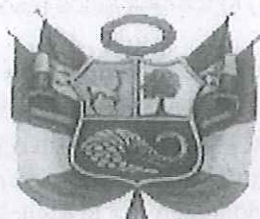


REPÚBLICA DEL PERÚ



Resolución Directoral N° 04615 -2017-UGEL.04

Comas, 11 ABR. 2017

VISTOS: El Oficio N° 095-2017-UGEL04/DIR-ADM, el Memorando N° 353-2017-D-UGEL04, el Memorando N°640-2017-UGEL04/DIR-JADM y el Informe N° 530-2017-UGEL04/ADM-ETDA del Equipo de Trámite Documentario y Archivo, y demás documentos adjuntos en doce (12) folios útiles;

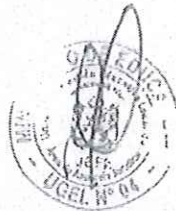
CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Ley N° 28683 que modifica la Ley N° 27408, se establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público y en atención a su artículo 2° que señala: *"1.Las entidades públicas y privadas de uso público deben consignar en lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente Ley, 2.Emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley, las que deben ser publicadas en su portal electrónico" (...)*

Que, a través del Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, el cual contempla las Unidades de Gestión Educativa Local de Lima Metropolitana como instancias de gestión educativa descentralizada de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana; órgano desconcentrado del Ministerio de Educación;

Que, el artículo 33° del Manual de Operaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, aprobado por Resolución Ministerial N° 215-2015-MINEDU, señala "Las UGEL de Lima Metropolitana (...) cuenta con autonomía administrativa, económica y presupuestal, conforme a la normativa aplicables" y asimismo,



el artículo 36° señala que la UGEL "Está a cargo de un Director, quien es la máxima autoridad administrativa (...)";

Que, además, el artículo 37° del dispositivo citado, señala como funciones de la Dirección de la UGEL "(...) k) Expedir actos resolutivos en materia de su competencia";

Que, la Responsable del Equipo de Trámite Documentario y Archivo mediante informe de visto hace llegar el "Protocolo de Atención Preferente a Ciudadanos con Discapacidad, Mujeres Embarazadas, Padres o Madres con niño en brazos, y Adultos Mayores en la UGEL N° 04", el cual ha sido revisado por el Jefe del Área de Administración, el mismo que regulará las actividades, para la atención preferente a los ciudadanos en las instalaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04, de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos de la entidad

Con los visados del Equipo de Trámite Documentario y Archivo, el Área de Administración y del Área de Asesoría Jurídica;

De conformidad con la Ley N° 27408, Ley N° 28683, el Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación y la Resolución Ministerial N° 215-2015-MINEDU, que aprobó el Manual de Operaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1.- APROBAR el "Protocolo de Atención Preferente a Ciudadanos con Discapacidad, Mujeres Embarazadas, Padres o Madres con niños en brazos, y Adultos Mayores en la UGEL N° 04", que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTICULO 2.- DISPONER, que el Equipo de Trámite Documentario y Archivo, notifique la presente Resolución a todas las unidades orgánicas de la UGEL 04, de conformidad con lo establecidos en el artículo 21° de la Ley N° 27444, para su conocimiento y fines correspondientes y al Equipo de Tecnologías de la Información para su publicación a través de la página institucional de la UGEL 04.




Regístrese y comuníquese



MEDALITH GRACIELA GARCÍA PARDO
Directora de Programa Sectorial II
Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 - Comas



Protocolo de Atención Preferente a Ciudadanos con Discapacidad, Mujeres Embarazadas, Padres o Madres con niños en brazos, y Adultos Mayores en la UGEL N.° 04

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Equipo de Trámite Documentario y Archivo	 <i>Evelyn Lunasco</i> LIC. EVELYN LUNASCO BELGADO Responsable de Trámite Documentario y Archivo UGEL N° 04 - COMAS
Validado por:	Área de Administración	 <i>Ricardo Ojeda</i> CPC Ricardo Ojeda García Merrieta Jefe de Área de Administración UGEL N° 04 - COMAS
Revisado por:	Dirección	 <i>Graciela García Pardo</i> LIC. GRACIELA GARCÍA PARDO Directora del Programa Sectorial II UGEL N° 04



PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE A CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS, PADRES O MADRES CON NIÑOS EN BRAZOS, Y ADULTOS MAYORES EN LA UGEL N.º 04

I. OBJETIVO

Establecer las medidas y procedimientos de atención preferente a los ciudadanos con discapacidad, mujeres embarazadas, madres o padres con niños en brazos, así como adultos mayores que asisten a la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 04.

II. ALCANCE

El presente documento es de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos de la UGEL 04, toda vez que, en razón de sus cargos, funciones y/o actividades interactúan con ciudadanos con discapacidad, mujeres embarazadas, padres y madres con niños en brazos y adultos mayores.

III. BASE NORMATIVA

1. Ley N.º 27444, "La Ley del Procedimiento Administrativo General".
2. Ley N.º 27658, "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado".
3. Ley N.º 28716, "Ley de Control Interno de las Entidades del Estado".
4. Ley N.º 27806, "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública".
5. Ley N.º 28683 que modifica la Ley N.º 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
6. Decreto Supremo N.º 042-2011-PCM, que establece la "Obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones".
7. Decreto Supremo N.º 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley N.º 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
8. Decreto Supremo N.º 109-2012-PCM, aprueba la "Estrategia de Modernización de la Gestión Pública".
9. Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
10. Decreto Supremo N.º 001-2015-MINEDU, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación.
11. Resolución de Contraloría N.º 320-2006-CG, aprueba las Normas de Control Interno.
12. Resolución Ministerial N.º 186-2015-PCM, "Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública".
13. Resolución Ministerial N.º 215-2015-MINEDU, que aprueba el Manual de Operaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

1.1. SIGLAS:

- | | |
|------------|--|
| 1. UGEL 04 | : Unidad de Gestión Educativa Local N.º 04 |
| 2. ADM | : Área de Administración (UGEL) |
| 3. ETDA | : Equipo de Trámite Documentario y Archivo (UGEL) |
| 4. FUT | : Formulario Único de Trámite |
| 5. SINAD | : Sistema de Información de Apoyo Documental y de Archivo. |
| 6. PAC | : Plataforma de Atención al Ciudadano |
| 7. MAP | : Módulo de Atención Preferencial |



1.2. DEFINICIONES:

1. **Adultos mayores**
Personas con una edad igual o mayor a los 60 años.
2. **Atención preferente**
Atención que se brinda de manera prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares como son: Personas con discapacidad, mujeres embarazadas, padres o madres con niño en brazos, y adultos mayores.
3. **Expediente**
Conjunto de documentos debidamente foliados y relacionados a un asunto que se tramitan en cualquiera de los órganos y unidades orgánicas.
4. **Foliación**
Acción de numerar en estricto orden cronológico cada una de las páginas (folios) del documento o expediente recibido que contenga información, no debiendo foliarse las hojas en blanco, ni las copias de documentos ya foliados.
5. **FUT**
Es el formulario que debe llenar el ciudadano, para la presentación de las solicitudes o requerimientos, en el cual indica sus datos personales, así como detalle del trámite a realizar.
6. **Mujeres embarazadas**
Mujeres en estado de gestación visible o aquellas que se identifiquen debidamente como tales.
7. **Notificación**
Acto administrativo a cargo del órgano y/o unidad orgánica que emite el acto a notificar. Las notificaciones se llevarán a cabo de acuerdo a las formalidades establecidas por la Ley N° 27444 y sus modificatorias.
8. **Padres o madres con niños en brazos**
Mujeres o varones con niño/a menor de 3 años de edad en brazos, cuya relación de parentesco pueda ser verificable mediante el Documento Nacional de Identidad (DNI).
9. **Personas con Discapacidad:**
Aquellas que tienen una o más deficiencias físicas, mentales, sensoriales o intelectuales de carácter temporal o permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que los demás.
En caso de no presentar discapacidad aparente, se verificará su condición en el DNI o mediante documento emitido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS).
10. **Plataforma de Atención al Ciudadano**
Servicio por el cual se pone a disposición de los ciudadanos un conjunto de canales de orientación, información y atención de reclamos.
11. **Trámite**
Proceso de dar atención a una solicitud escrita, mediante el pase de un órgano a otro por las causales preestablecidas.





V. CONSIDERACIONES GENERALES

- 5.1. El personal de las diferentes unidades orgánicas, sin excepción alguna, deberá dar atención preferente e inmediata a mujeres embarazadas, madres o padres con niños en brazos, adultos mayores, y personas con discapacidad que requieran algún procedimiento y/o servicio público de la UGEL 04.
- 5.2. El Equipo de Tramite Documentario y Archivo (ETDA), exhibirá el texto de la Ley N° 28683 mediante la señalética correspondiente en lugares visibles y de fácil acceso al público que acude a la entidad, a fin que los ciudadanos comprendidos por la citada Ley puedan tener acceso.
- 5.3. El Equipo de Tramite Documentario y Archivo (ETDA) administra la atención preferente a través de las ventanillas de la Plataforma de Atención al Ciudadano ubicada en el primer nivel de la Sede Institucional; adicionalmente contamos con un Módulo de Atención Preferente - MAP a fin de que los especialistas y técnicos administrativos de las diferentes Áreas y Equipos puedan brindar un servicio personalizado, para evitar el desplazamiento de mujeres embarazadas, madres o padres con niño en brazos, adultos mayores y personas con discapacidad.
- 5.4. La atención preferente debe cumplir con los atributos relacionados con la expectativa que tiene el ciudadano sobre el servicio que necesita. En tal sentido, el trato personalizado debe ser respetuoso, amable, empático, incluyente, oportuno y efectivo.

VI. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

6.1. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

Nº	ACTIVIDAD	ÁREA / EQUIPO	RESPONSABLE
1.	Recibir e identificar al ciudadano durante su ingreso a la Entidad. <i>¿El usuario es una mujer embarazada, madre o padre con niños en brazos, adulto mayor, y/o persona con discapacidad?</i> • Sí: Ir a la actividad N° 02 • No: Brindar atención regular.	ADM / EL ADM / ETDA	Personal de Seguridad
2.	Brindar atención preferente, acompañando al usuario hacia el(la) promotor(a) de la Plataforma de Atención al Ciudadano.	ADM / EL ADM / ETDA	Personal de Seguridad
3.	Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario va a ingresar o recibir documentos en las ventanillas del primer nivel de la Sede?</i> • Sí: Ir a la actividad N° 04 • No: Ir a la actividad N° 07	ADM / ETDA	Promotor(a) de servicios
4.	Determinar el requerimiento del usuario y otorgar ticket de atención preferente para la <u>Ventanilla</u> según corresponda.	ADM / ETDA	Promotor(a) de servicios
5.	Verificar ticket de atención y brindar el servicio requerido, sea el ingreso de un expediente o el recojo de un documento solicitado.	ADM / ETDA	Técnico Administrativo
6.	Entregar cargo o documento al Usuario. (Fin del procedimiento)	ADM / ETDA	Técnico Administrativo
7.	Determinar el requerimiento del usuario y derivar para la atención en el <u>Módulo de Atención Preferente</u> . De ser necesario, efectuar el acompañamiento personalizado.	ADM / ETDA	Promotor(a) de servicios
8.	Comunicar al área o equipo competente para la atención del requerimiento del usuario en el Módulo de Atención Preferencial.	ADM / ETDA	Promotor(a) de servicios
9.	Atender y brindar el servicio requerido, según el trámite correspondiente.	ARH / Equipos ADM / Equipos APP / Equipos	Especialista / Técnico Administrativo





N°	ACTIVIDAD	ÁREA / EQUIPO	RESPONSABLE
10.	Concluir el servicio solicitado. (Fin del procedimiento)	ARH / Equipos ADM / Equipos APP / Equipos	Especialista / Técnico Administrativo

6.2. PAUTAS DE ACCIÓN

Todo el personal que participa del procedimiento de atención preferente debe cumplir y hacer cumplir lo siguiente:

6.1.1. ETIQUETA DE CONDUCTA PERMANENTE

- a) **Presentación Personal:** Debe ser impecable, apropiada al rol que desempeña (formal y sobrio), ya que ésta influirá en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la Entidad. El pin de identificación debe estar siempre visible.
- b) **Comportamiento:** No está permitida la ingesta de comidas o bebidas, así como realizar actividades inapropiadas frente al público (maquillarse, arreglarse las uñas, manipular innecesariamente el celular u otro equipo audiovisual, etc.), pues indisponen al ciudadano induciéndolo a percibir que sus necesidades no son importantes.
- c) **Expresividad del rostro:** Debe mantenerse el contacto visual con el ciudadano, generando una expresión amable, educada, cortes y de invitación.
- d) **Voz y lenguaje:** Ambos refuerzan lo que se está diciendo, por lo que conviene hacer uso de un adecuado vocabulario, modulando la voz a las diferentes situaciones y vocalizando la información de manera clara y comprensible para el usuario.
- e) **Postura:** Es aconsejable mantener una postura erguida, con el cuello y los hombros relajados, evitando posturas rígidas o forzadas.
- f) **Rapidez y eficiencia:** Debe prestarse el servicio en el menor tiempo posible pero siempre buscando resolver el requerimiento del ciudadano, de forma diligente y ágil. En el caso de presentarse inconvenientes es recomendable emplear el sentido común, orientándose a cubrir la expectativa de atención preferencial.
- g) **Espacio de trabajo:** El módulo de atención preferente debe encontrarse siempre limpio y ordenado, evitando mantener elementos personales y distractores sobre el escritorio; además, debe procurarse el buen uso y funcionamiento de los equipos de cómputo y telefonía asignados.
- h) **Entorno institucional:** Debe estar familiarizado con las instalaciones de la sede, el directorio telefónico, la funcionalidad de la plataforma de atención al ciudadano, la ubicación de los servicios higiénicos, las salidas de emergencia y los procedimientos en caso de emergencias.



6.1.2. ANTES DE LA ATENCIÓN

a) Personal de seguridad:

- Hacer contacto visual con los ciudadanos manteniendo un rostro amable y de invitación; sin miradas de desconfianza o restricciones en el acceso a la Entidad. Asimismo, debe efectuar un saludo con reconocimiento del tiempo "Bueno días" o "Buenas tardes", e, inmediatamente después, dar la bienvenida "Bienvenido(a)".
- Actuar con respeto y consideración por el estado de cada ciudadano, sean mujeres embarazadas, madres o padres con niños en brazos, adultos mayores y personas con



discapacidad. En ese sentido, debe mantener despejados todos los accesos para su ingreso y el desplazamiento en la Plataforma de Atención al Ciudadano.

- Mantener una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma, preguntando previamente si requiere la ayuda o compañía para desplazarse, con lo cual se respeta su libertad.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar de manera cordial y respetuosa al ciudadano sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- No se permiten las siguientes formas de expresión: "Hola", "¿A qué ha venido usted?", "¿Qué desea?", "¿Qué quiere hacer?", "¿Para qué soy bueno/buena?", "¿Qué pasa señor/señora?".

b) Promotor(a) de servicios:

- Comunicar su predisposición al servicio mediante un rostro amable y de invitación.
- Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo "Bueno días" o "Buenas tardes"; e, inmediatamente después, dar la bienvenida "Bienvenido(a)".
- Identificarse con su primer nombre, optando por un trato de Usted e invitando al ciudadano a que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas: "¿De qué manera puedo ayudarlo?", "¿De qué manera puedo servirlo?", "¿En qué le puedo ayudar?", "¿En qué le puedo servir?".
- Mantener una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma, preguntando previamente si requiere la ayuda o compañía para desplazarse, con lo cual se respeta su libertad.
- Tomar conocimiento de la necesidad del ciudadano, orientar con amabilidad, y, entregar el ticket de atención preferente para las ventanillas de la Plataforma de Atención.
- En caso de que el usuario requiera la atención de un área o equipo no situada en el primer nivel de la sede institucional, debe acompañarlo a tomar asiento en el Módulo de Atención Preferente (MAP) y comunicarle que procederá a llamar al técnico administrativo o especialista que le corresponde brindar la atención al servicio requerido.
- En caso de que el Módulo de Atención Preferente (MAP) se encuentre en pleno servicio, solicitar al ciudadano una breve espera por respeto al orden de llegada.
- Procurar que el ciudadano que hace uso del Módulo de Atención Preferente (MAP) sea atendido oportunamente, para que no se sienta desatendido o abandonado durante el tiempo de espera. De corresponder, debe reportar a su jefe inmediato a fin de evitar que se generen quejas o reclamos por la falta oportuna de atención.
- Evitar actitudes sobreprotectoras o paternalistas que estigmaticen a los ciudadanos con discapacidad y adultos mayores como carentes de opinión o capacidad de tomar decisiones.
- No se permiten las siguientes formas de expresión: "Hola", "¿A qué ha venido usted?", "¿Qué desea?", "¿Qué quiere hacer?", "¿Para qué soy bueno/buena?", "¿Qué pasa señor/señora?".

c) Técnico administrativo o Especialista:

- Atender inmediatamente el llamado de el/la Promotor(a) para realizar el servicio en el Módulo de Atención Preferencial (MAP) ubicado en el primer nivel de la sede.





- Comunicar su predisposición al servicio requerido mediante un rostro amable y de invitación.
- Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo "Bueno días" o "Buenas tardes"; e, inmediatamente después, dar la bienvenida "Bienvenido(a)".
- No debe tutear al ciudadano. Por el contrario, es recomendable tratar a las personas con los vocativos de señor/señora, y en lo posible, preguntar por el nombre del usuario, a fin de exponer una atención personalizada.
- No se permiten las siguientes formas de expresión: "Hola", "¿A qué ha venido usted?", "¿Qué desea?", "¿Qué quiere hacer?", "¿Para qué soy bueno/buena?", "¿Qué pasa señor/señora?".

6.1.3. DURANTE LA ATENCIÓN

a) Técnico administrativo o Especialista:

- Procurar ser empático con la situación de los ciudadanos, sean mujeres embarazadas, madres o padres con niños en brazos, adultos mayores o personas con discapacidad.
- Evitar realizar otras actividades durante la atención que no tengan que ver con el trámite que esté manejando. También evitar las distracciones que provengan de otros servidores.
- Demostrar interés y actitud de atención para identificar claramente las necesidades del ciudadano. Recordar que el mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- Esperar a que el ciudadano termine de hablar antes de realizar alguna intervención. Asimismo, realizar pausas adecuadas para dar posibilidad de que el ciudadano intervenga.
- Asistir al ciudadano en las acciones de foliación, ordenamiento del expediente o apoyo informativo, siempre que la situación lo amerite, como en el caso de madres o padres con niños en brazos, adultos mayores o personas con discapacidad.
- Evitar el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones locales/regionales que puedan inducir al error o la confusión.
- Si es necesario retirarse del puesto de trabajo para consultar o recabar mayor información sobre el trámite del ciudadano, es importante solicitar su permiso e indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Al regresar, debe ofrecer su agradecimiento por el tiempo de espera o disculparse si ha incurrido en una demora no contemplada.
- Si la solicitud no puede ser atendida de forma inmediata, le corresponde explicar al ciudadano las razones de la demora e informar la fecha en la que recibirá una respuesta y el medio por el cual le será entregada
- Si el trámite requiere una nueva visita por el mismo canal de atención, proporcionar en forma escrita todos los datos necesarios para el ciudadano.
- Manejar siempre la premisa que toda demanda de información del ciudadano debe ser respondida.
- Conservar siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano.





6.1.4. FINALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN

a) Técnico administrativo o Especialista:

- Preguntar amablemente al ciudadano si puede ayudarlo en algo más.
- Finalizar el servicio con una despedida cordial, dirigiéndose al ciudadano con los vocativos de señor/señora y su nombre. Es recomendable acompañar el gesto con una sonrisa que invite al ciudadano a regresar cuando lo requiera o necesite.
- Agradecer al ciudadano por haberle dado la oportunidad de atenderlo.
- Evitar recibir dádivas, regalos y otros que el ciudadano pudiese entregar en forma de gratitud.
- Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos con el ciudadano y hacerles el respectivo seguimiento posterior.
- Si hubo alguna dificultad para cubrir el requerimiento del ciudadano, informar a su jefe inmediato para resolver el asunto de fondo.

b) Personal de seguridad:

- Efectuar el saludo de salida, agradeciendo por la visita y deseando buen día.

6.1.5. EN UNA SITUACIÓN DIFÍCIL

De presentarse ocasiones en las que los ciudadanos con discapacidad, mujeres embarazadas, madres o padres con niños en brazos, y adultos mayores puedan llegar a la entidad inconformes, confundidos, ofuscados o irascibles, es necesario tener en cuenta las siguientes pautas:

- Mantener una actitud amigable.
- Dejar que el ciudadano desahogue su malestar, sin interrumpirlo. No es permisible alterarse, subir la voz o hacer otras cosas mientras el ciudadano manifiesta su molestia.
- Evitar calificar el estado de ánimo del ciudadano. De ser el caso, ofrecer disculpas.
- Expresar al ciudadano su predisposición al servicio y atención personalizada.
- Enfocarse en el problema y no tomar la situación como algo personal. La comunicación no puede caer en una discusión sobre quién tiene la razón.
- Empezar a solucionar el problema obteniendo del ciudadano toda la información que sea necesaria para resolver su requerimiento.
- Verificar con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- Proponer al ciudadano una alternativa de solución, sin prometer nada que no pueda cumplir.
- Si un mismo problema se presenta con varios ciudadanos, informar a su jefe inmediato para aplicar una solución de fondo.
- Invitar al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo, e informar que a partir de dicha comunicación la Entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior de la organización.





VII. RESPONSABILIDADES

- 1.1 El Equipo de Trámite Documentario y Archivo (ETDA) y el Área de Administración (ADM), son responsables de supervisar y evaluar el estricto cumplimiento del presente protocolo.
- 1.2 Las quejas y reclamos contra los funcionarios y/o servidores públicos que incumplan lo establecido en la Ley de atención preferente en la Sede se darán mediante el Libro de Reclamaciones. Además, la queja será derivada al superior jerárquico del quejado, cuya atención se tramitará conforme a lo establecido en el Artículo N° 158 de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

VIII. VIGENCIA

El presente Protocolo de Atención Preferente entrará en vigencia desde el día siguiente de su aprobación y difusión mediante acto resolutivo.

IX. FLUJOGRAMA

Flujograma – Protocolo de Atención Preferente a Ciudadanos con Discapacidad, Mujeres Embarazadas, Padres o Madres con niños en brazos, y Adultos Mayores en la UGEL N.° 04



FLUJOGRAMA – PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE
 A CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS, PADRES O MADRES CON NIÑO EN BRAZOS, Y ADULTOS MAYORES EN LA UGEL N° 04

