Resolución de Secretaría General

N° 176-2021-MINEDU

Lima, 10 NOV 2021

VISTOS, el Expediente N° OACIGED2021-INT-0103099, el Informe N° 00941-2021-MINEDU/SG-OACIGED, los Memorándums N° 00360-2021-MINEDU/SG-OACIGED y N° 00477-2021-MINEDU/SG-OACIGED de la Oficina de Atención del Ciudadano y Gestión Documental; el Informe N° 00189-2021-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME y el Memorándum N° 00017-2021-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME de la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto; el Memorándum N° 00309-2021-MINEDU/SG-OGAJ y el Informe N° 01205-2021-MINEDU/SG-OGAJ; de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y

CONSIDERANDO:

Que, el literal a) del numeral 2) del artículo 5 de la Ley N° 31224, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, establece entre las funciones técnico-normativas del Ministerio de Educación la referida a aprobar las disposiciones normativas vinculadas con sus ámbitos de competencia;

Que, el numeral 1.1 del artículo 1 de 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 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, estableciendo como uno de los pilares centrales a la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, siendo que en el marco de la citada Política Nacional debe adoptarse la gestión por procesos en todas las entidades, para que brinden a los ciudadanos servicios de manera más eficiente y eficaz y logren resultados que los beneficien; para ello deberán priorizar aquellos procesos que sean más relevantes de acuerdo a la demanda ciudadana, a su Plan Estratégico, a sus competencias y los componentes de los programas presupuestales que tuvieran a su cargo, para luego poder organizarse en función a dichos procesos;

Que, es política del Ministerio de Educación simplificar los procedimientos administrativos, generando la mejora continua de los procedimientos y servicios administrativos internos y externos, a fin de contribuir a la optimización de la gestión administrativa con eficiencia y oportunidad, en beneficio de la ciudadanía;

Que, mediante el literal a) del numeral 3.4 del artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 571-2020-MINEDU, el Titular de la Entidad delega en el/la Secretario/a

General del Ministerio de Educación, durante el Año Fiscal 2021, entre otras, la facultad de emitir y aprobar actos resolutivos que aprueban, modifican o dejan sin efecto los documentos normativos del Ministerio de Educación en el ámbito de su competencia, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, y aquellos distintos a los delegados en los Despachos Viceministeriales;

Que, a través del artículo 2 de la Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU, se aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación", (en adelante, la Directiva), documento normativo que tiene como objetivo establecer las disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos, a través de la determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de procesos en el Ministerio de Educación;

Que, el numeral 9.7 de la Directiva, señala entre otros, que la Secretaría General aprueba el Mapa de Procesos y los procedimientos del Ministerio de Educación;

Que, a través del artículo 1 de la Resolución de Secretaría General N° 075-2021-MINEDU, se aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Educación;

Que, de acuerdo al literal a) del artículo 102 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, aprobado por Decreto Supremo Nº 001-2015-MINEDU, la Oficina Atención del Ciudadano y Gestión Documental tiene la función de brindar información sobre el trámite de los expedientes y orientar a los ciudadanos en la presentación de solicitudes y denuncias, así como sobre los requisitos y procedimientos contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA del Ministerio;

Que, con Informe N° 00941-2021-MINEDU/SG-OACIGED, la Oficina de Atención del Ciudadano y Gestión Documental, sustenta la necesidad de aprobar la propuesta del procedimiento denominado "*Recibir, derivar y notificar documentos*", Versión 01, para cuyo fin cumple con adjuntar, entre otros, el proyecto de Resolución de Secretaría General que aprueba el procedimiento, de conformidad con lo establecido en el numeral 7.4 de la Directiva;

Que, a través del Informe N° 00189-2021-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto de la Secretaría de Planificación Estratégica, emite opinión favorable en torno a la propuesta del procedimiento sustentado por la Oficina de Atención del Ciudadano y Gestión Documental, al verificar que cumple con lo dispuesto en el numeral 7.4 de la Directiva;

MINISTERIO DE EDUCACIÓN VISACIÓN Secretaría General

Resolución de Secretaría General

N° 176-2021-MINEDU

Lima, 10 NOV 2021

De conformidad con la Ley N° 31224, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Educación; el Decreto Supremo N° 001-2015- MINEDU, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación; la Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la Gestión por Procesos en el Ministerio de Educación"; y la Resolución Ministerial N° 571-2020-MINEDU, por la que se delegan facultades a diversos funcionarios del Ministerio de Educación, durante el Año Fiscal 2021, modificada por la Resolución Ministerial N° 264-2021-MINEDU;

SE RESUELVE:

Artículo 1. - Aprobar el procedimiento que se detalla a continuación, el mismo que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución:

N°	Denominación del Procedimiento	Código	Versión
1	Recibir, derivar y notificar documentos.	PS06.01.03.02	01

Artículo 2.- Disponer la publicación de la presente Resolución y anexo en el Sistema de Información Jurídica de Educación – SIJE, ubicado en el Portal Institucional del Ministerio de Educación (www.gob.pe/minedu).

Regístrese y comuníquese.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Secretaría General

FÁTIMA SORAYA ALTABÁS KAJATT
Secretaria General
Ministerio de Educación

VISTO BUENO
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

VILLAFUERTE GUTIERREZ
Edna FAU 20131370998 soft

JEFA DE LA OFICINA
GENERAL DE ASESORÍA
JURÍDICA (E)

Doy V° B°

2021/11/08 18:30:01

Firmado digitalmente por:
ÑAÑEZ ALDAZ Luis Humberto
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09/11/2021 18:20:22-0500

Código: PS06.01.03.02	Versión: 01

Procedimiento: *“Recibir, derivar y notificar documentos”*

	Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Unidad de organización	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental - OACIGED	Unidad de Organización y Métodos - UNOME	Secretaría General
Firma	REPÚBLICA DEL PERÚ FIRMA DIGITAL MINISTERIO DE EDUCACIÓN CRUZ SILVA Gisela Janett FAU 20131370998 hard JEFA DE LA OFICINA DE ATENCION AL CUIDADANO Y GESTION DOCUMENTAL - OACIGED MINEDU Soy el autor del documento 2021/10/13 10:41:28		

REPÚBLICA DEL PERÚ FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: RAMIREZ MAGUIÑA Karin Pilar FAU 20131370998 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 08/11/2021 17:50:03-0500

Control de Cambios			
Versión	**Sección / Ítem**	**Descripción del cambio:**	**Fecha de aprobación**
01	----	Nuevo	

I. OBJETIVO

- Establecer los mecanismos para atender las solicitudes de los ciudadanos, a través de los diferentes canales de atención, así como registrar y canalizar el trámite de los documentos que ingresan al Ministerio de Educación derivando a los Órganos y Unidades orgánicas competentes para su atención; así como su posterior notificación.

II. ALCANCE

- El procedimiento se aplica para todos los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Educación.

III. RESPONSABLE

- El/la directora(a) o el/la jefe(a) del Órgano o Unidad orgánica del Ministerio de Educación es responsable del cumplimiento del procedimiento.
- El/la Jefe(a) de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – OACIGED es responsable de velar por el cumplimiento del procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

1. Constitución Política del Perú.
2. Ley N° 28044, Ley General de Educación.
3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
4. Ley Nº 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
5. Ley N° 31224, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Educación.
6. Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
7. Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación.
8. Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
9. Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
10. Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
11. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
12. Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA".
13. Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones".
14. Resolución de Secretaría General N° 110-2020-MINEDU, que oficializa el "Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación".
15. Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación"
16. Resolución de Secretaría General N° 075-2021-MINEDU, que aprueba el Mapa de procesos del Ministerio de Educación.

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

1. **Ciudadano/a:** Persona natural o jurídica (que actúa en nombre propio o en virtud de representación), que presenta documentos ante el MINEDU, a través del canal presencial o virtual conforme a lo establecido en el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
2. **E-SINAD:** Sistema de información de apoyo a la administración documental y de archivo con firma digital.
3. **Mesa de partes:** responsable de la recepción de documentos de los ciudadanos que son presentados ante el Ministerio de Educación y que posteriormente son derivados a los órganos y/o unidades orgánicas para su atención dentro de los plazos establecidos.
4. **MINEDU:** Ministerio de Educación.
5. **OACIGED:** Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
6. **Órgano**: Unidad de organización del primer y segundo nivel organizacional en una estructura orgánica.
7. **Unidad Orgánica**: Unidad de organización del tercer nivel organizacional en la que se desagrega un órgano.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor(es)	Elemento(s) de entrada
- Ciudadano/a	- Documentos presentados a través de la mesa de partes virtual o presencial
Producto(s)	**Usuarios (s) interno(s) o externo(s)**
- Documento de respuesta notificado a través de un medio físico o digital	- Ciudadano/a

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
Nota: En las actividades del presente procedimiento y sus anexos que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial, se priorizará la modalidad remota en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en el numeral 11.5, Medidas para el desarrollo de labores presenciales de la Resolución de Secretaría General N° 110-2020-MINEDU, que oficializa el "Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación".				
1	**Verificar la documentación** Recibir y verificar los documentos presentados por el ciudadano. ¿Cumple con los requisitos? • Si: Si es virtual ir a la actividad Nº 4 y si es presencial ir a la actividad Nº 5. • No; Ir a la actividad Nº 2	OACIGED	Operador de mesa de partes	Documentos presentados por el ciudadano
2	**Observar documento del ciudadano**	OACIGED	Operador de mesa de partes	Documento

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	Comunicar al ciudadano las observaciones encontradas en los documentos; otorgando un plazo de dos (02) días hábiles para su subsanación. ¿Subsana dentro del plazo de 2 días hábiles? • Si: si es virtual ir a la actividad Nº 4 y si es presencial ir a la actividad Nº 5. • No: Ir a la actividad Nº 3.			Observado
3	**Archivar expediente** Archivar expediente en el E-SINAD, señalando el motivo por el cual se realiza dicha acción. **Fin del procedimiento.**	OACIGED	Operador de mesa de partes	Expediente archivado
4	**Derivar expediente** Derivar el expediente registrado por la mesa de partes virtual a través del E-SINAD al Órgano y/o Unidad orgánica competente. Ir la actividad Nº 7.	OACIGED	Operador de mesa de partes	Expediente E-SINAD
5	**Registrar expediente** Registrar en el E-SINAD los datos de la solicitud de acuerdo a lo señalado por el ciudadano. Entregar el expediente al operador de escaneo para su digitalización e ingreso al E-SINAD.	OACIGED	Operador de mesa de partes	Expediente E-SINAD
6	**Escanear y derivar expediente** Escanear los documentos y adjuntarlos al expediente generado en el E-SINAD, verificando la legibilidad de los documentos y derivándolo al Órgano o unidad orgánica competente.	OACIGED	Operador de escaneo	Expediente E-SINAD

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
7	**Analizar solicitud y evaluar competencia** Revisar y analizar la información solicitada por el ciudadano, se verificará que el expediente que haya ingresado así sea presencial o virtual contenga los documentos conforme al trámite correspondiente. ¿Cumple con los requisitos? • Si: Si es de su competencia ir a la actividad Nº 10 y Si no es de su competencia ir a la actividad Nº 9. • No: Ir a la actividad Nº 8.	Órganos y Unidades orgánicas del Minedu	Responsable	Expediente E-SINAD
8	**Observar expediente y notificar al ciudadano** Elaborar oficio indicando las observaciones que deben ser subsanadas por el ciudadano. El oficio es suscrito por la Jefatura o Dirección del Órgano o Unidad Orgánica correspondiente. El cual será derivado por los canales de notificación del MINEDU Ir a la actividad Nº 1.	Órganos y Unidades orgánicas del Minedu	Responsable	Expediente observado
9	**Trasladar solicitud al área competente** Identificar el área competente y derivar mediante la plataforma E-SINAD el expediente.	Órganos y Unidades orgánicas del Minedu	Responsable	Expediente E-SINAD
10	**Emitir documento de respuesta** Elaborar informe (de corresponder) y oficio de respuesta a solicitud del ciudadano. El informe (de corresponder) es suscrito por el coordinador y/o especialista del Órgano o Unidad orgánica correspondiente y firmado por el responsable del Órgano.	Órganos y Unidades orgánicas del Minedu	Responsable	Expediente E-SINAD Informe y oficio de respuesta, de corresponder

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	El oficio es suscrito por el Jefe(a)/ Director(a) del Órgano o Unidad orgánica correspondiente. Generar y adjuntar el/los documento/s de respuesta en el E-SINAD. Verificar los datos relacionados al ciudadano e indicar la modalidad de notificación (física o electrónica), conforme a lo autorizado por el ciudadano. En caso de notificación física: preparar el sobre y emitir etiqueta del sobre con la dirección y el cargo y/o formato de acta de notificación para la recepción del expediente, indicando si la notificación será nacional o local. Respecto a la notificación electrónica, el órgano o unidad orgánica deberá verificar el correo electrónico del ciudadano para su notificación. Derivar a través del E-SINAD el expediente a la OACIGED para su notificación correspondiente.			
11	**Notificar documento de respuesta** Recibir y notificar el documento de respuesta por el medio señalado en la solicitud o FUT, de acuerdo al siguiente detalle: **Notificación Electrónica:** • Notificar a través del E-SINAD la respuesta al correo electrónico o buzón electrónico autorizado por el ciudadano. • Recibir (de manera automática), firmar y derivar la “Constancia de Notificación Electrónica” al órgano o unidad orgánica, cuando el ciudadano confirma la recepción, para conocimiento y fines correspondientes. De no recibirse la confirmación de la recepción por el ciudadano (Constancia de Notificación	OACIGED	Especialista de correspondencia	Documento de respuesta notificado físico o digital Constancia de Notificación Electrónica

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	Electrónica) en un plazo máximo de dos (02) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación, se devolverá el expediente al órgano y/ o unidad orgánica competente, para conocimiento y remisión de la documentación física, para que se notifique conforme a las normas que regulan la notificación personal contenida en el TUO de la Ley Nº 27444. Para aquellas entidades de la administración pública que cuentan con Interoperabilidad del Estado (PIDE) podrá realizarse la notificación de la respuesta a través de dicho medio o través de sus mesas de partes virtuales vía web. **Notificación Física:** • Recibir el sobre físico por parte del órgano o unidad orgánica correspondiente emitiendo el sello de cargo de la recepción por la OACIGED. • Entrega de la documentación a notificar a la empresa Courier. • Recibe los cargos de notificación que entrega la empresa Courier, registrar en el ESINAD la fecha de notificación al destinatario. En caso exista alguna devolución se consignará el motivo de la misma en el campo observaciones y la fecha en el módulo de correspondencia del E-SINAD. • Entregar de manera física el cargo de notificación al órgano o unidad orgánica correspondiente.			Cargo de recepción

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Directiva “Para la Implementación y Uso de la Mesa de Partes Virtual del Ministerio de Educación”.
2	Directiva “Disposiciones que regulan la Gestión Documental en el Ministerio de Educación”.
3	Directiva “Normas que Regulan la Notificación Electrónica mediante Correo Electrónico y Buzón Electrónico en el Ministerio de Educación”.

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS06.01.03 Atención de solicitudes del ciudadano	Soporte

X. SEGUIMIENTO

Seguimiento a la emisión de respuesta por parte de los Órganos y Unidades Orgánicas del Minedu.

Seguimiento de los plazos correspondientes a la notificación física u electrónica. En caso de notificación física (nacional o local) se consideran los plazos establecidos conforme a contrato; y en caso de notificación electrónica dos (02) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
Porcentaje de expedientes atendidos dentro del plazo.	$= \frac{\text{Nº expedientes atendidos en el plazo establecido}}{\text{Nº expedientes ingresados al MINEDU}}$ 100%

XII. ANEXOS

1. Diagrama de Flujo del Procedimiento

XIII. OTROS

Anexo 01
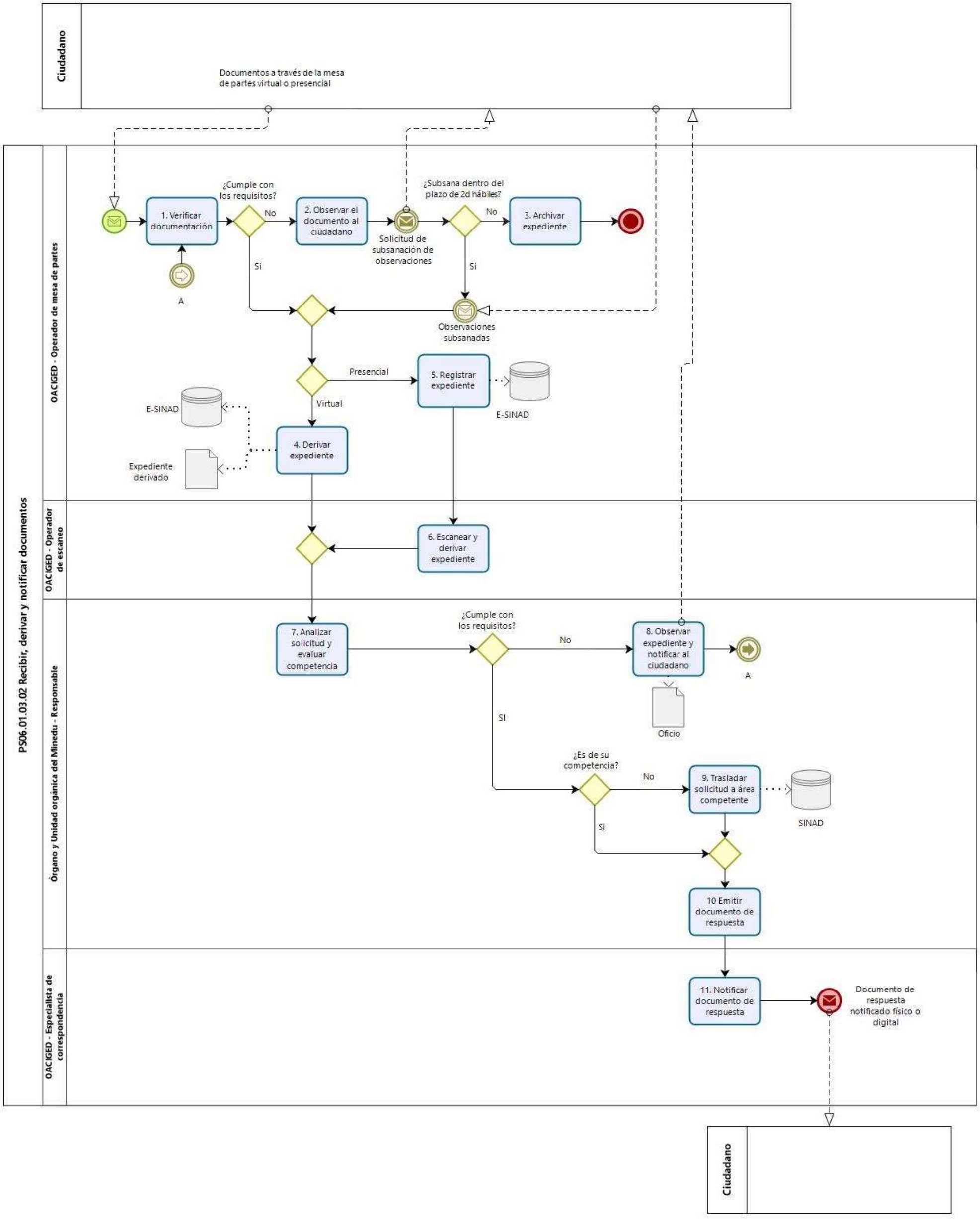
Diagrama de Flujo