos recibidos por la insatisfacción o inconformidad de la ciudadanía sobre los servicios prestados por la Sunedu.

Alcance del procedimiento

El presente procedimiento es de aplicación para todos los órganos y unidades orgánicas de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.

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° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 003-2016-MINEDU, que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y modificatorias.
- 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.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, aprueba la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, aprueba Directiva N° 018-2015-CG-PROCAL “Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones”
- 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 Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública³
- 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”.
- Resolución de Secretaría General N° 006-2016-SUNEDU, que aprueba la “Directiva para la Atención de Reclamos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – Sunedu”.

Definiciones y siglas

Definiciones:

1. **Órgano reclamado:** órgano o unidad orgánica dueño del proceso en el cual se ha generado el reclamo, identificado por el responsable del libro de reclamaciones.
2. **Reclamante:** persona natural o jurídica que presenta un reclamo, respecto a la insatisfacción de los servicios que brinda la Sunedu.
3. **Reclamo:** mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la Sunedu sobre la atención de los servicios que brinda.
4. **Sistema de Gestión Documental:** herramienta informática que registra y automatiza el trámite de los documentos.

Siglas:

1. **UACTD:** Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento		Salida del procedimiento	
Fuente	Descripción del requisito	Productos	Clientes
Reclamante	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamo presencial • Reclamo virtual⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> • Carta u oficio de respuesta por correo electrónico • Acciones adoptadas frente al reclamo 	Reclamante

³ La implementación de los alcances de la presente norma técnica se realizará de manera progresiva y de acuerdo al cronograma establecido por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros

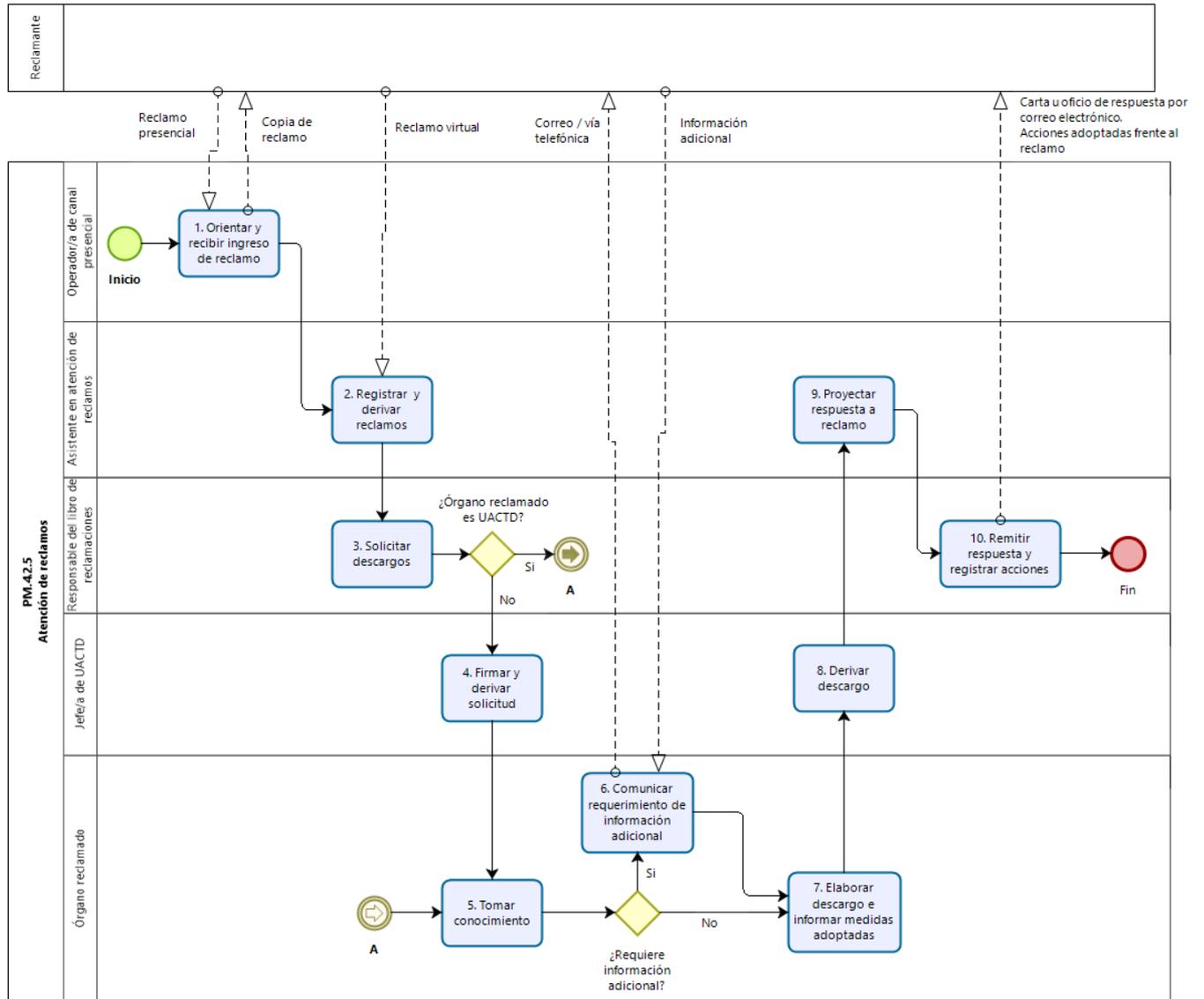
⁴ <https://www.sunedu.gob.pe/libro-de-reclamaciones-formulario/>

Descripción del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Responsable	Órgano o unidad orgánica
1	<p>Inicio</p> <p>Orientar y recibir ingreso de reclamo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibir reclamo presencial a través del libro de reclamaciones físico. Facilitar copia de la hoja de reclamación al término del registro del reclamo presencial. Derivar reclamo a el/la Asistente en atención de reclamos, mediante correo electrónico. 	Operador/a de canal presencial (Técnico Administrativo I y II)	UACTD
2	<p><i>Viene reclamo virtual a través del libro de reclamaciones virtual</i></p> <p>Registrar y derivar reclamos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Registrar los reclamos presencial y virtual en el registro de reclamos utilizando el formato "Registro de reclamos". Remitir el reporte del registro de reclamos presentados, a el/la Responsable del libro de reclamaciones para su evaluación. Elaborar proyecto de memorando de UACTD dirigido al órgano reclamado, solicitando los descargos correspondientes respecto al reclamo. 	Asistente en atención de reclamos (Asistente administrativo II)	UACTD
3	<p>Solicitar descargos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluar si la información ingresada por el/la reclamante constituye un reclamo. Visar el documento de solicitud de estar conforme con la información y derivar a el/la Jefe/a de UACTD para su firma. Firmar el documento de solicitud en caso el órgano reclamado es UACTD. <p><i>¿Órgano reclamado es UACTD?</i> <i>Si: Ir a la actividad N° 5</i> <i>No: Ir a la actividad N° 4</i></p> <p><i>Nota:</i> a. <i>En caso el reclamo formulado no sea de competencia de la Sunedu, se debe trasladar el reclamo a la entidad que corresponda notificando a la persona que ingreso el reclamo.</i></p>	Responsable del libro de reclamaciones	-
4	<p>Firmar y derivar solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> Firmar y derivar documento de solicitud de descargos al órgano reclamado. 	Jefe/a (Director/a de sistema administrativo II)	UACTD
5	<p>Tomar conocimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tomar conocimiento del reclamo y verificar si requiere de mayor información de parte de el/la reclamante. <p><i>¿Requiere información adicional?</i> <i>Si: Ir a la actividad N° 6.</i> <i>No: Ir a la actividad N° 7.</i></p>	Órgano reclamado	Órgano reclamado
6	<p>Comunicar requerimiento de información adicional.</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar la información adicional que se requiere para evaluar y responder el reclamo. Comunicar a el/la reclamante el requerimiento de información adicional a través de correo electrónico o vía telefónica. Recibir la información adicional de el/la reclamante. 	Órgano reclamado	Órgano reclamado
7	<p>Elaborar descargo e informar medidas adoptadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborar los descargos que correspondan con la información disponible. Adoptar medidas respecto al reclamo realizado, de corresponder. 	Órgano reclamado	Órgano reclamado

Descripción del procedimiento									
N°	Descripción de la actividad	Responsable	Órgano o unidad orgánica						
	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar memorando de respuesta dirigido a la UACTD informando descargos y medidas adoptadas. 								
8	Derivar descargo. <ul style="list-style-type: none"> Derivar documento de respuesta del órgano reclamado a el/la Asistente en atención de reclamos. 	Jefe/a (Director/a de sistema administrativo II)	UACTD						
9	Proyectar respuesta a reclamo. <ul style="list-style-type: none"> Elaborar proyecto de carta u oficio a ser remitido a el/la reclamante vía correo electrónico con el descargo del órgano reclamado. Derivar los documentos de respuesta, a el/la responsable del Libro de Reclamaciones para la respuesta formal dirigido a el/la reclamante. 	Asistente en atención de reclamos (Asistente administrativo II)	UACTD						
10	Remitir respuesta y registrar acciones. <ul style="list-style-type: none"> Validar documentos de respuesta y de estar conforme firmarlos. Enviar carta u oficio de respuesta a reclamo a través de correo electrónico. Actualizar el Registro de reclamos con información de documentos de respuesta. Remitir semestralmente el Registro de reclamos a el/la Jefe/a de la OCI según el siguiente cronograma: <table border="1" data-bbox="264 987 892 1111"> <thead> <tr> <th>Periodo reportado</th> <th>Fecha de reporte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero – Junio</td> <td>Primera quincena de Julio</td> </tr> <tr> <td>Julio – Diciembre</td> <td>Primera quincena de enero del año siguiente al periodo reportado</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo reportado	Fecha de reporte	Enero – Junio	Primera quincena de Julio	Julio – Diciembre	Primera quincena de enero del año siguiente al periodo reportado	Responsable del libro de reclamaciones	-
Periodo reportado	Fecha de reporte								
Enero – Junio	Primera quincena de Julio								
Julio – Diciembre	Primera quincena de enero del año siguiente al periodo reportado								
Fin del procedimiento									

Formatos	Registros
PM.4.2-F-03: Registro de reclamos	<ul style="list-style-type: none"> Reclamo por libro de reclamaciones. Reclamo virtual. Correo o llamada telefónica de información adicional. Correo electrónico de respuesta a reclamo Registro de reclamos.
Proceso relacionado	
PM.4.2 Atención al ciudadano	

DIAGRAMA DE PROCESO



IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Código del Indicador	Nombre del Indicador
PM.4.2-I-01	Porcentaje de servicios atendidos dentro del plazo establecido
PM.4.2-I-02	Nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto al servicio brindado

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Proceso	PM.4.2 Atención al ciudadano
Objetivo del proceso	Brindar atención oportuna y transparente en los servicios que brinda la Sunedu a la ciudadanía.
Indicador	PM.4.2-I-01 Porcentaje de servicios atendidos dentro del plazo establecido.
Finalidad del indicador	Medir el cumplimiento de los plazos de atención de servicios de: consultas, solicitudes de acceso a la información pública y/o reclamos realizadas ante la Sunedu.
Fórmula	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de servicios atendidos dentro del plazo establecido}}{\text{N}^\circ \text{ total de servicios solicitados en el mes}} \times 100$ <p><u>Nota:</u></p> <p>a. La medición se realiza por tipo de servicio: atención de consultas, solicitudes de acceso a la información pública y/o atención de reclamos realizadas ante la Sunedu</p> <p>b. Plazo para la atención de consultas y reclamos: 30 días hábiles.</p> <p>c. Plazo para atención de solicitudes de acceso a la información pública: 10 días hábiles y excepcionalmente el plazo comunicado para atender la solicitud.</p>
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Una semana posterior al cierre de mes
Línea base	85%
Meta	90%
Fuente de datos	Sistema de gestión documental
Responsable	UACTD

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Proceso	PM.4.2 Atención al ciudadano
Objetivo del proceso	Brindar atención oportuna y transparente en los servicios que brinda la Sunedu a la ciudadanía.
Indicador	PM.4.1.-I-02 Nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto al servicio brindado
Finalidad del indicador	Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos por Sunedu
Fórmula	$\frac{\text{Número de ciudadanos/as satisfechos con la atención}}{\text{Número total de ciudadanos/as que calificaron la atención}} \times 100$ <p><u>Nota:</u> a. A la fecha solo se considera las calificaciones para la atención del procedimiento PM.4.2.2 Emisión de constancias; pudiendo incluirse los demás procedimientos siempre que se cuente con la disponibilidad de un sistema de calificación que los registre. b. Se considera ciudadanos/as satisfechos a los que hayan colocado un puntaje mayor o igual a 3 al momento de la encuesta.</p>
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de medida	Una semana posterior al cierre del trimestre
Línea base	80%
Meta	85%
Fuente de datos	Módulo de reporte del sistema de atención presencial
Responsable	UACTD

V. FORMATOS

Código	Formato
PM.4.2-F-01	Solicitud de acceso a la información pública
PM.4.2-F-02	Presentación de sugerencias
PM.4.2-F-03	Registro de reclamos

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

(Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS)

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN:			
UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRÁMITE DOCUMENTARIO			
II. DATOS DEL SOLICITANTE:			
APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL			DOCUMENTO DE IDENTIDAD:
DOMICILIO:			
AV./CALLE/ JR./PSJE.	N°/DPTO./INT.	DISTRITO	URBANIZACIÓN
PROVINCIA	DEPARTAMENTO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
III. INFORMACIÓN SOLICITADA:			
IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN:			
V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (MARCAR CON UNA X):			
COPIA SIMPLE	<input type="checkbox"/>	CD	<input type="checkbox"/>
		CORREO ELECTRÓNICO	<input type="checkbox"/>
			OTRO <input type="checkbox"/>
APELLIDOS Y NOMBRES:			FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN
FIRMA: _____			

OBSERVACIONES:.....

NOTA: PRESENTAR EN ORIGINAL Y COPIA

Artículo N° 11.- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Decreto Supremo N° 021-2019-JUS)

(...)

b) La entidad de la Administración Pública a la cual se haya presentado la solicitud de información debe otorgarla en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, sin perjuicio de lo establecido en el literal g).

(...)

g) Excepcionalmente, cuando sea materialmente imposible cumplir con el plazo señalado en el literal b) debido a causas justificadas relacionadas a la comprobada y manifiesta falta de capacidad logística u operativa o de recursos humanos de la entidad o al significativo volumen de la información solicitada, por única vez la entidad debe comunicar al solicitante la fecha en que proporcionará la información solicitada de forma debidamente fundamentada, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibido el pedido de información. El incumplimiento del plazo faculta al solicitante a recurrir ante Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

REGISTRO DE RECLAMOS

	Datos del Reclamante		Datos del Reclamo				Atención del Reclamo				
	Nombres	Apellidos	Fecha de ingreso	Número de Ingreso	Materia	Órgano Reclamado	Fecha de derivación al Órgano Reclamado	¿Presentó informe?	Fecha de Presentación de informe	Fecha de notificación de respuesta	Observaciones
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											



PM.4.2-F-03 v.1.0