



<b>MAPA DE PROCESOS</b>		<b>Código</b>	ODO-MP-001
<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</b>		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Página</b>	Página <b>121</b> de <b>122</b>

FICHA DE PROCESOS NIVEL 1						
<b>Nombre</b>	Gestión de la Atención al Ciudadano		<b>Clasificación</b>	Soporte		
<b>Código</b>	PS08.03		<b>Versión</b>	1		
<b>Objetivo</b>	Brindar un servicio eficaz y eficiente atendiendo a las necesidades de los ciudadanos referidos a los trámites realizados por la institución.					
<b>Responsable</b>	Secretaría General, Defensoría Universitaria					
<b>Base legal / normativa aplicable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria.</li> <li>• Ley N° 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos.</li> <li>• D.S. 021-2019-JUS, TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>• D.S. 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>• D.S. 007-2020-PCM, Establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública</li> <li>• Estatuto de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.</li> </ul>					
<b>Áreas participantes</b>	Unidades Orgánicas.					
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Identificación de procesos nivel 2</b>	<b>Código de procesos nivel 2</b>	<b>Responsable del proceso 2</b>	<b>Salidas</b>	<b>Usuarios</b>
• Ciudadano	• Solicitud o Requerimiento de tramite o servicio requerido por el ciudadano	<b>Atención al Ciudadano</b>	<b>PS08.03.01</b>	Secretaría General	• Trámite o servicios atendidos, informes y reportes de las atenciones efectuadas	• Ciudadano con trámite en la universidad
• Ciudadano	• Quejas, Reclamos y Sugerencias generadas por el ciudadano	<b>Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Satisfacción al Ciudadano</b>	<b>PS08.03.02</b>	Secretaría General / Defensoría Universitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos y/o Informes de Respuesta</li> <li>• Informes de satisfacción al ciudadano</li> </ul>	• Ciudadano con trámite en la universidad



<b>Formato: Digital</b>	<b>La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.</b>	<b>Clasificación: Interno</b>
-------------------------	--	-------------------------------