



# UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

## SECRETARÍA GENERAL

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

RESOLUCION R. N° 8180 -2015-UNFV

San Miguel, 08 JUL. 2015

Visto, el Oficio N° 323-2015-OCPL-UNFV de fecha de recepción 06.02.2015 reiterado con Oficio N° 0954-2015-OCPL-UNFV de fecha de recepción 10.04.2015, del Jefe de la Oficina Central de Planificación de esta Casa de Estudios Superiores, mediante el cual remite para su aprobación, la Directiva N° 002-2015-OR-OCPL-UNFV – "LINEAMIENTOS METODOLOGICOS PARA ELABORAR Y DIFUNDIR GUIAS INFORMATIVAS DE SERVICIOS"; y

### CONSIDERANDO

Que, la Constitución Política del Perú, en el último párrafo del artículo 18° señala que "casa universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes;

Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 4° de la Ley N° 30220 – Ley Universitaria, "la autonomía es inherente a las universidades, se ejerce de conformidad con la Constitución y las Leyes de la República e implica, entre otros aspectos, el normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico; asimismo el inciso e), del artículo 145° del Estatuto de la Universidad, establece que "son atribuciones del Rector entre otras, dirigir la actividad académica, de investigación, de proyección social y extensión universitaria y cultural de la Universidad así como su gestión administrativa, económica y financiera";

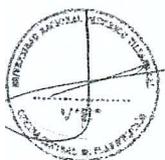
Que, la Oficina Central de Planificación, ha remitido para su aprobación, la Directiva N° 002-2015-OR-OCPL-UNFV – "LINEAMIENTOS METODOLOGICOS PARA ELABORAR Y DIFUNDIR GUIAS INFORMATIVAS DE SERVICIOS", cuyo objetivo es normar el proceso de la formalización, actualización y difusión de las Guías Informativas de Servicios, como medio para mejorar la calidad y oportunidad del fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa asegurando que la formulación y actualización de estas guías, se desarrollen en base a planteamientos armónicos y procesos técnicos que garanticen y aseguren la mejor prestación de los servicios y la adecuada gestión constitucional;

Estando a lo dispuesto por el Señor Rector en Proveído N° 00456-2015-R-UNFV de fecha 06.02.2015, de conformidad con la Ley N° 30220 - Ley Universitaria, el Estatuto, Reglamento General de la Universidad, y la Resolución N° 2149-2011-R-COG-UNFV del 09.11.11;

### SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar la Directiva N° 002-2015-OR-OCPL-UNFV – "LINEAMIENTOS METODOLOGICOS PARA ELABORAR Y DIFUNDIR GUIAS INFORMATIVAS DE SERVICIOS", de la Oficina Central de Planificación, documento que consta de seis (06) puntos y un anexo que en cuatro (04) folios sellados y rubricados por el Secretario General de la Universidad, forma parte de la presente Resolución.

...///





# UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

## SECRETARÍA GENERAL

///...

CONT. RESOLUCION R. N° 8180 -2015-UNFV

Pág. 02

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Hacer de conocimiento la presente Directiva, a las Facultades, Órganos Desconcentrados y Oficinas Centrales de la Universidad.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Los Vicerrectorados Académico y de Investigación, así como la Oficina Central de Planificación, dictarán las medidas necesarias para el cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese



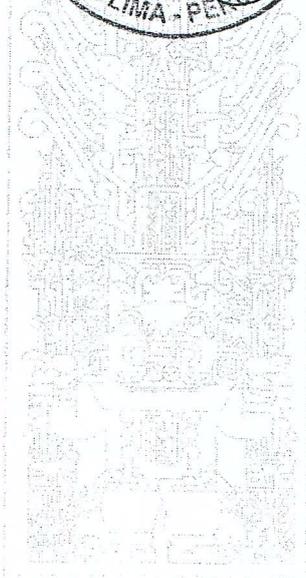
Dr. JOSÉ MARÍA VIAÑA PEREZ  
RECTOR RECTOR

LIMA - PERÚ



WALTER ECKERMAN PANDURO ANGULO  
SECRETARIO GENERAL

JYS





## Directiva 002-2015-OR-OCPL-UNFV

# "Lineamientos Metodológicos para Elaborar, Difundir e Implementar Guías Informativas de Servicios"

## I. Generalidades

### 1.1 Finalidad:

Establecer las pautas y los procedimientos técnicos orientadores que deben seguirse para elaborar las "Guías Informativas de Servicios" en las distintas dependencias de la universidad.

### 1.2 Objetivos:

- Normar el proceso de formalización, actualización y difusión de las Guías Informativas de Servicios, como medio para mejorar la calidad y oportunidad del fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa.
- Asegurar que la formulación y actualización de las Guías Informativas de Servicios se desarrollen en base a planteamientos armónicos y procesos técnicos que garanticen y aseguren la mejor prestación de los servicios y la adecuada gestión institucional.

### 1.3 Base Legal:

- Ley 30220, Ley Universitaria;
- Resolución 004-2015-AE-UNFV, aprobación del Estatuto;
- Resolución R. 7122-2015-UNFV, Promulgación del Estatuto de la universidad;
- Ley 27444, art. 55°, 118° y 124° Ley del Procedimiento Administrativo General;
- Ley 27658, art. 4° Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado;
- Decreto Supremo 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública;
- Resolución Ministerial 048-2013-PCM, Plan Nacional de Simplificación Administrativa;
- Resolución Jefatural 060-77-INAP/DNR, aprueba la Directiva 003-77-INAP/DNR, Normas para el Proceso de elaboración, aprobación y actualización de la "Guía de Servicios al Público" y;
- Resolución Jefatural N°112-94-INAP/DTSA, que aprueba la Directiva N°001-94-INAP/DTSA, Lineamientos Técnicos de Simplificación Administrativa para el Proceso de Modernización de la Gestión Pública.

### Alcance:

La presente directiva es de aplicación obligatoria por todas las jefaturas de las dependencias de la universidad que brinden servicios y atención a los estudiantes, docentes y personal administrativo, así como al público en general que requieran efectuar consultas, trámites o formular un reclamo en la universidad.

## II. Disposiciones Específicas

### 2.1 ¿Qué es una Guía Informativa de Servicios?

Es una herramienta que tiene por finalidad facilitar información específica al usuario en relación a un procedimiento o servicio que presta determinada dependencia, en relación a los procedimientos adjetivos y sustantivos que desarrollan las distintas dependencias de la Universidad y los procedimientos aprobados y contenidos en el **Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA**, así como en el Tarifario.

### 2.2 ¿Cómo podemos prestar un servicio de información de calidad?

El personal que labora en la Oficina de Trámite Documentario y los trámites documentarios de las distintas Facultades y Órganos Desconcentrados de la universidad desarrollarán actitudes, habilidades y conductas adecuadas e impulsarán el servicio de calidad como un propósito común.

Debemos tener presente que nunca tendremos una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión.

- Ser amables y corteses
- Ser sensibles y comprensibles



- Ser tolerantes y dinámicos
- Ser capaces de escuchar y orientar
- Ser auto controlables y creativos

### 2.3 Para qué sirven las Guías Informativas de Servicios

Las Guías Informativas de Servicios sirven para:

- Orientar a los usuarios acerca de los servicios que brinda la Universidad;
- Promover la calidad en la prestación de servicios y la mejora continua;
- Demostrar acciones de cambio, mejora y desarrollo;
- Constituir una red de información al usuario ;
- Mejorar la imagen de la institución;
- Obtener la satisfacción del usuario y;
- Contribuir a la mejor prestación de servicios de la Universidad.

### 2.4 Características de la Guía Informativa de Servicios

Las Guías Informativas de Servicios deben tener las siguientes características:

- Información precisa, sucinta y actualizada;
- De fácil comprensión;
- Bajo costo que facilite gran tiraje y;
- Dimensiones uniformes, ver anexo 01 (148 x 210 mm.)

### 2.5 Contenido de las Guías Informativas de Servicios (Ver Anexo 1)

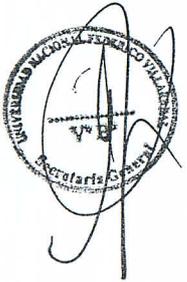
#### Nombre de la Entidad

A manera de Título, en la parte céntrica superior, todas las páginas de la Guía llevarán el nombre de la Universidad y de la dependencia (en letras más pequeñas) que proporciona el servicio.

#### Datos del Servicio

Constituye el rubro fundamental de la Guía por cuanto describe las principales características del servicio, según TUPA o tarifario, comprende:

- **Nombre**  
Se señalarán en forma clara y precisa la denominación del servicio, cuidando que ella refleje concretamente el propósito y objetivo del mismo a que se refiere, a fin de que el usuario pueda identificarlo fácilmente.
- **Dependencia que procesa el expediente**  
Se indicará la o las dependencias que atenderán el expediente.
- **Inicio del Trámite e información del expediente:**  
Consignar la denominación y datos completos de ubicación de la dependencia encargada de recibir e informar sobre el estado del expediente.
- **Horario de atención:**  
Se indicará el horario de atención al público y los días de la semana.
- **Requisitos**  
Se detallará la totalidad de los documentos, exigencias u otras formalidades que deben cumplirse para el inicio y ejecución del trámite.
- **Base Legal**  
Se citarán los dispositivos legales y normas administrativas que regulan el servicio.
- **Costo**  
Se consignará el costo del trámite según TUPA o Tarifario.
- **Duración estimada**  
Se consignará el tiempo estimado para la obtención del servicio.
- **Fecha de elaboración**  
En el ángulo superior derecho de la página empleada para describir cada servicio.





## 2.6 Responsabilidad de su elaboración:

### Oficina de Racionalización

La Oficina de Racionalización conformante de la Oficina Central de Planificación es la encargada de impulsar, elaborar los lineamientos y metodología que unifique y armonice el diseño de las Guías Informativas de servicios, así como de asesorar y prestar asistencia técnica a las distintas dependencias de la universidad.

### Oficinas de Planeamiento:

Son responsables de coordinar, orientar y prestar asistencia técnica directa a las distintas dependencias de la facultad u órganos desconcentrado, sobre la elaboración, actualización y difusión de las Guías Informativas de Servicios.

- Las dependencias que brindan servicios en atención a las necesidades de información de los usuarios y basándose en los datos consignados anteriormente procederán a elaborar la respectiva Guía Informativa de Servicios, coordinando con la Oficina de Planeamiento o quien haga sus veces.
- La Guía Informativa de Servicios antes de su difusión deberá obtener el visto bueno de la jefatura respectiva y de la Oficina de Planeamiento de la Facultad o quien haga sus veces e informe favorable de la Oficina Central de Planificación - Oficina de Racionalización, quien coordinará la inclusión en la página web de la universidad [www.unfv.edu.pe](http://www.unfv.edu.pe).

### Difusión

La distribución de la Guía Informativa de Servicios se hará a través de los canales existentes en cada dependencia (trámite documentario). La divulgación se podrá realizar utilizando los medios de comunicación directa, así como en la página web de la universidad.

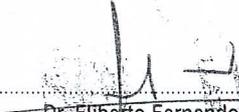
### Actualización

- La Oficina de Planeamiento de la Facultad u órgano desconcentrado o quien haga sus veces en las Oficinas Centrales evaluarán permanentemente la aplicabilidad de la Guía Informativa y coordinará con las dependencias donde se ejecuta el procedimiento quien validará la propuesta de actualización, que permita brindar un servicio de calidad y confiabilidad.
- La modificación o actualización de la Guía Informativa que se ejecute como resultado de la vigencia de una norma específica o modificación o actualización del TUPA y/o tarifario, será coordinada por la Oficina de Planeamiento o quien haga sus veces con la dependencia ejecutora del procedimiento, dentro de los 15 días de expedida la norma que modifica total o en parte la guía de servicios.

## III. Disposiciones Complementarias y Final

- 3.1 La Oficina Central de Planificación - Oficina de Racionalización implementará mecanismos de difusión del contenido y aplicabilidad de lo dispuesto en la presente directiva, a través de la página web de la universidad, dípticos y/o organización de reuniones técnicas con los jefes de las Oficina de Planeamiento de las facultades y órganos desconcentrados e invitados de las diversas dependencias de la universidad.
- 3.2 Cada jefatura donde se desarrolla el procedimiento es responsable de evaluar la aplicabilidad de la guía, coordinando acciones con la Oficina de Planeamiento con el propósito de proponer las modificaciones y/o actualizaciones que se estimen convenientes, a fin de mantenerla continuamente actualizada.
- 3.3 Las dependencias de la universidad procederán a elaborar las Guías Informativas de Servicios o de ser el caso a adecuar documentos similares que puedan haber implementado, una vez aprobada la presente directiva, utilizando los lineamientos metodológicos aprobados e informando a la Oficina Central de Planificación.
- 3.4 La presente directiva entra en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación, quedando sin vigencia todo lo que se le oponga.

San Miguel, abril del 2015

  
Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes  
Jefe (e)  
Oficina Central de Planificación  




Anexo 1

Hoja A5 (Cara Frontal )

