



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL  
SECRETARIA GENERAL

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

**RESOLUCIÓN R. N° 2183 -2023-UNFV**

**San Miguel, 14 de agosto de 2023**

**Visto**, el Oficio N° 1611-2023-OCPL-UNFV de fecha 11.07.2023, de la Oficina Central de Planificación de esta Casa de Estudios Superiores, mediante el cual remite para su aprobación el **MANUAL DE PROCESOS DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO - PRO.S.02.01 (Versión 1)**; y

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú señala: “Cada 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”; el artículo 8 de la Ley Universitaria, señala que, el Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los regímenes normativo, de gobierno, académico administrativo y económico;

Que, el **MANUAL DE PROCESOS DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO - PRO.S.02.01 (Versión 1)**, se encuentra en el marco de lo dispuesto en la Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública” aprobada con Resolución de Secretaria de Gestión Pública 006-2018-PCM/SGP del 27.12.2018 y a la Directiva 001-2021-OCPL-UNFV “Lineamientos y Metodología para la Implementación de la Gestión por Procesos en la UNFV” aprobada con Resolución R. N° 9285-2021UNFV de fecha 15.10.2021;

Que, el **MANUAL DE PROCESOS DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO - PRO.S.02.01 (Versión 1)**, tiene como objetivo brindar información al usuario sobre los trámites inherentes a los servicios que brinda la universidad, así como de administrar los procesos de trámite documentario aplicando los principios de simplicidad, transparencia y celeridad; proporciona información de su competencia a los órganos de la Universidad que lo requieran.

En mérito a la opinión favorable de las Oficinas Centrales de Planificación y de Calidad contenidas en el Oficio N° 1611-2023-OCPL-UNFV de fecha 11.07.2023 y en el Oficio N° 336-2023-OCC-R-UNFV de fecha 03.07.2023, respectivamente; estando a lo dispuesto por el señorita Rectora en el Proveído N° 3126-2023-R-UNFV de fecha 17.07.2023; y de conformidad con la Ley N° 30220 - Ley Universitaria, el Estatuto, el Reglamento General de la Universidad Nacional Federico Villarreal, la Resolución R. N° 9709-2021-UNFV de fecha 31.12.2021 y la Resolución R. N° 479-2022-CU-UNFV de fecha 27.06.2022;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** - Aprobar el **MANUAL DE PROCESOS DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO - PRO.S.02.01 (Versión 1)**, propuesto por la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina Central de Planificación en conjunto con la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario dependencia de la Secretaria General de esta Universidad; contenidos en cuarenta y dos (42) folios que debidamente sellados y rubricados por el Secretario General de la Universidad, forma parte de la presente resolución.

...///



# UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

SECRETARIA GENERAL

///...

Pág. 02

Cont. **RESOLUCIÓN R. N° 2183 - 2023-UNFV**

**ARTÍCULO SEGUNDO.** – Los Vicerrectorados Académico y de Investigación, así como las Oficinas Centrales de Planificación y de Calidad, así como la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario, dictarán las medidas necesarias para el cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. CRISTINA ASUNCIÓN ALZAMORA RIVERO  
RECTORA



Abg. ENRIQUE IVAN VEGA MUCHA  
SECRETARIO GENERAL

NT 9651-2023  
DFM



**(PRO.S.02.01)**  
**MANUAL DE PROCESOS DE**  
**TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL**  
**USUARIO**  
**VERSIÓN 01**

*[Handwritten signature]*

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jefa de la Oficina de Organización y Modernización - OCPL	Jefa de la Oficina Central de Planificación - OCPL	Secretario General Jefa de la Oficina de Trámite Documentario y Atención Al Usuario
Ing. Sonia del Pilar Castellano Cáceres	Econ. María Piedad Rodríguez Zapata	Abog. Enrique Ivan Vega Mucha Mg. Rosa Guisella Vía Zapata

**1. CONTROL DE CAMBIOS:**

CONTROL DE CAMBIOS				
Cambio Realizado	Fecha	Versión	Propuesto por	Aprobado por





	Pág.
1. CONTROL DE CAMBIOS: .....	1
2. OBJETIVO DE MANUAL DE PROCESOS DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCION AL USUARIO.....	5
3. ALCANCE.....	5
4. RESPONSABLE DEL PROCESO .....	5
5. BASE NORMATIVA.....	5
6. DEFINICIONES / ABREVIATURAS .....	6
7. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO .....	7
8. PROCESOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS ACADEMICOS.....	7
8.1 PROCESOS DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCION AL USUARIO .....	7
CAPITULO I: Recepción y Distribución Documental de Mesa de Partes .....	8
I.I Recepción de Documentos Digitales - Virtual .....	8
9.1 OBJETIVO.....	8
9.2 ALCANCE.....	8
9.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:.....	8
9.4 REGISTROS.....	9
9.5 PROCESOS RELACIONADOS.....	9
9.6 Diagrama de Flujo: Recepción de Documentos Digitales - Virtual.....	10
I.II Recepción de Documentos Físicos .....	11
10.1 OBJETIVO.....	11
10.2 ALCANCE.....	11
10.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:.....	11
10.4 REGISTROS.....	12
10.5. PROCESOS RELACIONADOS.....	12
10.6 Diagrama de Flujo: Recepción de Documentos Físicos.....	13
CAPITULO II: Servicio de Notificaciones .....	14
11.1 OBJETIVO.....	14
11.2 ALCANCE.....	14
11.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	14
11.4 REGISTROS.....	15
11.5. PROCESOS RELACIONADOS.....	16
11.6 Diagrama de Flujo: Servicio de Notificaciones.....	17






CAPITULO III: Atención al Libro de Reclamaciones .....	18
III.I Atención al Libro de Reclamaciones Físico.....	18
12.1 OBJETIVO.....	18
12.2 ALCANCE.....	18
12.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:.....	18
12.4 REGISTROS.....	19
12.5 PROCESOS RELACIONADOS .....	19
12.6 Diagrama de Flujo: Atención al Libro de Reclamaciones Físico .....	20
III.II Atención al Libro de Reclamaciones Virtual.....	21
13.1 OBJETIVO.....	21
13.2 ALCANCE.....	21
13.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:.....	21
13.4 REGISTROS.....	22
13.5 PROCESOS RELACIONADOS .....	22
13.6 Diagrama de Flujo: Atención al Libro de Reclamaciones Virtual .....	23
CAPITULO IV: Acceso a la Información.....	24
14.1 OBJETIVO.....	24
14.2 ALCANCE.....	24
14.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:.....	24
14.4. REGISTROS.....	25
14.5 PROCESOS RELACIONADOS .....	26
14.6 Diagrama de Flujo: Acceso a la Información .....	26
CAPITULO V: Atención vía telefónica y correo .....	27
V.I: Atención vía telefónica .....	27
15.1 OBJETIVO.....	27
15.2 ALCANCE.....	27
15.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:.....	27
15.4 REGISTROS.....	27
15.5 PROCESOS RELACIONADOS .....	27
Atención Vía Correo Electrónico .....	27
15.5 Diagrama de Flujo: Atención Vía telefónica .....	28
V.II: Atención vía correo electrónico.....	29
16-1 OBJETIVO.....	29

*[Handwritten signature]*



16.2 ALCANCE.....	29
16.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:.....	29
16.4 REGISTROS.....	29
16.5 PROCESOS RELACIONADOS.....	29
Legalización y autenticación de documentos.....	29
16.6 Diagrama de Flujo: Atención Vía Correo Electrónico.....	30
CAPITULO VI: Legalización y autenticación de documentos.....	31
VI.I: Legalización de documentos.....	31
17.1 OBJETIVO.....	31
17.2 ALCANCE.....	31
17.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:.....	31
17.4 REGISTROS.....	32
17.5 PROCESOS RELACIONADOS.....	32
Autenticación de documentos.....	32
17.6 Diagrama de Flujo: Legalización de documentos.....	33
VI.I: Autenticación de documentos.....	34
18.1 OBJETIVO.....	34
18.2 ALCANCE.....	34
18.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:.....	34
18.4 REGISTROS.....	35
18.5 PROCESOS RELACIONADOS.....	35
Registro de libros de la Universidad.....	35
18.4 Diagrama de Flujo: Autenticación de documentos.....	36
CAPITULO VI: Registro de libros de la Universidad.....	37
19.1 OBJETIVO.....	37
19.2 ALCANCE.....	37
19.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:.....	37
19.4 REGISTROS.....	37
19.5 Diagrama de Flujo: Registros de Libros de la Universidad.....	38
ANEXO 1: DIAGRAMA DE INTERACCION DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO.....	39
ANEXO 2: FICHA TECNICA DE PROCESOS.....	40
ANEXO 3: FORMATO DE FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO.....	42




 <p>Universidad Nacional Federico Villarreal</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCION AL USUARIO</b></p>	<p>Código: PRO.S.02.01</p>	<p>Emisión:10.04.2023</p>	<p>Página: 5 / 42</p>
---	--	----------------------------	---------------------------	---------------------------

## 2. OBJETIVO DE MANUAL DE PROCESOS DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCION AL USUARIO

Brindar información al usuario sobre los trámites inherentes a los servicios que brinda la universidad, así como de administrar los procesos de trámite documentario aplicando los principios de simplicidad, transparencia y celeridad; proporciona información de su competencia a los órganos de la Universidad que lo requieran.

## 3. ALCANCE

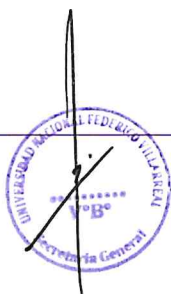
El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad, al ciudadano en general, instituciones públicas y privadas.

## 4. RESPONSABLE DEL PROCESO


- Jefe(a) de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario de la Secretaría General

## 5. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30220, Ley Universitaria y sus modificatorias
- Ley N° 27806 – Ley de transparencia y acceso a la información y sus modificatorias
- Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesa de partes digital y Notificaciones Electrónicas
- Ley N° 28874, Ley que regula la publicidad estatal.
- Ley N° 27444 Ley de procedimientos administrativos generales
- Decreto Supremo N.° 70-2013-PCM Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 072-2003-PCM.
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el texto único ordenando de la ley 27444
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 164-2020-PCM Decreto Supremo que aprueba el procedimiento Estandarizado del Acceso a la Información Pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentra en su posesión o bajo su control.
- 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° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública
- Decreto Legislativo N° 1353, crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el régimen de Protección de datos personales y la Regulación de la Gestión de intereses.
- Resolución de Secretaría de la Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la Gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- Estatuto de la Universidad y sus modificatorias
  - Resolución de aprobación del Estatuto por la Asamblea Estatutaria, R. N° 004-2015-AE-UNFV.
  - Resolución de promulgación del Estatuto, R. R. N° 7122-2015-UNFV.
- Resolución R. N°277- 2022-CU-UNFV – TUPA UNFV
- Reglamento de Organización y Funciones – ROF
  - Resolución de aprobación, R. R. N° 6467-2019-UNFV del 25 de octubre del 2019.





 Universidad Nacional <b>Federico Villarreal</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PRO.S.02.01	Emisión:10.04.2023	Página: 6 / 42
---	---	---------------------	--------------------	-------------------

- DIRECTIVA N° 001-2020-OTDAU-UNFV - "Lineamientos para la recepción de documentos a través de la Mesa de Partes Virtual de la Universidad Nacional Federico Villarreal, así como del procedimiento de la gestión documental interna", aprobado con Resolución R. N° 7615-2020-UNFV del 24.08.2020

## 6. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

UNFV: Universidad Nacional Federico Villarreal

OTDAU: Oficina de Trámite Documentario y Atención Al Usuario

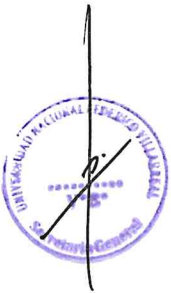
FUT: Formulario único de trámite

TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos

LPAG: Ley de Procedimiento Administrativo General

NT: Número de Trámite

LAIP: Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública



## 7. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	FUENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>La dependencia, deberá contar con el Reglamento de Organización y Funciones - ROF</li> </ul>	Web oficial de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

## 8. PROCESOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS ACADEMICOS

PROCESOS SOPORTE		
NIVEL 0	NIVEL 1	Nivel 2
<b>PRO.S.02</b>  Gestión de Servicios Académicos	<b>PRO.S.02.01</b>  Trámite Documentario y Atención al Usuario	Recepción y Distribución Documental Mesa de Partes
		Servicio de Notificaciones
		Atención al Libro de Reclamaciones
		Acceso a la Información
		Atención vía telefónica y correo
		Legalización y autenticación de documentos
Registro de libros de la Universidad		

### 8.1 PROCESOS DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCION AL USUARIO

PROCESOS	CODIGO
Recepción y Distribución Documental de Mesa de Partes	PRO.S.02.01.01
Servicio de Notificaciones	PRO.S.02.01.02
Atención al Libro de Reclamaciones	PRO.S.02.01.03
Acceso a la Información	PRO.S.02.01.04
Atención vía telefónica y correo	PRO.S.02.01.05
Legalización y autenticación de documentos	PRO.S.02.01.06
Registro de libros de la Universidad	PRO.S.02.01.07



## CAPITULO I: Recepción y Distribución Documental de Mesa de Partes

### I.I Recepción de Documentos Digitales - Virtual

#### 9.1 OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer lineamientos y acciones a seguir para brindar apoyo en la recepción de los documentos que ingresan a diario, a través de la mesa de partes virtual, la distribución a las diferentes dependencias para su respectiva atención.

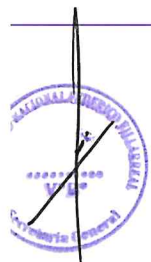
#### 9.2 ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad, al ciudadano en general, instituciones públicas y privadas.

#### 9.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Recepción de Documentos Digitales - Virtual

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Ingresar al módulo de solicitudes registradas y seguir los siguientes pasos: a) Seleccionar la opción <b>verificar – Lista de Solicitudes</b> b) Al ingresar, saldrá automáticamente las solicitudes ingresadas en el día	Asistente de OTDAU	OTDAU
2	Verificación de las solicitudes, se tienen que seguir los siguientes pasos: 1) Verificar uno por uno las solicitudes, en la opción <b>DETALLE en cada solicitud.</b> 2) Seleccionar el botón <b>Archivos Adjuntos Digitales (PDF)</b> y verificar lo siguiente: i. los documentos adjuntos estén completos, ii. Verificar si es el trámite correcto. iii. si se adjunta el FUT en el PDF. iv. que los datos del solicitante estén legibles en la solicitud 3) Verificar el cumplimiento de los requisitos de acuerdo a la LPAG, al TUPA y demás documentos normativos académicos y administrativos.	Asistente de OTDAU	OTDAU
3	Al revisar las solicitudes, se tiene lo siguiente: <b>En caso la solicitud no estuviera conforme:</b> i. Si una solicitud no contiene el FUT, se procede a observar, seleccionado el botón <b>verificar solicitud – en denegar solicitud</b> , indicando que debe adjuntar el FUT. ii. Si una solicitud no contiene los requisitos completos, se procede a observar, seleccionado el botón <b>verificar solicitud – en denegar solicitud</b> , indicando que vuelva registrar su solicitud, adjuntando los demás requisitos.	Asistente de OTDAU	OTDAU





<b>En caso la solicitud estuviera conforme:</b>			
	i. Si la solicitud contiene el FUT y cumple con los requisitos para cada trámite se continua con la siguiente actividad.		
4	Ingresar al Sistema de trámite Documentario y seguir los siguientes pasos: a) Seleccionar el Botón <b>Nuevo</b> b) Registrar los datos en los campos del sistema: Tipo de documento, asunto, documento de referencia, dependencia a quien se dirige, datos del ciudadano/Alumno/Docente/Administrado, entidades públicas o privadas. c) Verificar los folios y descargar el archivo en PDF del solicitante. d) Seleccionar el botón <b>Grabar y enviar</b> , para la creación del número de trámite y envío automático a la dependencia a quien se dirige.	Asistente de OTDAU	OTDAU
5	Al ingresar nuevamente al módulo de solicitudes registradas, se debe indicar al solicitante el número de trámite (NT), seleccionando el botón <b>verificar solicitud – en aceptar solicitud</b> , se digita el NT, dando click al botón <b>aceptar</b> y automáticamente al usuario le llega el NT a su correo indicado en el Registro de Solicitud de Tramite.	Asistente de OTDAU	OTDAU

#### 9.4 REGISTROS


N°	REGISTROS
9.4.1	Reporte de las solicitudes ingresadas
9.4.2	Formulario único de trámite - FUT
9.4.3	Módulo de verificación de lista de solicitudes
9.4.4	Sistema de Trámite Documentario

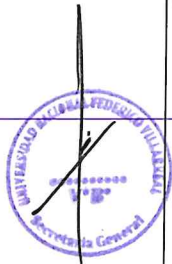
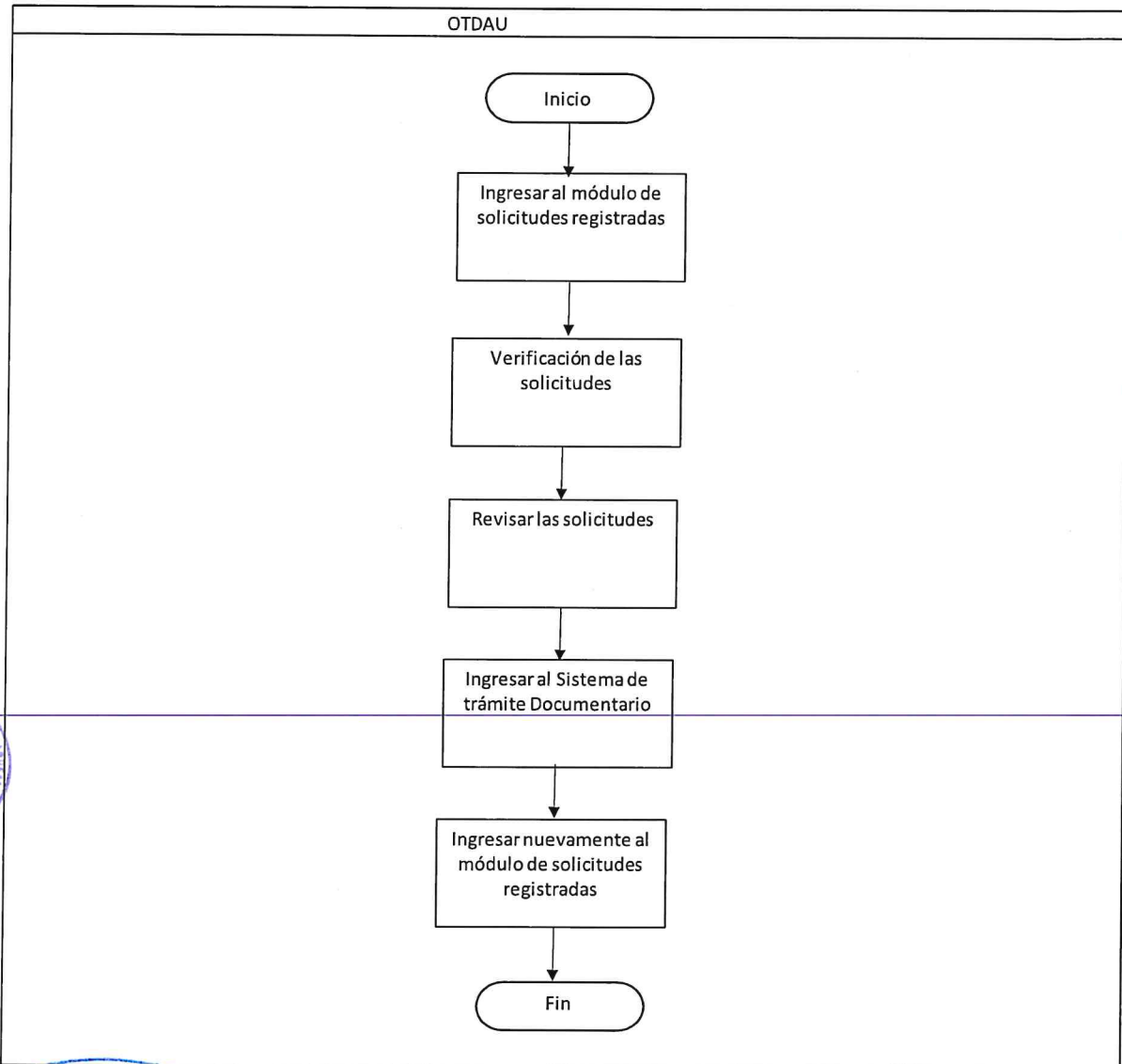
#### 9.5 PROCESOS RELACIONADOS

Recepción de Documentos Físicos



### 9.6 Diagrama de Flujo: Recepción de Documentos Digitales - Virtual

PROCEDIMIENTO: Recepción de Documentos Digitales - Virtual		 Universidad Nacional <b>Federico Villarreal</b>
Responsable: Jefe(a) de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario	Emisión	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO
	CATEGORIA: SOPORTE	NIVEL: 02
	CODIGO: PRO.S.02.01.01	VERSION: 01



## I.II Recepción de Documentos Físicos

### 10.1 OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer lineamientos y acciones a seguir para brindar apoyo en la recepción de los documentos que ingresan a diario a través de la mesa de partes físico, la distribución a las diferentes dependencias para su respectiva atención.

### 10.2 ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad, al ciudadano en general, instituciones públicas y privadas.


### 10.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Recepción de Documentos Físicos

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Recibir los documentos físicos, se procede a lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Revisar la foliación del documento</li> <li>b) Verificar los datos del solicitante estén legibles en el FUT y/o solicitud.</li> <li>c) Verificar el cumplimiento de los requisitos de acuerdo a la LPAG, al TUPA y demás documentos normativos académicos y administrativos.</li> </ul>	Personal de Mesa de Partes	OTDAU
2	En el caso de la documentación esté completa y debidamente foliada, se coloca el sello de recepción en los documentos (original y cargo) y se registra la fecha y hora de recepción, la firma de quien recibe el documento (original y cargo), proceder a la digitalización del documento. Para generar el número de trámite, se procede a la siguiente actividad.	Personal de Mesa de Partes	OTDAU
3	Ingresar al Sistema de trámite Documentario y seguir los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Seleccionar el Botón <b>Nuevo</b></li> <li>b) Registrar los datos en los campos del sistema: Tipo de documento, asunto, documento de referencia, dependencia a quien se dirige, datos del ciudadano/Alumno/Docente/Administrado, entidades públicas o privadas.</li> <li>c) Verificar los folios y descargar el archivo en PDF del solicitante.</li> <li>d) Seleccionar el botón <b>Grabar y enviar</b>, para la creación del número de trámite y envío automático a la dependencia a quien se dirige.</li> </ul>	Personal de Mesa de Partes	OTDAU
4	Entrega de cargo de recepción al usuario, indicándole el NT	Personal de Mesa de Partes	OTDAU
5	En el caso que se observe una solicitud, se procede a lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se da un plazo de 2 días hábiles, para subsanar la documentación, lo que se indica en la solicitud y en el cargo.</li> </ul>	Personal de Mesa de Partes	OTDAU





 Universidad Nacional <b>Federico Villarreal</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PRO.S.02.01	Emisión:10.04.2023	Página: 12 / 42
--	---	---------------------	--------------------	--------------------

	b) Si no se subsana las observaciones, se procede a registrar en el sistema de trámite, que el solicitante no levanto la observación.  c) Se comunica al interesado, a través de correo indicado y/o número telefónico, que la solicitud fue archivada, por no haber subsanado dentro del plazo establecido.		
--	--	--	--

#### 10.4 REGISTROS

N°	REGISTROS
10.4.1	Reporte de las solicitudes ingresadas
10.4.2	Formulario único de trámite – FUT
10.4.3	Registro de las solicitudes físicas
10.4.4	Documentos digitalizados
10.4.5	Sistema de Trámite Documentario

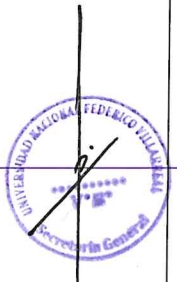
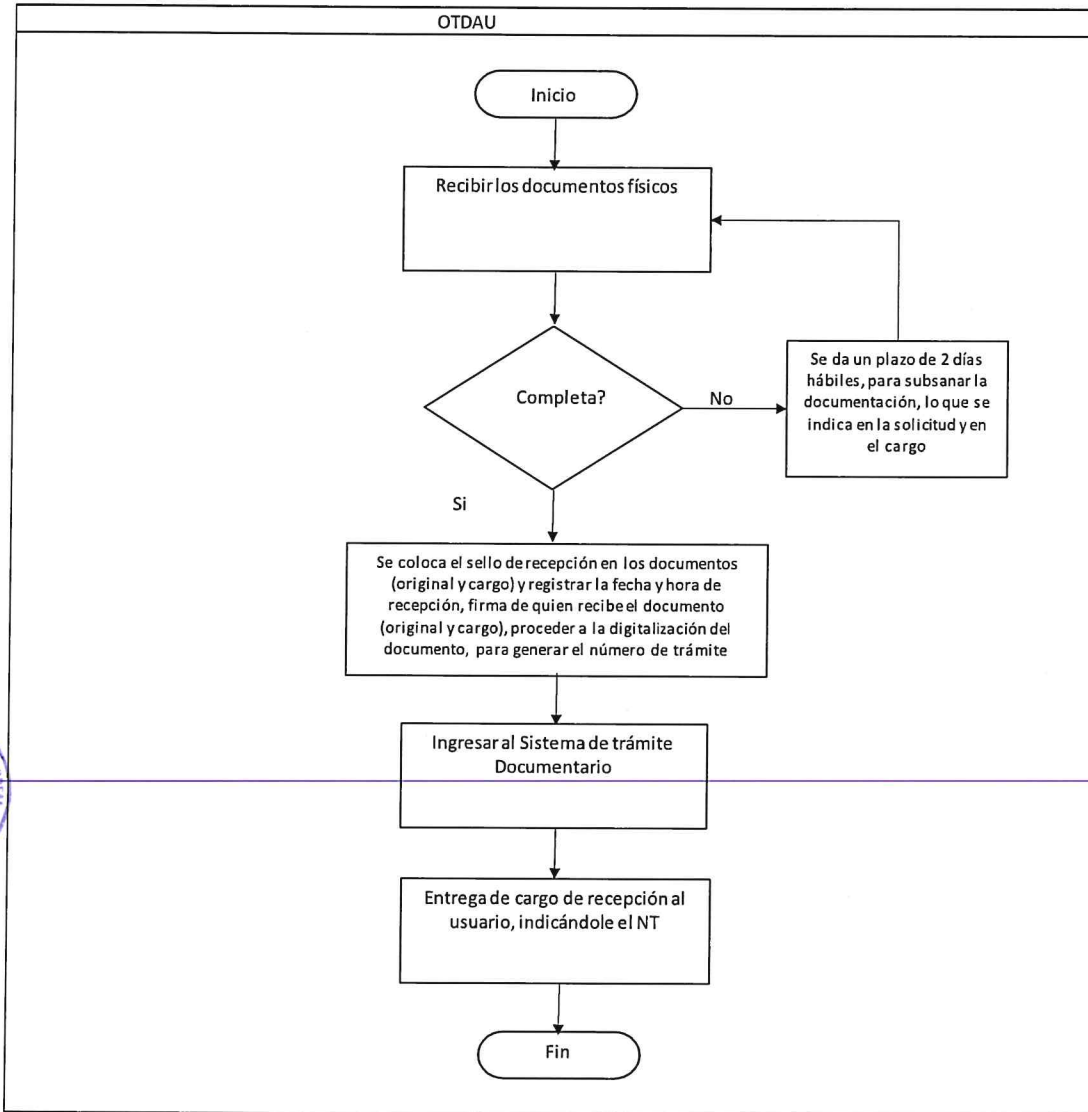
#### 10.5. PROCESOS RELACIONADOS

Servicio de Notificaciones



### 10.6 Diagrama de Flujo: Recepción de Documentos Físicos

PROCEDIMIENTO: Recepción de Documentos Físicos		 Universidad Nacional <b>Federico Villarreal</b>	
Responsable: Jefe(a) de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario	Emisión CATEGORIA: SOPORTE CODIGO: PRO.S.02.01.01	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO NIVEL: 02 VERSION:01	



## CAPITULO II: Servicio de Notificaciones

### 11.1 OBJETIVO

Brindar de forma eficiente y eficaz, y dentro de los plazos legales, el servicio de notificación de los actos administrativos y de la documentación requerida por las distintas unidades orgánicas de la UNFV, realizando una debida programación, ejecución y control de las notificaciones.

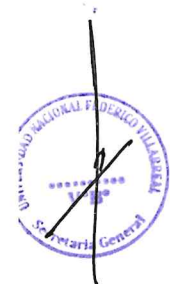
### 11.2 ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación para la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario de la UNFV. Se inicia con la recepción y verificación de los documentos a notificar hasta la entrega de cargos a las diferentes dependencias y elaboración de reporte de las notificaciones realizadas tanto físicas como por correo electrónico.

### 11.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Servicio de Notificaciones

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Clasificar la correspondencia interna remitida por la alta dirección y las distintas dependencias para su notificación a los destinatarios correspondientes.	Asistente de OTDAU	OTDAU
2	Efectuar la notificación de los actos administrativos (resoluciones), oficios, documentos de gestión, memorándum, proveídos, entre otros, emitidos por la Universidad.	Asistente de OTDAU	OTDAU
3	Los documentos y actos administrativos a ser notificados, son remitidos a la OTDAU a través del sistema de trámite documentario, por el correo de notificaciones y de manera física.	Asistente de OTDAU	OTDAU
4	<p>Inicio del procedimiento:            Los documentos a notificar, ingresan de la siguiente manera:</p> <p><b>a. Documentos ingresados a través del sistema de trámite y correo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Verificar los datos de la persona a notificar en el sistema de trámite documentario.</li> <li>ii. En el caso que cuente con un correo electrónico la persona, se le notificará a través del correo de notificaciones, indicando que debe dar acuse de recibo.</li> <li>iii. El plazo establecido para dar aceptación es de dos días, en el caso no se obtenga respuesta, se procede a notificar a su respectivo domicilio.</li> <li>iv. Efectuada la notificación se procede a devolver el cargo a la dependencia correspondiente a través del sistema de trámite o por correo.</li> </ul> <p>El control de las notificaciones – cargos, se guardan en una carpeta del ordenador y la elaboración de un reporte.</p> <p><b>b. Documentos ingresados de manera física:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Recibir la documentación a notificar con el cargo correspondiente</li> </ul>	Asistente de OTDAU Apoyo del mensajero	OTDAU





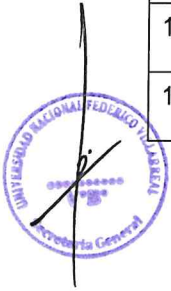
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ii. Verificar los datos de la persona a notificar en las bases de datos proporcionado por la ORH, el consignado en el STD, entre otros.</li> <li>iii. Entregar la documentación a notificar al mensajero, para que se proceda con la notificación en el día.</li> <li>iv. Verificar que dicha documentación remitida en físico, que también haya sido remitida mediante el sistema de trámite.</li> <li>v. Una vez realizada la notificación al interesado, se procede la devolución de los cargos de notificación.</li> <li>vi. La vigencia de la notificación corre a partir de la fecha de recepción.</li> </ul> <p>Nota: El "cargo", puede ser carta, oficio, escritos u otros.</p>		
5	<p>Si son varios los destinatarios se procederán a notificar personalmente a todos, ya sea presencialmente o por correo Si tuviera una representación o si han designado un domicilio común para notificarse se hará en una sola dirección.</p>	Asistente de OTDAU Apoyo del mensajero	OTDAU
	<p>En el caso que el usuario no se encuentre en su domicilio, podrá entregarse a la persona capaz, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y su relación con el administrado. Si el administrado o persona con quien se entienda la diligencia se niega a firmar o recibir el documento, se levanta un acta de notificación, también se levanta un acta, cuando en una segunda visita no se encuentra al destinatario u otra persona en el domicilio, dejando bajo puerta. Un aviso de notificación se deja en la primera visita cuando no se encuentra el administrado o persona capaz, en la cual se debe indicar la nueva fecha y hora en que se hará efectiva la visita.</p>		
6	<p><b>Notificación por Publicación</b> Si no fuese posible notificar por no tener domicilio conocido o no tener representante legal, la OTDAU, envía un oficio a la Oficina Central de Imagen Institucional solicitando la publicación en el Diario Oficial "El Peruano" y en otro de mayor circulación nacional. La vigencia de notificación por publicación es a partir del último día de publicación.  El mensajero entregará las notificaciones urgentes en el día y las notificaciones regulares a más tardar en el plazo de 05 días a partir de la expedición del documento.</p>	Asistente de OTDAU Apoyo del mensajero	OTDAU
7	Realizar reporte de las notificaciones diligenciadas en el día	Asistente de OTDAU Apoyo del mensajero	OTDAU

#### 11.4 REGISTROS

N°	REGISTROS
1141	Solicitud de notificación



11.4.2	Cargo de notificación
11.4.3	Listado de documentos a notificar
11.4.4	Ruta de distribución
11.4.5	Acta de notificación
11.4.6	Aviso de notificación
11.4.7	Reporte de estado de notificación
11.4.8	Reporte de entrega de cargos de notificación



### 11.5. PROCESOS RELACIONADOS

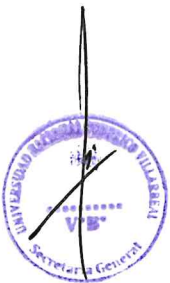
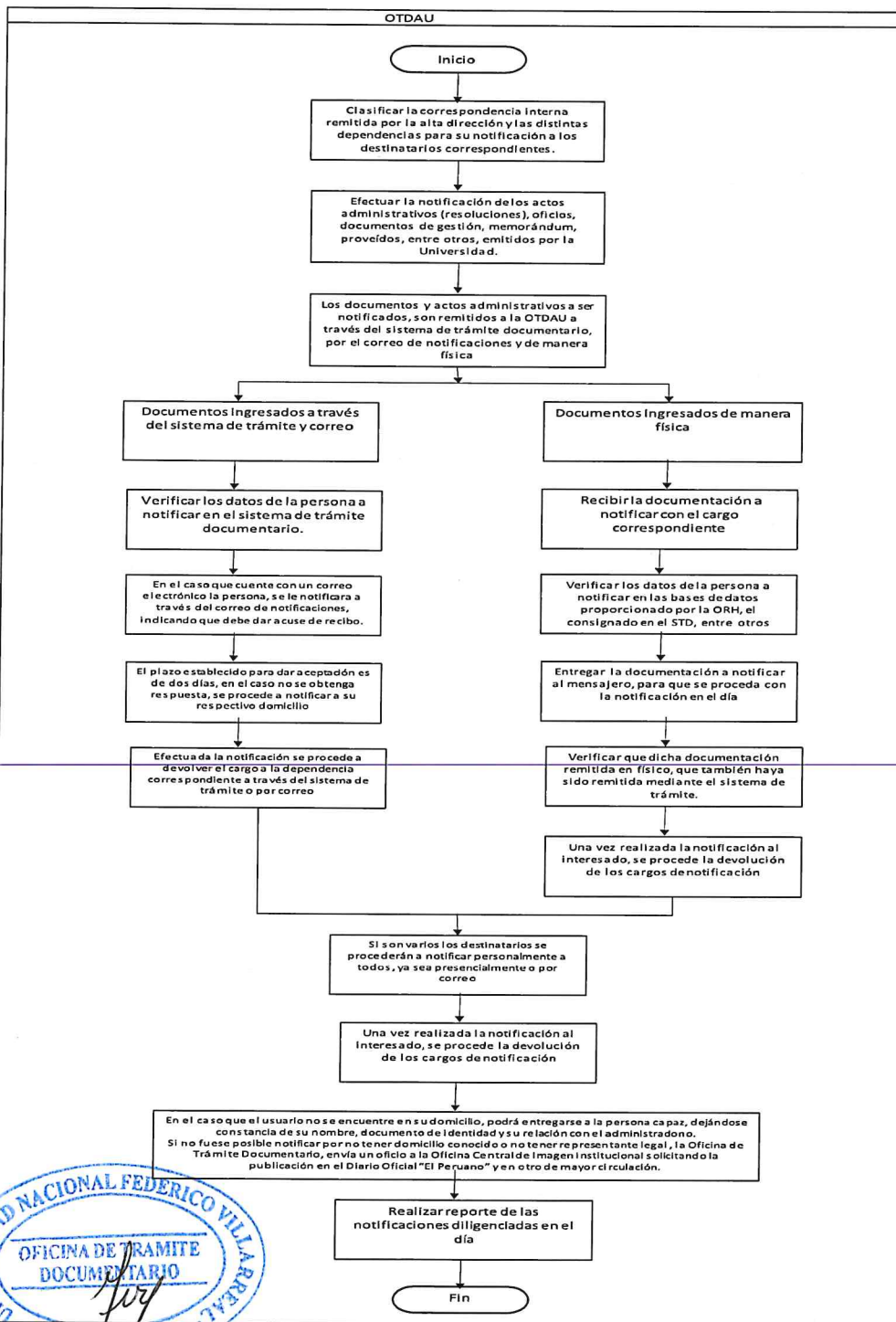
Atención al Libro de Reclamaciones





### 11.6 Diagrama de Flujo: Servicio de Notificaciones

PROCEDIMIENTO: Servicio de Notificaciones		UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	
Responsable: Jefe(a) de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario	Emisión	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO	
	CATEGORIA: SOPORTE	NIVEL: 02	
	CODIGO: PRO.S.02.01.02	VERSION:01	





## CAPITULO III: Atención al Libro de Reclamaciones

### III.I Atención al Libro de Reclamaciones Físico

#### 12.1 OBJETIVO

Brindar a los ciudadanos, la posibilidad de registrar sus reclamos en aspectos que guarden relación con los servicios que brinda la Universidad Nacional Federico Villarreal, de manera física, en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública.

#### 12.2 ALCANCE

El presente procedimiento es administrado por la OTDAU, y de aplicación a los ciudadanos y a todas las unidades orgánicas que reciban un reclamo a través del libro de reclamaciones físico.

#### 12.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Atención al Libro de Reclamaciones Físico

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	El ciudadano que quiere presentar un reclamo de manera presencial, solicita el libro de reclamaciones físico que se encuentre disponible en cualquiera de las sedes de la UNFV.  El ciudadano procederá a realizar lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Verificar la hoja del reclamo</li> <li>ii. Llenar los campos correspondientes de la hoja del libro de reclamaciones</li> <li>iii. Firma de la hoja del reclamo por el ciudadano</li> </ol>	Personal de Mesa de Partes	OTDAU
2	El encargado de revisar la hoja de reclamación del ciudadano, procederá a sellar la hoja de reclamación y el cargo	Personal de Mesa de Partes	OTDAU
3	Entrega del cargo al ciudadano, indicando el tiempo establecido para la contestación es de 30 días de haber presentado el reclamo, según lo estipulado en el artículo 14° del <b>DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM.</b>	Personal de Mesa de Partes	OTDAU
4	El encargado del Libro de Reclamaciones, tendrá que digitalizar el reclamo, a través de la plataforma virtual del libro de reclamaciones, de manera clara y precisa.	Jefa de OTDAU/ Responsable de sedes	OTDAU
5	El reclamo se deriva a la sede responsable u unidad orgánica para su atención.  <b>Nota:</b> En el caso que no se encuentre la oficina en la plataforma, se derivará a través del sistema de trámite, con un oficio y adjuntado el reclamo del ciudadano.	Jefa de OTDAU/ Responsable de sedes	OTDAU
6	En el caso que el reclamo ya cuente con una respuesta, se le comunicará al ciudadano vía correo y según sea el caso pueda acercarse a recoger presencialmente el documento de respuesta, en la sede donde presentó el reclamo.	Jefa de OTDAU/ Responsable de sedes	OTDAU
7	El encargado del libro de reclamaciones procederá a realizar el descarte en la plataforma del libro de reclamaciones, adjuntando el documento de respuesta.	Jefa de OTDAU/ Responsable de sedes	OTDAU



### 12.4 REGISTROS

N°	REGISTROS
12.4.1	Libro de Reclamaciones

### 12.5 PROCESOS RELACIONADOS

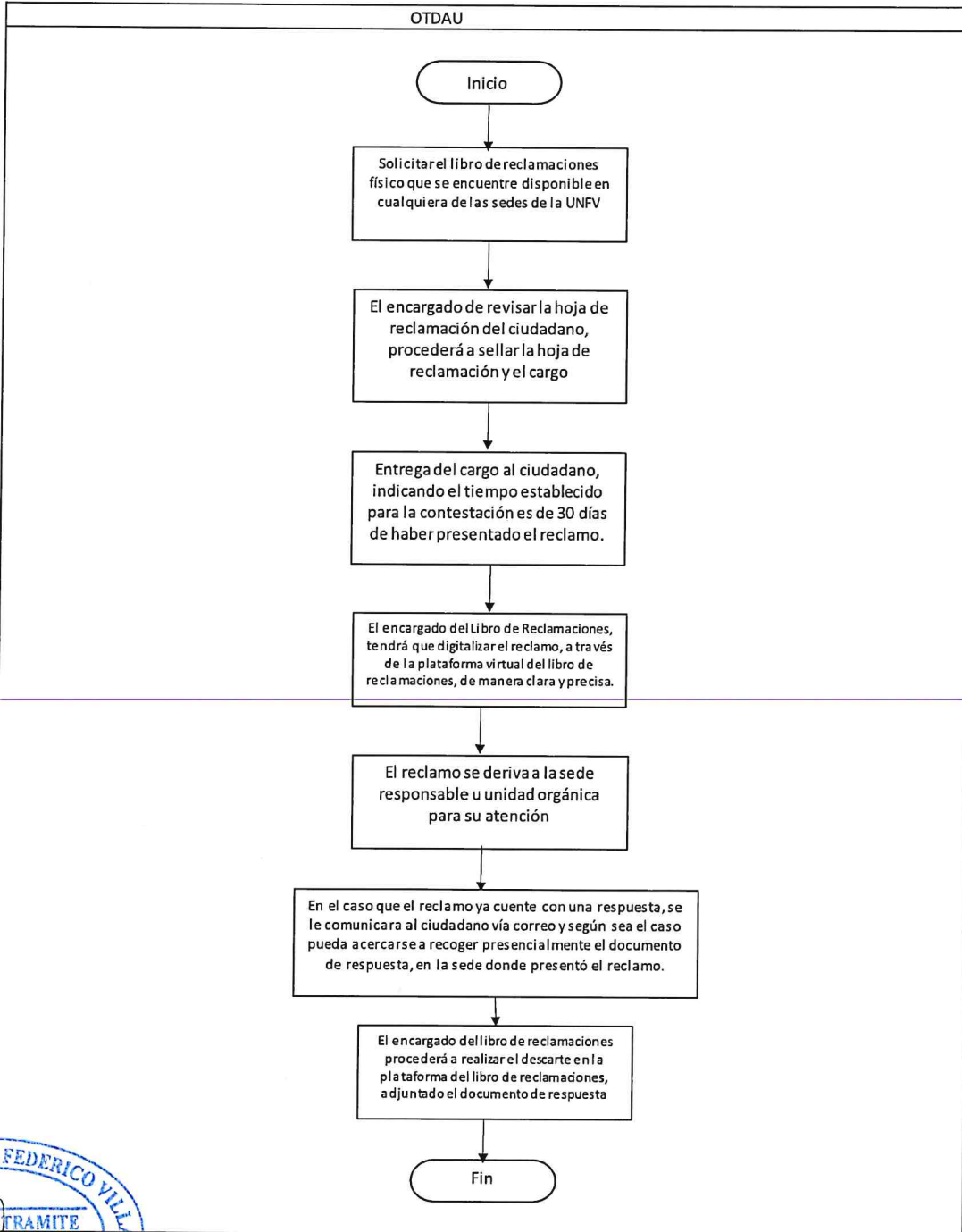
Atención al Libro de Reclamaciones Virtual





### 12.6 Diagrama de Flujo: Atención al Libro de Reclamaciones Físico

PROCEDIMIENTO: Atención al Libro de Reclamaciones Físico		
Responsable: Jefe(a) de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario	Emisión	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO
	CATEGORIA: SOPORTE	NIVEL: 02
	CODIGO: PRO.S.02.01.03	VERSION:01





## III.II Atención al Libro de Reclamaciones Virtual

### 13.1 OBJETIVO

Brindar a los ciudadanos, la posibilidad de registrar sus reclamos en aspectos que guarden relación con los servicios que brinda la Universidad Nacional Federico Villarreal, a través de la plataforma virtual, implementada por la PCM, en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública.

### 13.2 ALCANCE

El presente procedimiento es administrado por la OTDAU, y de aplicación a los ciudadanos y a todas las unidades orgánicas que reciban un reclamo a través del libro de reclamaciones virtual.

### 13.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Atención al Libro de Reclamaciones Virtual

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	El ciudadano debe acceder a la plataforma virtual del Libro de reclamaciones Virtual, ingresando al link <a href="https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=254">https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=254</a>	Responsable de sede encargado del libro de reclamaciones	OTDAU
2	El ciudadano al ingresar, procederá a realizar lo siguiente: i. Llenar los campos establecidos en la plataforma ii. Seleccionar a que sede u oficina va dirigido iii. En el caso que no se encuentre una oficina, deberá seleccionar la Oficina de Tramite documentario y Atención al Usuario (sede principal). Adjuntar archivos de evidencia	Responsable de sede encargado del libro de reclamaciones	OTDAU
	El responsable del libro de reclamaciones, deberá ingresar a la plataforma virtual, para la revisión de los reclamos pendientes de atención, verificar lo siguiente:		
3	i. Que el reclamo se encuentre derivado correctamente a la sede correspondiente. ii. En el caso que el ciudadano haya seleccionado una sede incorrecta, el encargado del libro de reclamaciones, lo tendrá que derivar a la sede responsable. iii. En caso que el reclamo no se encuentre correctamente detallado o no se considere un reclamo, se procede a observarlo, indicando al ciudadano que sea más preciso o denegando lo solicitado cuando no constituya un reclamo.  <b>Nota:</b> En el caso que no se encuentre la oficina en la plataforma, se derivará a través del sistema de trámite, con un oficio y adjuntando el reclamo del ciudadano.	Jefa de OTDAU/ Responsable de sede encargado del libro de reclamaciones	OTDAU
4	Una vez presentado el reclamo, la sede u oficina, tiene un plazo de 30 días hábiles para la atención y respuesta, según lo estipulado en el artículo 14° del DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM.	Jefa de OTDAU/ Responsable de sedes	OTDAU



5	Cuando el reclamo cuente con una respuesta, se procede a lo siguiente: i. El responsable del libro de reclamaciones de la sede, emitirá la respuesta final en la plataforma virtual En el caso que el reclamo sea respondido por una dependencia que no constituya sede (sin acceso a la plataforma del libro de reclamaciones virtual), dicha respuesta será remitida a la OTDAU a través del Sistema de Trámite documentario para que pueda descargarse y adjuntarse dicha respuesta a través de la plataforma del libro de reclamaciones virtual al interesado.	Jefa de OTDAU/ Responsable de sedes	OTDAU
---	--	--	-------

### 13.4 REGISTROS


N°	REGISTROS
13.4.1	Libro de Reclamaciones

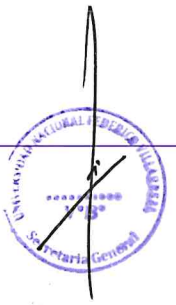
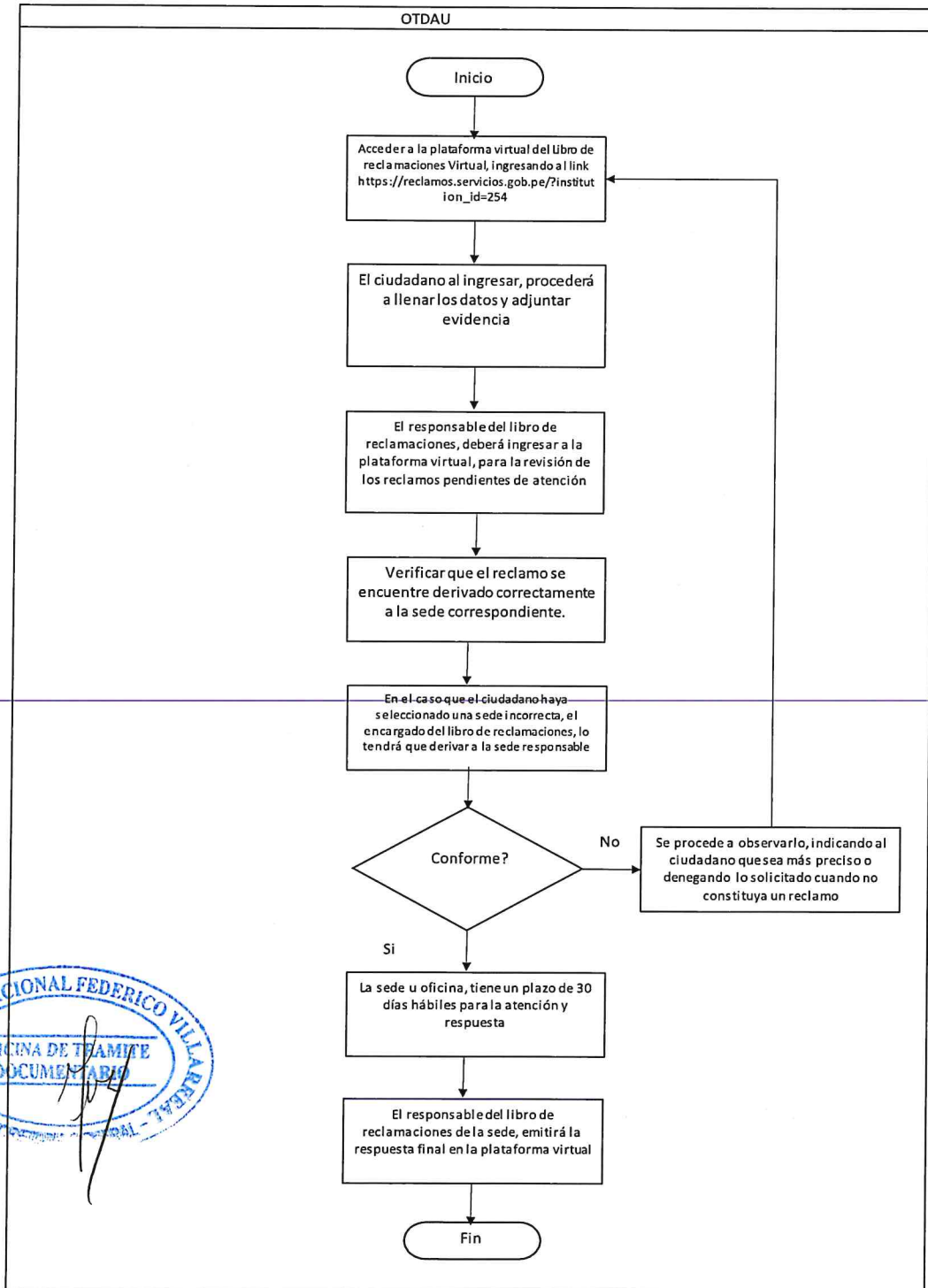
### 13.5 PROCESOS RELACIONADOS

Acceso a la Información



### 13.6 Diagrama de Flujo: Atención al Libro de Reclamaciones Virtual

PROCEDIMIENTO: Atención al Libro de Reclamaciones Virtual		 Universidad Nacional <b>Federico Villarreal</b>
Responsable: Jefe(a) de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario	Emisión <b>CATEGORIA: SOPORTE</b> <b>CODIGO: PRO.S.02.01.03</b>	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO <b>NIVEL: 02</b> <b>VERSION: 01</b>





## CAPITULO IV: Acceso a la Información

### 14.1 OBJETIVO

Brindar una atención oportuna y eficiente a las solicitudes de acceso a la información pública según la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, solicitadas por el ciudadano o entidades, a través del correo electrónico o mesa de partes física.

### 14.2 ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las unidades orgánicas de la UNFV, personal de trámite documentario y atención al usuario y al responsable de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, designado mediante Resolución Rectoral.

### 14.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Acceso a la Información

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	El ciudadano puede presentar una solicitud de acceso a la información pública por correo, por la mesa de partes físico o mesa de partes virtual en el siguiente link: <a href="http://tramite.unfv.edu.pe/Solicitud_Tramite/">http://tramite.unfv.edu.pe/Solicitud_Tramite/</a>	Asistente de OTDAU / Secretaria de SG	OTDAU
2	En mesa de partes presencial y virtual se tiene que verificar lo siguiente: i. Verificar solicitud, carta u oficio, según sea el caso, que los campos de la solicitud estén completos y los datos del ciudadano sean legibles, así como para determinar si cumple con los requisitos básicos de la Ley de Acceso a la Información Pública. ii. Verificar los documentos adjuntos, la forma de entrega y la forma de notificación.	Jefe de OTDAU/ Asistente Administrativo	OTDAU
3	En el caso que presente observaciones la solicitud: Se orienta al ciudadano para que corrija la solicitud. Nota: En el caso que el ciudadano no corrija en el plazo de 2 días, se archiva su solicitud.	Jefe de OTDAU/ Asistente Administrativo	OTDAU
4	Si la solicitud está conforme, se procede a registrar la solicitud, crear el NT, y derivar a la Secretaría General, para la revisión por parte del responsable del acceso a la información.	Jefe de OTDAU/ Asistente Administrativo	OTDAU
5	El Secretario General como responsable de atender las solicitudes de acceso de información, analiza la solicitud en 4 días, en este proceso se dan los siguientes supuestos: a) La solicitud está acorde a lo establecido en la Ley b) Se analiza con base al artículo 10 de la LAIP, si estuviera publicada la información solicitada, se notifica al ciudadano el lugar donde puede consultarla. c) Si el ciudadano dirigió la solicitud a un funcionario distinto al Secretario General, se encausará la solicitud y se da el trámite que corresponda, comunicando al interesado de dicha acción. d) El plazo conforme a la norma es de 10 días hábiles para responder al ciudadano. Si no pudiera responderse dentro	Secretario General/ Asistente administrativo	SG

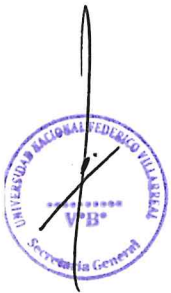




	<p>del plazo estipulado por casos excepcionales, la Secretaría General, desde que recibe la solicitud en el sistema de trámite, tiene 2 días hábiles para comunicar al interesado los motivos por lo que no puede atenderse dentro del plazo, señalando que hay una prórroga.</p> <p>e) Se verifica si es competencia del ente obligado o se deriva a otra institución en el plazo de dos días hábiles de recibida la solicitud, más el término de la distancia. En el mismo plazo se pone de conocimiento del encausamiento al solicitante.</p> <p>f) Si el pedido de información se trata de documentación que no tenga complejidad para recabarla, es otorgada dentro del plazo que establece la ley.</p> <p>g) Si es necesario la evaluación por parte de la Oficina Central de Asesoría Jurídica, es remitida a dicha dependencia dentro de los dos días hábiles de recibida la solicitud, a fin de que evalúe la procedencia de dicha solicitud o esta puede ser negada por causales de reserva, confidencialidad u otro motivo.</p> <p>h) Con la opinión legal respectiva, se deriva al área encargada de la información solicitada, adjuntando una copia de la solicitud y del informe legal.</p> <p>i) Las unidades orgánicas son las responsables de localizar la información requerida por el ciudadano, se le brinda a la unidad un plazo que puede ser prorrogado una sola vez. Dependiendo de la respuesta que da la unidad orgánica, debe de notificarse al ciudadano la decisión tomada.</p> <p>Pueden darse 2 supuestos:          . La información no existe.          . La información se proporciona al ciudadano.</p>		
6	El jefe de la unidad orgánica, reporta inexistencia de la información, debe fundamentar con oficio las razones de la inexistencia de la información y debe ser respaldada con documento.	Jefe de Unidad Orgánica	Unidad Orgánica
7	En el caso que exista la información, la unidad orgánica envía la misma en el plazo señalado por el Secretario General.	Jefe de Unidad Orgánica	Unidad Orgánica
8	Con la información remitida por la unidad responsable o la denegatoria por la inexistencia de la documentación, la Secretaría General elabora el documento de respuesta, entregando la información o niega la información según corresponda.	Secretario General	SG
9	Se notifica la respuesta por correo o de manera presencial, según haya requerido el interesado.  Los costos dependen del medio de entrega de la información, conforme señala el TUPA. Siendo gratuito cuando es solicitada por correo.	Secretario General/ Asistente administrativo	SG

#### 14.4. REGISTROS


N°	REGISTROS
14.4.1	Solicitud, oficio, FUT de requerimiento de información al área usuaria.
14.4.2	Oficio de respuesta con la información requerida o comunicación de no acceso a la información.

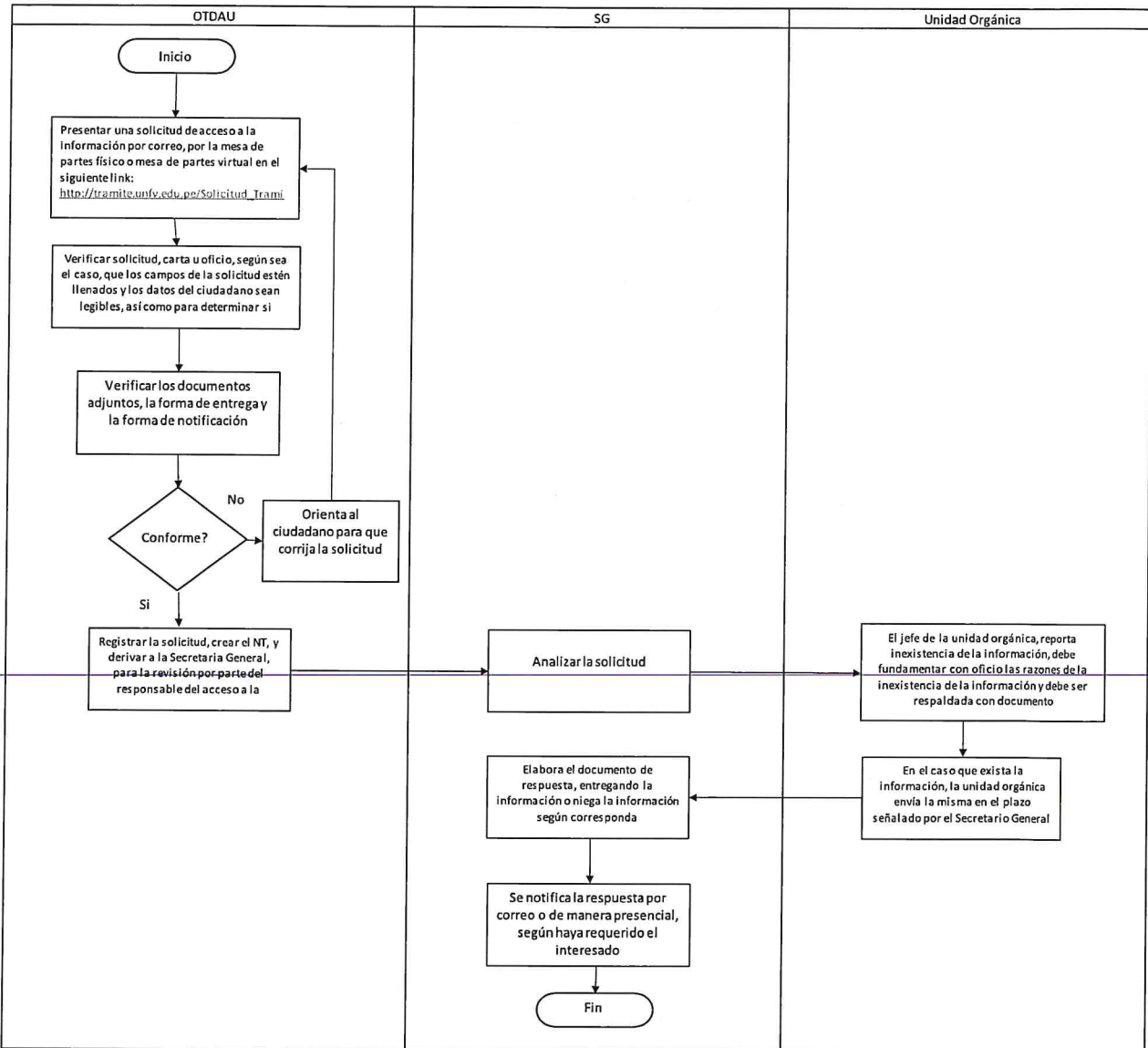


### 14.5 PROCESOS RELACIONADOS

Atención Vía Telefónica

#### 14.6 Diagrama de Flujo: Acceso a la Información

PROCEDIMIENTO: Acceso a la Información		
Responsable: Jefe(a) de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario	Emisión CATEGORIA: SOPORTE CODIGO: PRO.S.02.01.04	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO NIVEL: 02 VERSION: 01





## CAPITULO V: Atención vía telefónica y correo

### V.I: Atención vía telefónica

#### 15.1 OBJETIVO

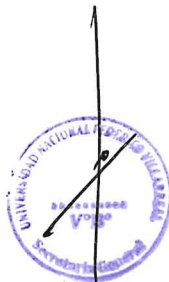
Brindar una atención eficiente al público respecto a las consultas que realizan a través de la central telefónica.

#### 15.2 ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad y público en general.

#### 15.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Atención vía telefónica



N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	El ciudadano deberá llamar al teléfono (01) 7480888 – ANEXO 9103 (OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO y ATENCIÓN AL USUARIO) y a los IPs que corresponde a cada dependencia de la UNFV.	Telefonista / Personal de mesa de partes	OTDAU / Mesa de Partes de cada unidad orgánica
2	La telefonista central contestará las llamadas para brindar la atención al ciudadano	Telefonista / Personal de mesa de partes	OTDAU / Mesa de Partes de cada unidad orgánica
3	La telefonista debe cumplir las siguientes funciones: -Orientar al ciudadano acerca de cómo puede realizar un trámite. - brindar los códigos y tarifas de pagos para los trámites. -Verificar el expediente del ciudadano e indicarle en donde se encuentra. -Brindar los horarios de atención de las facultades u oficinas. -Brindar los correos y anexos de las facultades u oficinas.	Telefonista de OTDAU	OTDAU / Mesa de Partes de cada unidad orgánica
	En el caso que la atención no corresponda a OTDAU, se le deriva la llamada a la sede responsable.		

#### 15.4 REGISTROS


N°	REGISTROS
15.4.1	Reporte de llamadas diarias (consignando datos personales, asunto y observaciones)

#### 15.5 PROCESOS RELACIONADOS

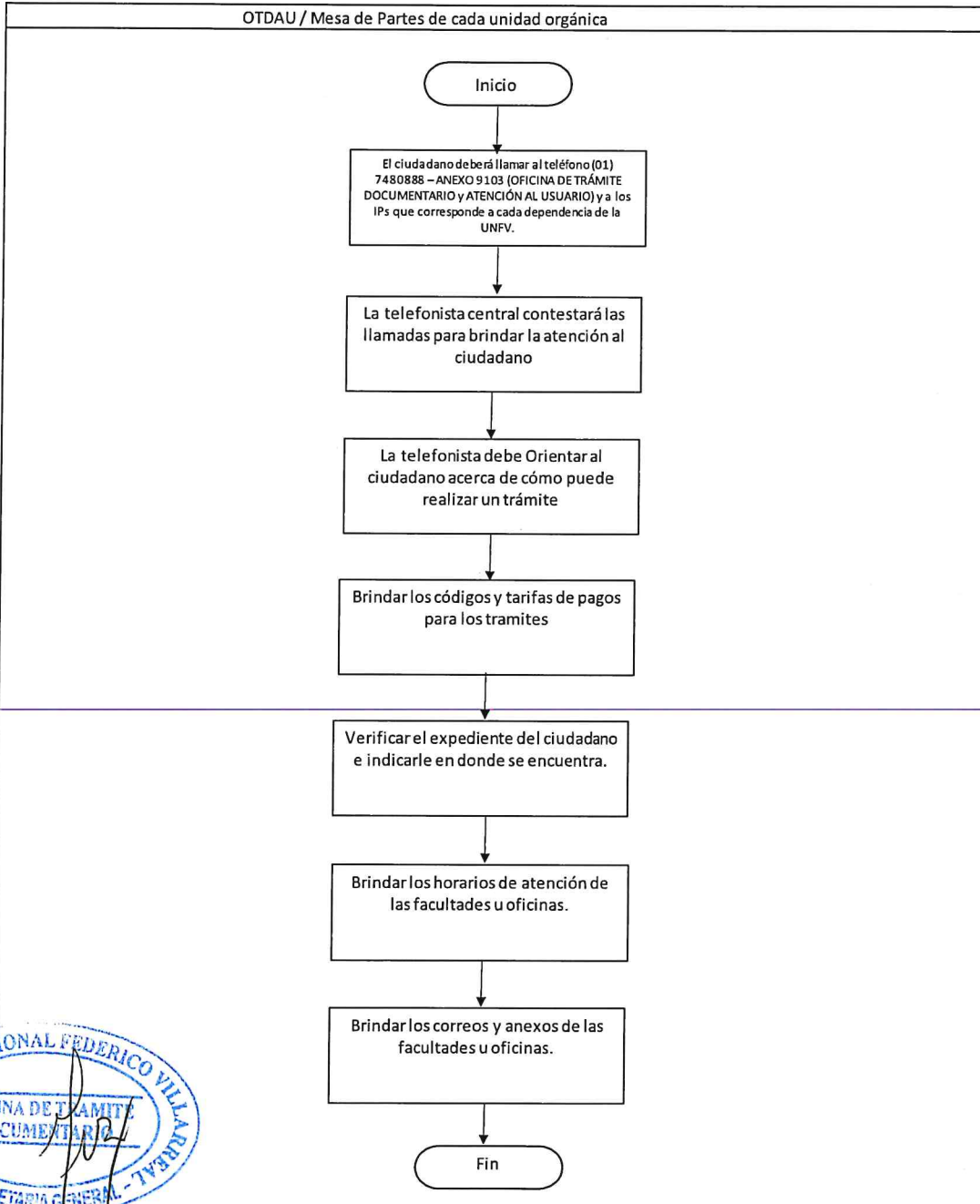
Atención Vía Correo Electrónico



### 15.5 Diagrama de Flujo: Atención Vía telefónica

PROCEDIMIENTO: Atención vía telefónica		
Responsable: Jefe(a) de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario	Emisión CATEGORIA: SOPORTE CODIGO: PRO.S.02.01.05	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO NIVEL: 02 VERSION: 01

#### OTDAU / Mesa de Partes de cada unidad orgánica



## V.II: Atención vía correo electrónico

### 16.1 OBJETIVO

Brindar una atención eficiente al público respecto a las consultas que realizan a través de correo electrónico.

### 16.2 ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad y público en general.

### 16.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Atención vía correo electrónico

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Ingresar al correo de otd.sg@unfv.edu.pe	Asistente de OTDAU	OTDAU
2	Se visualizan los correos que ingresan a diario y verificar lo siguiente: - Si se trata de una solicitud, verificar si contiene FUT y documentos adjuntos para crearle su número de trámite. - Si el ciudadano quisiera saber cómo va su número de trámite y en que facultad u oficina se encuentra, debe indicar su NT a fin de brindarle la información. - Si el ciudadano presenta una consulta de cómo obtener un documento y dirigido a una facultad, se le indica que debe de remitir al correo de su facultad. - Si el ciudadano quisiera información de los costos de trámites, se le brinda los códigos y tarifas de pagos. Si se recibe alguna documentación de una institución pública o privada, se procede a registrar el trámite, verificando que no haya duplicidad en el sistema de trámite documentario.	Asistente de OTDAU	OTDAU
3	Si la solicitud está conforme, se procede lo siguiente: - Si la solicitud contiene FUT y documentos adjuntos, se le remite el NT. Si el ciudadano presenta una consulta sobre su expediente e indica el NT, se le remite la captura de pantalla de donde se encuentra su trámite.	Asistente de OTDAU	OTDAU
4	En el caso de que se observe la documentación que requiere ser ingresada a la UNFV, se le comunicará el procedimiento correspondiente para continuar con su registro.	Asistente de OTDAU	OTDAU

### 16.4 REGISTROS


N°	REGISTROS
16.4.1	Reporte de correos diarios (remitentes, asunto, oficina a derivar, observaciones)

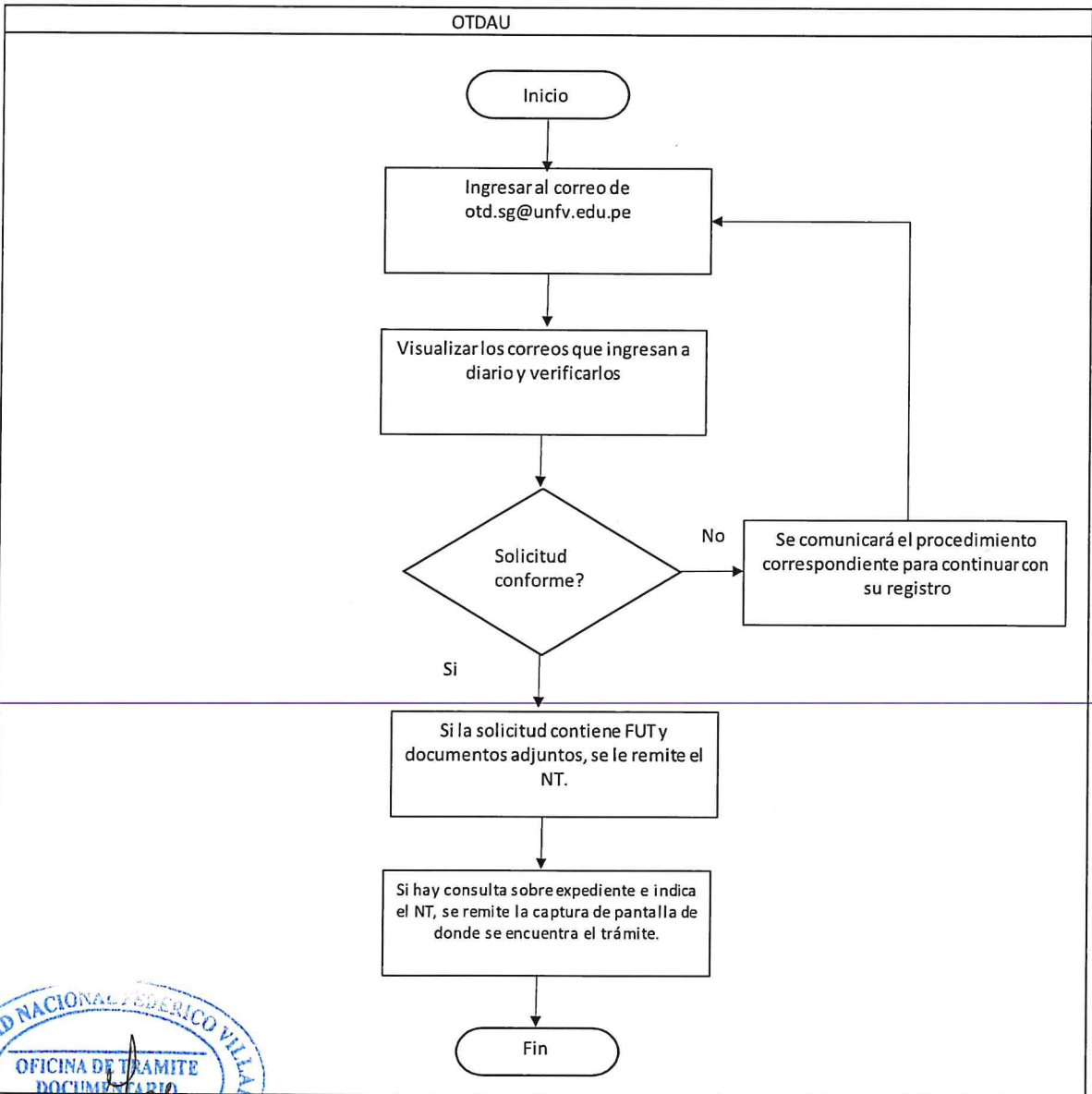
### 16.5 PROCESOS RELACIONADOS

Legalización y autenticación de documentos



### 16.6 Diagrama de Flujo: Atención Vía Correo Electrónico

PROCEDIMIENTO: Atención vía correo electrónico		 Universidad Nacional <b>Federico Villarreal</b>
Responsable: Jefe(a) de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario	Emisión	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO
	CATEGORIA: SOPORTE	NIVEL: 02
	CODIGO: PRO.S.02.01.05	VERSION:01





## CAPITULO VI: Legalización y autenticación de documentos

### VI.I: Legalización de documentos

#### 17.1 OBJETIVO

Certificar que la copia de un documento emitido por la Universidad es fiel al original, colocando su sello y firma en señal de conformidad.

Las legalizaciones que son firmadas por el Secretario General son para trámites externos y las que son firmadas por el fedatario de la Universidad, para trámites internos.

Puede designarse fedatario AD-Hoc para legalizaciones de copias de documentos expedidos por la Universidad a solicitud del Órgano de Control y por la Contraloría General de la República.

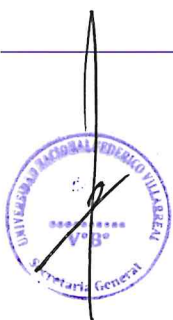
#### 17.2 ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad y público en general.

#### 17.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Legalización de documentos

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1.	El ciudadano deberá pagar la tasa que corresponde al trámite de legalización en la entidad bancaria (el pago es por cada documento)  Costos aplicables en el tarifario vigente del TUPA.	Asistente de OTDAU	OTDAU
2.	El ciudadano cuando haya pagado la legalización, deberá acercarse a la sede del rectorado y presentar lo siguiente:  a. Para certificación de fotocopia de syllabus:  -Syllabus suscrito y sellado por el Secretario Académico y/o el Director del Departamento Académico de la Facultad  -Pago por derecho de trámite  -El syllabus tiene que estar foliado y anillado.  b. Para certificación de fotocopias:  -Documento original (diploma, resoluciones, récord académico, constancia, certificado u otros documentos)  -Copia del documento en hoja A4. La información debe estar legible.  -Pago por derecho de trámite.  NOTA: Si se trata de resoluciones, debe ser verificadas por la Oficina de Archivo Central y/o por la Secretaría General.	Asistente de OTDAU	OTDAU



3.	El/ la asistente administrativo(a) en coordinación con el jefe/a de la OTDAU, proceden a revisar la documentación presentada por el ciudadano.	Asistente de OTDAU / Jefa de OTDAU	OTDAU
4.	En el caso que se presente una observación, se le indicara al ciudadano, para la subsanación que corresponda	Asistente de OTDAU	OTDAU
5.	Si la documentación está conforme, se recibe el documento y se hace entrega de un comprobante para el recojo del mismo.  Nota: El plazo del trámite es de 3 días hábiles.	Asistente de OTDAU	OTDAU
6.	El jefe/a de la OTDAU hace entrega de los documentos a la secretaria de la Secretaría General, para la firma de los documentos por parte del Secretario/a General; si se trata de tramites externos y por los fedatarios, si se trata de trámites internos.	Jefa de OTDAU	OTDAU
7.	Una vez legalizada la documentación, es remitida a la OTDAU, para ser entregados a los interesados.	Personal designado de OTDAU	OTDAU
8.	El asistente administrativo, entrega al ciudadano que viene a recoger su documentación, quien firmará el correspondiente libro de registro de legalizaciones y autenticaciones, previa entrega del respectivo comprobante.  Nota: En caso que un familiar o representante del solicitante, venga a recoger el documento, se solicitará carta poder o copia del DNI del solicitante.	Personal designado de OTDAU	OTDAU

**17.4 REGISTROS**


N°	REGISTROS
17.4.1	Libro de autenticaciones y legalizaciones

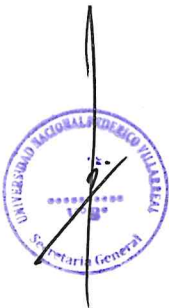
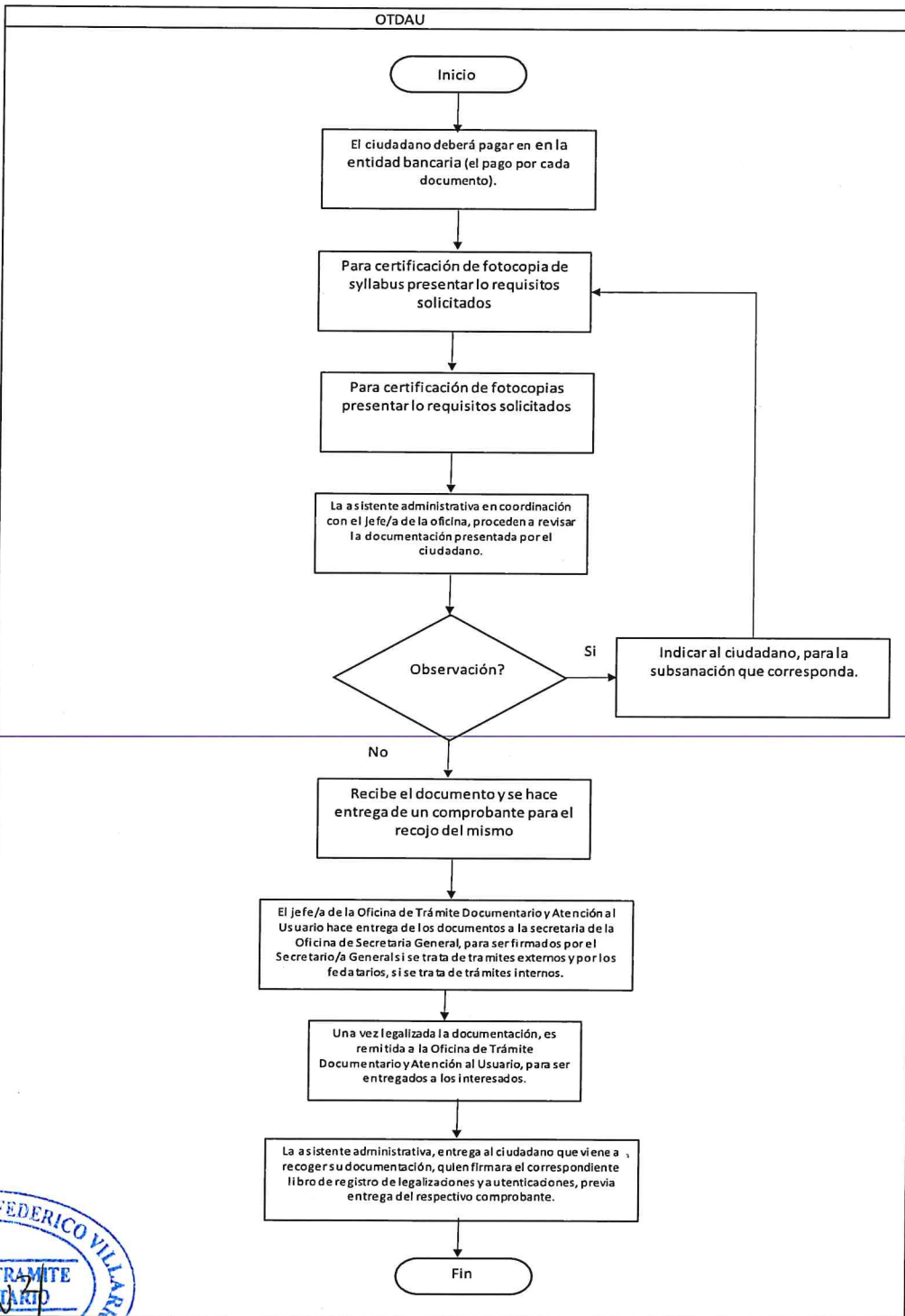
**17.5 PROCESOS RELACIONADOS**

**Autenticación de documentos**



### 17.6 Diagrama de Flujo: Legalización de documentos

PROCEDIMIENTO: Legalización de documentos		
Responsable: Jefe(a) de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario	Emisión CATEGORIA: SOPORTE CODIGO: PRO.S.02.01.06	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO NIVEL: 02 VERSION:01





## VI.I: Autenticación de documentos

### 18.1 OBJETIVO

Autenticar, mediante la firma del Secretario General en el documento original, que valida la originalidad del documento y las firmas de las autoridades que lo suscriben.

### 18.2 ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad y público en general.

### 18.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Autenticación de documentos

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1.	El usuario deberá pagar en la entidad bancaria la tasa correspondiente al trámite de autenticación (el pago es por cada documento), según el tarifario vigente del TUPA.	Asistente de OTDAU	OTDAU
2.	El ciudadano cuando haya pagado la autenticación, deberá acercarse a la sede del rectorado y presentar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Para autenticación de diplomas (original):               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diploma original</li> <li>- Pago por derecho de trámite</li> </ul> </li> <li>b. Para autenticación de otros documentos originales de la universidad:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos originales</li> <li>- Pago por derecho de trámite</li> </ul> </li> </ul>	Asistente de OTDAU	OTDAU
3.	El asistente administrativo en coordinación con el jefe/a de la OTDAU, proceden a revisar la documentación presentada por el ciudadano.	Asistente de OTDAU / Jefa de OTDAU	OTDAU
4.	En el caso que se presente una observación, se le indicara al ciudadano, para la subsanación que corresponda	Asistente de OTDAU	OTDAU
5.	Si la documentación está conforme, se recibe el documento y se hace entrega de un comprobante para el recojo del mismo.  Nota: El plazo del trámite es de 3 días hábiles.	Asistente de OTDAU	OTDAU
6.	El jefe/a de la OTDAU hace entrega de los documentos a la secretaria de la Secretaría General, para ser firmados por el Secretario General.  Nota:	Jefa de OTDAU	OTDAU





	Los diplomas de grados académicos y título profesional son derivados a la Oficina de Grados y títulos para la confirmación de la emisión.		
7.	Una vez autenticado la documentación, es remitida a la OTDAU, para ser entregados a los interesados.	Asistente de OTDAU	OTDAU
8.	El asistente administrativo, entrega al ciudadano que viene a recoger su documentación, quien firmará el correspondiente libro de registro de legalizaciones y autenticaciones, previa entrega del respectivo comprobante.  <b>Nota:</b> En caso que un familiar o conocido del solicitante, venga a recoger el documento, se solicitará carta poder o copia del DNI del solicitante.	Asistente de OTDAU	OTDAU

#### 18.4 REGISTROS


N°	REGISTROS
18.4.1	Libro de autenticaciones y legalizaciones

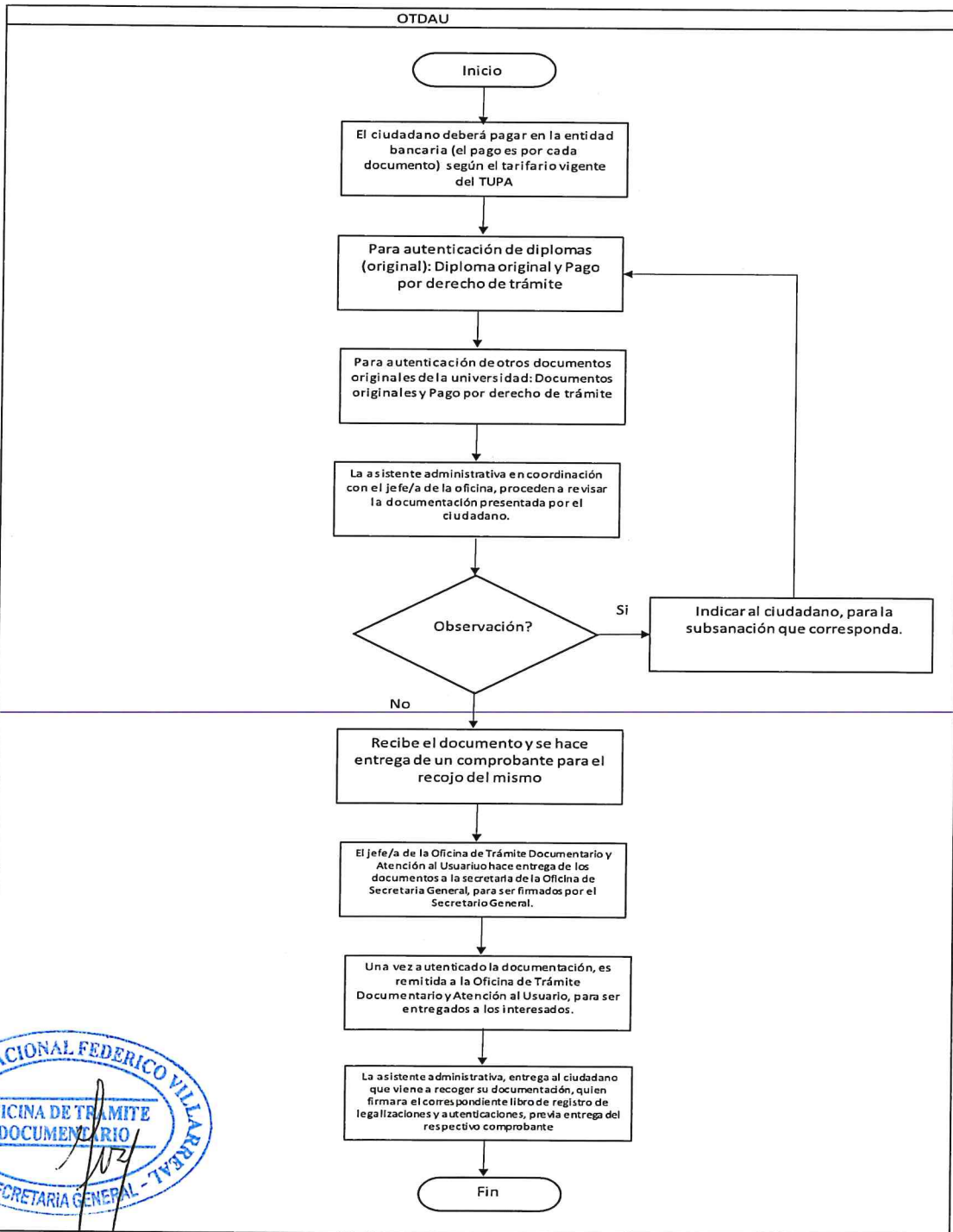
#### 18.5 PROCESOS RELACIONADOS

Registro de libros de la Universidad



### 18.4 Diagrama de Flujo: Autenticación de documentos

PROCEDIMIENTO: Autenticación de documentos		 Universidad Nacional Federico Villarreal
Responsable: Jefe(a) de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario	Emisión <b>CATEGORIA: SOPORTE</b> <b>CODIGO: PRO.S.02.01.06</b>	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO <b>NIVEL: 02</b> <b>VERSION: 01</b>



## CAPITULO VI: Registro de libros de la Universidad

### 19.1 OBJETIVO

Contar con un registro de todos los libros a ser utilizados en las diferentes dependencias de la universidad.

### 19.2 ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad.

### 19.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Registro de libros de la Universidad

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1.	El libro debe estar previamente legalizado por un notario publico	JEFE DE OTDAU / JEFE DE LAS DEMAS OFICINAS	OTDAU/ OFICINAS
2.	El jefe/a de la Oficina recepciona el libro que es enviado por cada dependencia, para dar apertura al mismo y llevar un registro del mismo, cuyo procedimiento es el siguiente: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El pedido lo realiza cada dependencia a través de un oficio, en el cual debe indicar que libro debe registrarse.</li> <li>2. La OTDAU cuenta con un libro denominado "Registros de Libros de la Universidad", en el cual registra:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Dependencia o facultad que solicita</li> <li>- El nombre del libro</li> <li>- La cantidad de folios</li> <li>- Número de libro</li> </ul> </li> </ol>	JEFE DE OTDAU / JEFE DE LAS DEMAS OFICINAS	OTDAU/ OFICINAS
3.	El jefe de la Oficina coloca un sello de registro y se completan los datos que figuran en dicho sello como son: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El día</li> <li>- El año</li> <li>- El nombre del libro</li> <li>- Numero de libro</li> </ul>	JEFE DE OTDAU / JEFE DE LAS DEMAS OFICINAS	OTDAU/ OFICINAS
4.	Luego se procede a ser firmado por la Secretaría General de la UNFV.	SECRETARIO/A GENERAL	SEGRETERARIA GENERAL
5.	Una vez sellado y firmado es devuelto al personal encargado de recoger el libro, previa firma de la devolución.	JEFE DE OTDAU / JEFE DE LAS DEMAS OFICINAS	OTDAU/ OFICINAS
6.	Registrar en el libro de registros de la OTDAU	JEFE DE OTDAU	OTDAU

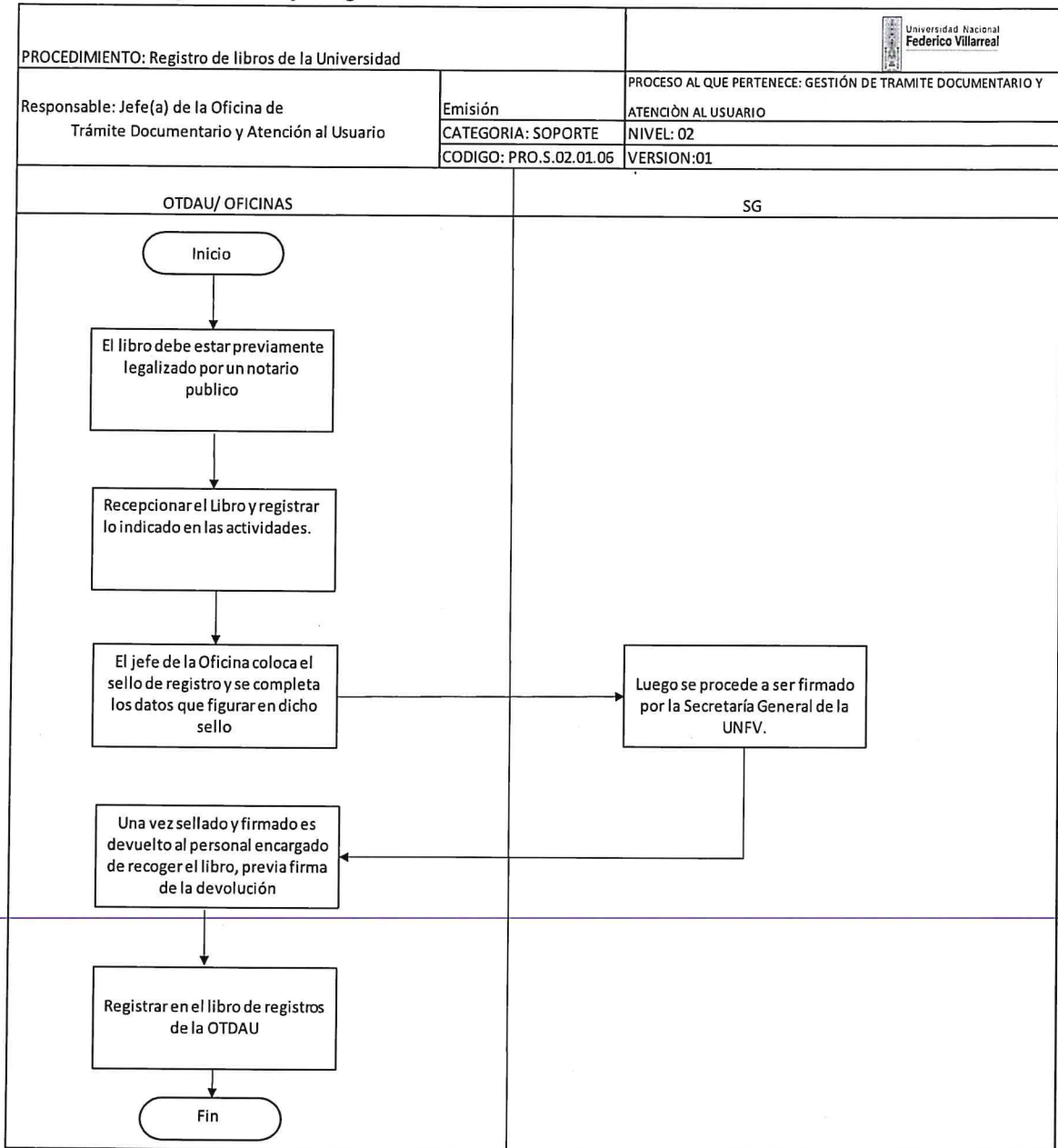
### 19.4 REGISTROS

N°	REGISTROS
19.4.1	Libro de registros de la OTDAU



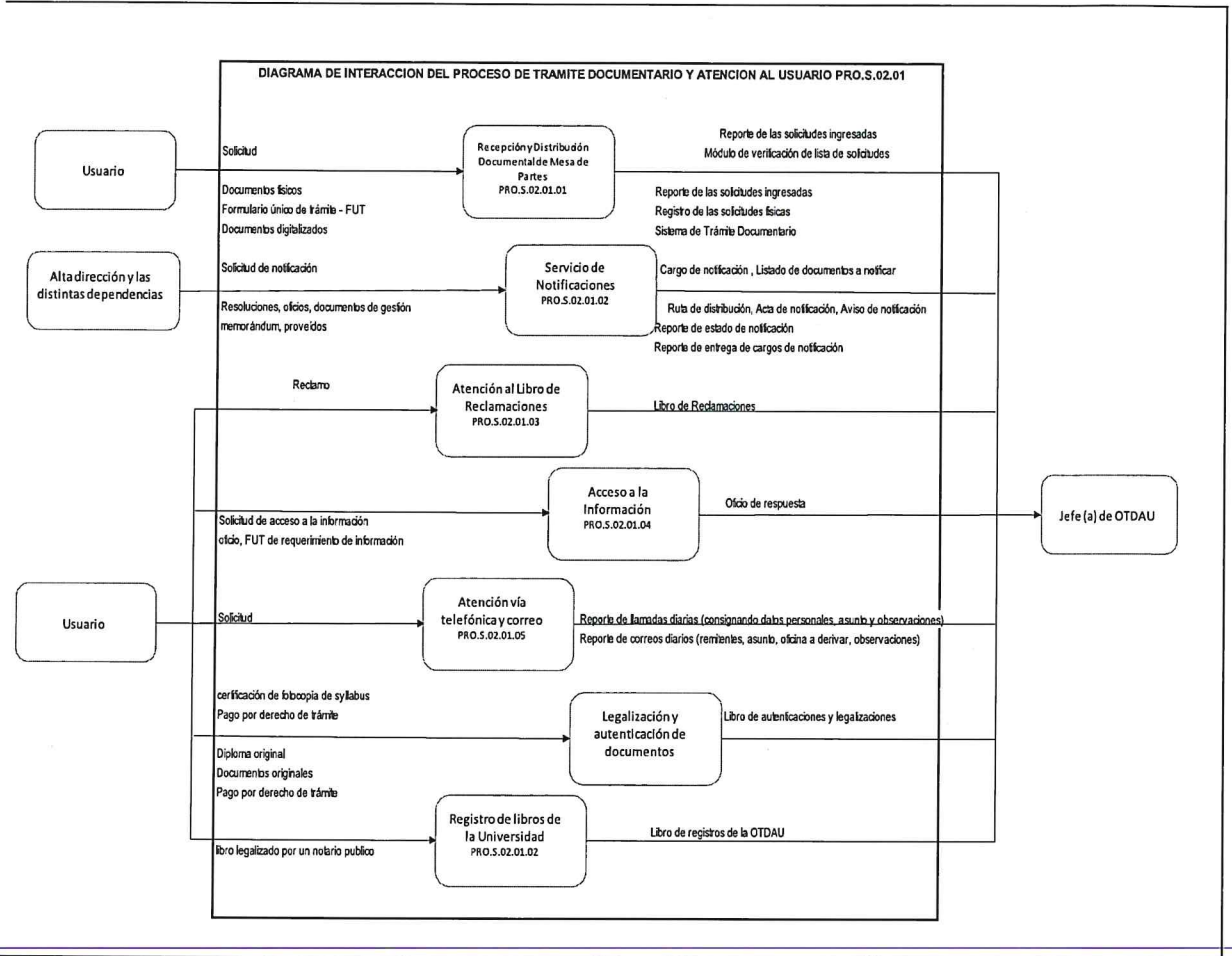



### 19.5 Diagrama de Flujo: Registros de Libros de la Universidad





**ANEXO 1: DIAGRAMA DE INTERACCION DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCION AL USUARIO**



 <p>Universidad Nacional <b>Federico Villarreal</b></p>	<b>MANUAL DE PROCESOS DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PRO.S.02.01	Emisión:10.04.2023	Página: 40 / 42
--	---	---------------------	--------------------	--------------------

**ANEXO 2: FICHA TECNICA DE PROCESOS**

**FICHA DE CARACTERIZACIÓN  
DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y  
ATENCIÓN AL USUARIO**





PROCESO	NIVEL "1"		CÓDIGO	PRO.S.02.01	VERSIÓN	1
TIPO DE PROCESO	SOPORTE	PROCESO AL QUE PERTENECE	Servicios Académicos		EMISIÓN	Abr-23
DUÑO DEL PROCESO	Jefe(a) de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario	OBJETIVO	Brindar información al usuario sobre los trámites inherentes a los servicios que brinda la universidad, así como de administrar los procesos de trámite documentario aplicando los principios de simplicidad, transparencia y celeridad, proporcionar información de su competencia a los órganos de la Universidad que lo requieran			
PRODUCTO	Solicitud Documentos físicos Formulario único de trámite - FUT Documentos digitalizados Reporte de las solicitudes ingresadas Módulo de verificación de lista de solicitudes Reporte de las solicitudes ingresadas Registro de las solicitudes físicas Sistema de Trámite Documentario Cargo de notificación, Listado de documentos a notificar Reporte de entrega de cargos de notificación Reporte de estado de notificación Ruta de distribución, Acta de notificación, Aviso de notificación Libro de Reclamaciones Reporte de llamadas diarias (consignando datos personales, asunto y observaciones) Reporte de correos diarios (remitentes, asunto, oficina a derivar, observaciones) Libro de autenticaciones y legalizaciones Libro de registros de la OTDAU		PERSONA QUE RECIBE EL PRODUCTO	USUARIO JEFE(A) DE OTDAU		
ALCANCE	El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad, al ciudadano en general, instituciones públicas y privadas					
SIPOC						
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS DE NIVEL "N.2"	SALIDAS		PERSONA QUE RECIBE EL PRODUCTO	
USUARIO	Solicitud Documentos físicos Formulario único de trámite - FUT Documentos digitalizados	Recepción y Distribución Documental Mesa de Partes	Reporte de las solicitudes ingresadas Módulo de verificación de lista de solicitudes Reporte de las solicitudes ingresadas Registro de las solicitudes físicas Sistema de Trámite Documentario		USUARIO JEFE(A) DE OTDAU	
USUARIO	Solicitud de notificación Resoluciones, oficios, documentos de gestión, memorándum, providos	Servicio de Notificaciones	Cargo de notificación, Listado de documentos a notificar Reporte de entrega de cargos de notificación Reporte de estado de notificación Ruta de distribución, Acta de notificación, Aviso de notificación		USUARIO JEFE(A) DE OTDAU	
USUARIO	Reclamo	Atención al Libro de Reclamaciones	Libro de Reclamaciones		USUARIO JEFE(A) DE OTDAU	
USUARIO	Solicitud de acceso a la información oficio, FUT de requerimiento de información	Acceso a la información	Oficio de respuesta		USUARIO JEFE(A) DE OTDAU	
USUARIO	Solicitud	Atención vía telefónica y correo	Reporte de llamadas diarias (consignando datos personales, asunto y observaciones) Reporte de correos diarios (remitentes, asunto, oficina a derivar, observaciones)		USUARIO JEFE(A) DE OTDAU	
USUARIO	certificación de fotocopia de syllabus Pago por derecho de trámite Diploma original Documentos originales Pago por derecho de trámite	Legalización y autenticación de documentos	Libro de autenticaciones y legalizaciones		USUARIO JEFE(A) DE OTDAU	
USUARIO	libro legalizado por un notario publico	Registro de libros de la Universidad	Libro de registros de la OTDAU		USUARIO JEFE(A) DE OTDAU	
BIBLIOTECA CENTRAL	RECURSOS HUMANOS		AMBIENTE DE TRABAJO		LOGÍSTICOS	
*Computadora *Locales de facultades	Personal capacitado para el proceso		Ambiente iluminado, ventilado y seguro		*Disponibilidad de presupuesto	
CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO						
DOCUMENTOS APLICADOS			REGISTROS		INDICADORES DE DESEMPEÑO	
Ley Universitaria Ley N°30220 Reglamento General UNFV -Estatuto UNFV			Solicitud Documentos físicos Formulario único de trámite - FUT Documentos digitalizados Reporte de las solicitudes ingresadas Módulo de verificación de lista de solicitudes Reporte de las solicitudes ingresadas Registro de las solicitudes físicas Sistema de Trámite Documentario Cargo de notificación, Listado de documentos a notificar Reporte de entrega de cargos de notificación Reporte de estado de notificación Ruta de distribución, Acta de notificación, Aviso de notificación Libro de Reclamaciones Reporte de llamadas diarias (consignando datos personales, asunto y observaciones) Reporte de correos diarios (remitentes, asunto, oficina a derivar, observaciones) Libro de autenticaciones y legalizaciones Libro de registros de la OTDAU		(1-(Cumplimiento de reclamos atendidos))*100	
CAMBIO REALIZADO			FECHA		VERSIÓN	
CONCEPTO			RESPONSABLE		FECHA	
APROBADO			Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario Jefe(a) de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario		Abr-23	





### ANEXO 3: FORMATO DE FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

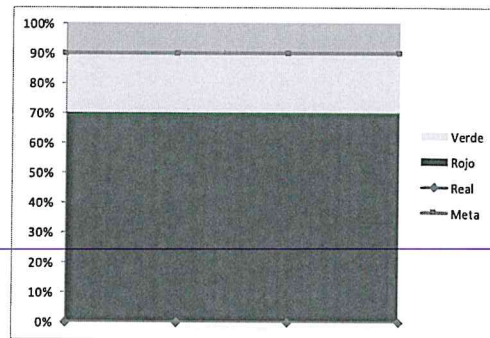
 Universidad Nacional Federico Villarreal	<b>FICHA DE INDICADOR: GESTION DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>OCPL</b> Oficina de Organización y Modernización
---	--	--

#### Ficha de Indicador

<b>Proceso:</b>	GESTION DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO
<b>Objetivo:</b>	Brindar información al usuario sobre los trámites inherentes a los servicios que brinda la universidad, así como de administrar los procesos de trámite documentario aplicando los principios de simplicidad, transparencia y celeridad, proporciona información de su competencia a los órganos de la Universidad que lo requieran

<b>Fórmula de Calculo</b>	(1-(Cumplimiento de Reclamos atendidos))*100				
<b>Responsable</b>	Jefatura de Gestión de Museos	<b>Tipo</b>	Creciente	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Fuente</b>	Reportes finales generados por la oficina				
<b>Frecuencia de</b>	Anual				

Cuadro de Evolucion				
Serie Principal				
Fecha	Real	Meta	Verde	Rojo
Ciclo A	90%	90%	90%	70%
Ciclo B	90%	90%	90%	70%
Ciclo C	90%	90%	90%	70%
	90%	90%	90%	70%





## ACTA DE VALIDACION

<b>PROCESO</b>	PROCESO DE GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL USUARIO		
<b>FECHA</b>	10/04/2023	<b>CONVOCADA POR</b>	Econ. María Piedad Rodríguez Zapata
<b>HORA DE INICIO</b>	10:00 a.m.	<b>HORA DE FIN</b>	11:40 a.m.
<b>LUGAR</b>	PRESENCIAL (SECRETARIA GENERAL)	<b>CARGO</b>	Jefe de la Oficina Central de Planificación

<b>CONCEPTO:</b>
Validación de:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de procesos de Trámite Documentario y Atención al Usuario - PRO.S.02.01</li> </ul>

PARTICIPANTES	FIRMA
Abog. Enrique Juan Vega Huata	
Econ. María P. Rodríguez Zapata	
M. Rosa Guzmán Zapata	
Pamela Elvira Nuñez Osorno	
Isma del Pilar Castellano Paen	
MARCO ANTONIO ROMERO MAYASHI	
ING MARCO BARRERA MORALES	



<b>CONCLUSIÓN:</b>
Los mismos que fueron encontrados procedentes y en mérito de lo expuesto se procede a validar:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de procesos de Trámite Documentario y Atención al Usuario - PRO.S.02.01</li> </ul>
Suscribiendo el presente documento.
En señal de conformidad se da por culminada la reunión a las 11:40 a.m. del mismo día y se suscribe la presente acta.

