

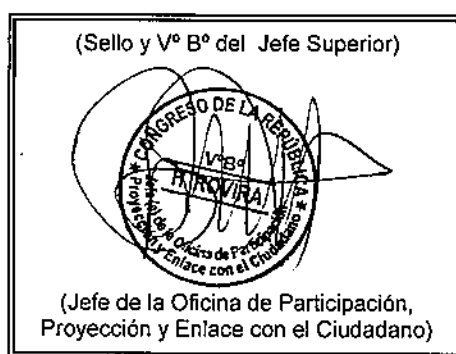
## PROCEDIMIENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO N° 12-2014-APAEC-OPPEC-OM/CR

---

### PROCEDIMIENTO DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (MAC)

---

#### APROBACIÓN:



FECHA DE APROBACIÓN : 21 JUL 2014

UNIDAD RESPONSABLE : Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana

---

#### Distribución:

- Oficina de Participación, Proyección y Enlace con el Ciudadano
- Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana
- Oficina de Procesos y Estándares
- Archivo

## PROCEDIMIENTO DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (MAC)

### 1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos necesarios para la atención de información, orientación y en recibir las sugerencias del público que visita las diversas instalaciones del Congreso de la República.

### 2. FINALIDAD

Informar y orientar al público en general de la ubicación de los diferentes despachos parlamentarios, oficinas administrativas del Congreso de la República y del Estado en general; así como, dar a conocer los diversos programas y eventos que se realizan en la institución.

### 3. ALCANCE

El presente Procedimiento Técnico Administrativo (PTA) es de aplicación directa del Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana de la Oficina de Participación, Proyección y Enlace con el Ciudadano, a través del responsable designado.

El órgano competente para verificar la aplicación y cumplimiento de las normas del Procedimiento Técnico Administrativo, respecto a la correcta ejecución del Programa Módulos de Atención al Ciudadano (en adelante MAC) es el Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana.

### 4. MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES

El presente Procedimiento Técnico Administrativo (PTA) puede ser modificado y actualizado por efectos de la evaluación periódica de su aplicación, en concordancia con lo dispuesto en la Directiva N° 01-2011-DGA/CR "Procedimientos para la Elaboración y Actualización de Documentos Normativos de Gestión – Directivas - Procedimientos", para lo cual la Oficina de Participación, Proyección y Enlace con el Ciudadano, en coordinación con la Oficina de Procesos y Estándares, presentará el proyecto correspondiente, para su actualización.

### 5. GENERALIDADES

#### 5.1 Atención en los Módulos de Atención al Ciudadano

El Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana ha instalado módulos ubicados en la recepción de los distintos edificios del Congreso con la finalidad de brindar información y prestar orientación a los visitantes.

La información brindada corresponde a la ubicación de los diferentes despachos parlamentarios y oficinas administrativas del Congreso de la República, así como a los diversos programas y eventos que se realizan en la institución.



## **5.2 De la coordinación de los Módulos de Atención al Ciudadano**

El Responsable designado pertenece al Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana.

## **5.3 Responsabilidades**

### **5.3.1 Del Responsable de los MAC**

- a) Supervisar las actividades de los Orientadores.
- b) Coordinar con la jefatura del Área las necesidades funcionales de los módulos de atención.
- c) Coordinar con las áreas técnicas correspondientes para el buen funcionamiento de los módulos.
- d) Coordinar con los responsables de los demás programas del Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana con la finalidad de establecer los mecanismos de apoyo mutuo.
- e) Coordinar con los administradores de edificios y los supervisores de seguridad de cada edificio el apoyo al personal asignado a cada módulo.
- f) Recopilar información, elaborar el informe estadístico y presentarlo al tercer día útil del mes a la jefatura del Área y al Responsable de las estadísticas.
- g) Elaborar y modificar el protocolo de atención, el mismo que es aprobado por el Jefe del Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana.
- h) Programar las rotaciones de los Orientadores entre los diferentes módulos cada seis meses, así como los reemplazos en caso de las vacaciones del personal o por razones de fuerza mayor.
- i) Otras funciones que le sean asignadas en el ámbito de su competencia por la instancia superior.

### **5.3.2 De los Orientadores de los MAC**

- a) Atender a los visitantes, informando y orientando en las gestiones que vienen a realizar en las instalaciones del Congreso.
- b) Proporcionar información sobre los eventos y actividades que se realizan en el Congreso a nivel nacional.
- c) Apoyar a los demás programas del Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana conforme a las indicaciones que el Responsable les proporcione.
- d) Dar información telefónica cuando sea solicitada y derivada por la central telefónica.
- e) Dirigir a los ciudadanos, cuando así sea requerido, a la línea gratuita.
- f) Promocionar entre los visitantes la lectura de textos de la Campaña "Promo-libro".
- g) Registrar la atención realizada, llenando el formulario de registro de atención, ubicado en la siguiente URL:  
[http://www.congreso.gob.pe/participa/form\\_modulos.asp](http://www.congreso.gob.pe/participa/form_modulos.asp).
- h) Otras funciones que le sean asignadas en el ámbito de su competencia por la instancia superior.



#### **5.4 Del horario de atención**

Los MAC atienden de lunes a viernes de 9 a.m. a 1 p.m. y de 2 p.m. a 5 p.m.

#### **5.5 Del registro de atención ciudadana**

El Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana lleva un registro de los ciudadanos atendidos en los MAC, para lo cual, los Orientadores registran la atención realizada en el formulario de registro de atención, ubicado en: [http://www.congreso.gob.pe/participa/form\\_modulos.asp](http://www.congreso.gob.pe/participa/form_modulos.asp). (Ver Anexo 1), el cual contiene los siguientes campos obligatorios: nombres, apellidos, asunto (motivo de la atención), edificio y un campo opcional (correo electrónico).

#### **5.6 De las fuentes de información para la atención ciudadana**

- a) Directorio interno
- b) Portal del Congreso de la República
- c) Portal del Estado Peruano

#### **5.7 Coordinación y enlace con otros programas**

Los MAC tienen la responsabilidad de apoyar al desarrollo de los demás programas del Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana. Para ello, ejecuta las siguientes acciones en relación a los programas detallados.

##### **5.7.1 Apoyo al programa "Talleres Participativos"**

Los Orientadores, de ser requeridos, informan sobre los talleres que se ofrecen. Asimismo, ayudan al correcto llenado de la solicitud online correspondiente ubicado en:

[http://www.congreso.gob.pe/participa/talleres/form\\_talleres.asp](http://www.congreso.gob.pe/participa/talleres/form_talleres.asp).

##### **5.7.2 Apoyo al programa "Martes Democrático"**

Los Orientadores informan sobre los temas que se tratarán en las sesiones de los "Martes Democrático". Asimismo, proceden a inscribir a los ciudadanos, cuando lo soliciten, en el formulario virtual correspondiente ubicado en:

[http://www.congreso.gob.pe/participa/martes\\_democratico/inscrip.htm](http://www.congreso.gob.pe/participa/martes_democratico/inscrip.htm).

##### **5.7.3 Apoyo al programa "Visitas Guiadas"**

Cuando un ciudadano se acerque a los módulos solicitando conocer las instalaciones del Congreso de la República (Palacio Legislativo) para realizar una visita guiada, el Orientador procede a informarle sobre las visitas libres y le proporciona la dirección correspondiente (ubicación).

En el caso del Módulo ubicado en el Palacio Legislativo y tratándose de visitas libres, el Orientador es responsable de dar la bienvenida a los ciudadanos, dirigirlos hacia la zona de espera e informar al Responsable del Programa de Visitas la presencia de los ciudadanos.

Si el ciudadano se apersonara solicitando una visita guiada para un grupo específico, el Orientador procede a llenar la solicitud virtual correspondiente ubicada en:

[http://www.congreso.gob.pe/participa/visitas/form\\_visitas.asp](http://www.congreso.gob.pe/participa/visitas/form_visitas.asp), a fin de que el personal del programa coordine con el ciudadano solicitante.



#### **5.7.4 Apoyo al programa "Cursos a distancia"**

Los Orientadores proceden a inscribir a los ciudadanos, cuando lo soliciten, en el formulario de inscripción virtual, ubicada en: <http://www.congreso.gob.pe/participa/cursos/inscripcion.htm>.

Asimismo, ante alguna consulta específica sobre el programa que requiera de mayor conocimiento, el Orientador procede a comunicarse con los responsables del programa para información adicional.

#### **5.7.5 Apoyo en la entrega de Constancias y Certificados de las actividades que realiza la Oficina de Participación, Proyección y Enlace con el Ciudadano**

En el caso de las actividades que organiza la Oficina en las que se tenga que entregar Constancias y/o Certificados, los Orientadores, previa coordinación, entregarán dichos documentos.

Para la correcta entrega, el Orientador solicita al ciudadano que presente su DNI para comprobar la identidad de la persona y ubicarlo en la relación del control de las entregas que el Orientador lleva. Una vez que el ciudadano haya recibido el certificado debe firmar el cargo de recepción que el Orientador le muestre.

Si existiese alguna discordancia entre el nombre consignado en el DNI y el consignado en el Certificado y/o Constancia, el Orientador procede a llamar al personal encargado del programa o actividad correspondiente para que se comuniquen con el ciudadano, a fin de que se proceda a la subsanación correspondiente.

Los responsables de las actividades mencionadas (cursos, talleres, seminarios, etc.) deben proporcionar la lista de participantes con derecho a certificación en orden alfabético según modelo (Anexo 2) y Certificado y/o Constancia a entregar, para lo cual, el Orientador verifica que haya correspondencia entre la lista y la cantidad de documentos entregados.



### **6. ESPECIFICACIONES**

#### **6.1 Procedimiento de atención en el MAC**

El Orientador del MAC es responsable de ejecutar el procedimiento descrito a continuación:

- Recibe al visitante, saluda, pide su nombre y apellidos y registra esta información en el formulario de registro.
- Consulta al ciudadano el motivo de su visita, lo orienta o absuelve su consulta.
- Entrega al visitante tríptico informando de los servicios que presta el Congreso a través de la Oficina de Participación, Proyección y Enlace con el Ciudadano.
- En caso que el visitante ingrese a las instalaciones del Congreso, el Orientador lo deriva con el personal de la Oficina de Prevención y Seguridad.
- Completa en el formulario de registro consignando la atención realizada.



- f) En caso que el visitante permanezca en espera en la zona de recepción, el Orientador promociona la lectura de los libros de la campaña "Promo-libro".

## **6.2 De la supervisión de los MAC**

El Responsable supervisa cada MAC dos veces al día, a fin de verificar que todas las actividades se realicen de acuerdo a lo establecido.

## **6.3 Registro, informes y estadísticas de las atenciones realizadas**

- a) El Responsable, sobre la base de la información consignada en el formulario de registro de atención, elabora la estadística mensual de atenciones y lo remite al Jefe del Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana y al responsable de las estadísticas.
- b) El formato de estadística (Anexo 3) contiene: Nombre del edificio, mes, cantidad de visitas por mes y por edificio.
- c) El Responsable mantiene el registro mensual y anual de los reportes de atención.
- d) Sobre la base de las atenciones realizadas, el Responsable elabora cada tres meses un cuadro de las atenciones más recurrentes y lo remite al Jefe del Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana. (Anexo 4)



## **6.4 De la evaluación del servicio y encuesta**

Entre los meses de diciembre a marzo, el Responsable realiza una encuesta a los usuarios para evaluar la calidad del servicio prestado y conocer la propuesta de mejoras.

## **7. BASELEGAL**

- Reglamento del Congreso de la República.
- Reglamento de Organización y Funciones del Servicio Parlamentario.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos del Congreso de la República.
- Manual de Organización y Funciones del Servicio Parlamentario.



## **8. ANEXOS**

- Anexo 1: Formulario de registro de atención
- Anexo 2: Formato de entrega de certificados
- Anexo 3: Formato de reporte estadístico
- Anexo 4: Formato de atenciones más recurrentes
- Anexo 5: Diagrama de flujo



**Anexo 1**

## **Registro de visitas al Módulo de Atención al Ciudadano**

Registra a todas las personas que atiendes en tu módulo.

\*Obligatorio

**Nombres \***

Es obligatorio este dato.

**Apellidos \***

Es obligatorio este dato.

**Correo electrónico**

Pregunta al ciudadano si quiere recibir información del Congreso por email.

**Asunto \***

¿Qué solicitó el ciudadano atendido por usted?

**Edificio \***

¿En qué edificio estas?

**Enviar**

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

100%: has



## PROGRAMA MARTES DEMOCRÁTICO

### TITULO DE LA ACTIVIDAD

( Lima, FECHA (DD/MM/AAAA)

### ENTREGA DE CERTIFICADOS DE ASISTENCIA

| Nº | APELLIDOS | NOMBRE |
|----|-----------|--------|
| 1  |           |        |
| 2  |           |        |
| 3  |           |        |
| 4  |           |        |
| 5  |           |        |
| 6  |           |        |
| 7  |           |        |
| 8  |           |        |
| 9  |           |        |
| 10 |           |        |
| 11 |           |        |
| 12 |           |        |
| 13 |           |        |



# Anexo 3



Oficina de Participación Ciudadana  
Oficina de Participación Ciudadana  
Oficina de Participación Ciudadana

| ESTADÍSTICA DE REGISTRO DE VISITAS A LOS MAC | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SET. | OCT. | NOV. | DIC. | TOTAL |
|----------------------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------|------|------|------|-------|
| (1) PALACIO LEGISLATIVO                      |       |         |       |       |      |       |       |        |      |      |      |      |       |
| (2) JOSÉ F. SÁNCHEZ CARRIÓN                  |       |         |       |       |      |       |       |        |      |      |      |      |       |
| (3) COMPLEJO LEGISLATIVO                     |       |         |       |       |      |       |       |        |      |      |      |      |       |
| (4) R. RAMÍREZ DEL VILLAR                    |       |         |       |       |      |       |       |        |      |      |      |      |       |
| (5) FBT - LAS                                |       |         |       |       |      |       |       |        |      |      |      |      |       |
| (6) V. PANIAGUA CURAZAO                      |       |         |       |       |      |       |       |        |      |      |      |      |       |
| TOTAL                                        |       |         |       |       |      |       |       |        |      |      |      |      |       |

**Anexo 4**

Lima,        de

Señor Jefe de Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana.

De mi especial consideración:

Por la presente remito a Ud. el cuadro de recurrencias verificados en los registros de visitas de los Módulos de Atención Ciudadana correspondiente al N° Trimestre (Mes – Mes) del presente :



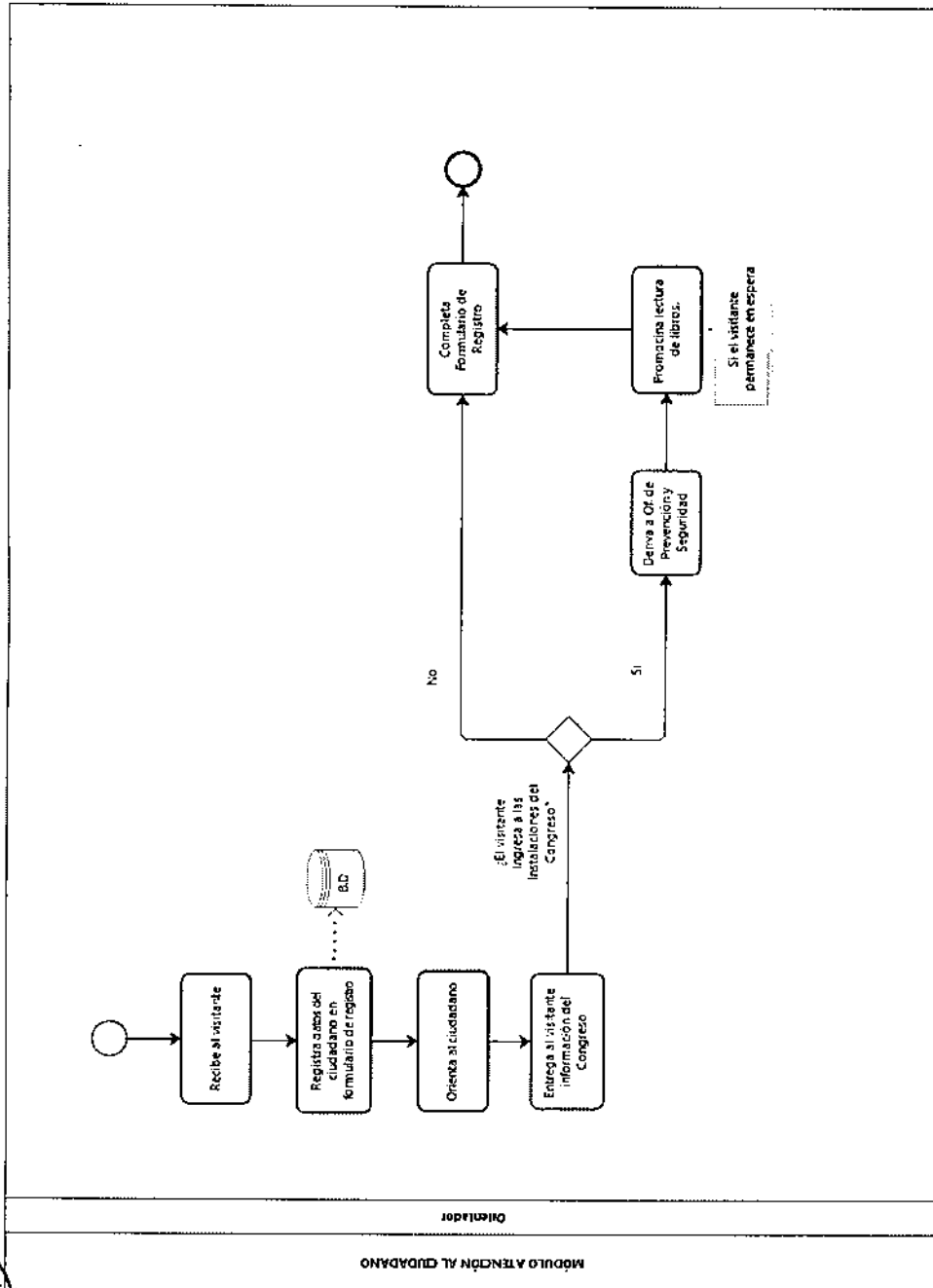
| INFORMACIÓN REQUERIDA | CANTIDAD |
|-----------------------|----------|
|                       |          |
|                       |          |
|                       |          |
|                       |          |
|                       |          |
|                       |          |
|                       |          |
|                       |          |



Lo que informo a Ud. para los fines consiguientes.



Anexo 5



012991



## 9. ÍNDICE

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. OBJETIVO .....                                                       | 2  |
| 2. FINALIDAD.....                                                       | 2  |
| 3. ALCANCE.....                                                         | 2  |
| 4. MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES.....                                | 2  |
| 5. GENERALIDADES.....                                                   | 2  |
| 5.1 Atención en los Módulos de Atención al Ciudadano.....               | 2  |
| 5.2 De la coordinación de los Módulos de Atención al Ciudadano .....    | 3  |
| 5.3 Responsabilidades .....                                             | 3  |
| 5.3.1 Del Responsable de los MAC.....                                   | 3  |
| 5.3.2 De los Orientadores de los MAC.....                               | 3  |
| 5.4 Del horario de atención .....                                       | 4  |
| 5.5 Del registro de atención ciudadana .....                            | 4  |
| 5.6 De las fuentes de información para la atención ciudadana .....      | 4  |
| 5.7 Coordinación y enlace con otros programas.....                      | 4  |
| 6. ESPECIFICACIONES.....                                                | 5  |
| 6.1 Procedimiento de atención en el MAC .....                           | 5  |
| 6.2 De la supervisión de los MAC.....                                   | 6  |
| 6.3 Registro, informes y estadísticas de las atenciones realizadas..... | 6  |
| 6.4 De la evaluación del servicio y encuesta .....                      | 6  |
| 7. BASELEGAL .....                                                      | 6  |
| 8. ANEXOS.....                                                          | 6  |
| 9. ÍNDICE .....                                                         | 12 |



OPE-DGA/21.07.2014

