**FICHA TÉCNICA PARA LA MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRÓNICOS**

**SECCIÓN 1: DATOS GENERALES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD**

**Consideraciones Específicas:**

* Toda la información proporcionada en la presente ficha tiene carácter de declaración jurada, sujeto a responsabilidad por parte de la entidad informante. La información de los servicios del TUPA debe estar relacionado con lo publicado en el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas[[1]](#footnote-1) (PSCE), según Ley N° 27806 de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Decreto Supremo N° 032-2006-PCM que Crea el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas.
* Considerar solo los servicios públicos contenidos en el TUPA.
* No considerar los servicios de solicitud de información en el Portal de Transparencia o de publicación de procedimientos.

| **PREGUNTAS** | **CANTIDAD** |
| --- | --- |
| * Indicar el número total de servicios registrados en el TUPA de la entidad, **que requieren de una solicitud para ser ejecutados**.
* La solicitud puede ser presentada por medio físico o digital.
 |  |
| * Indicar el número total de servicios registrados en el TUPA de la entidad, **que requieren adjuntar a su solicitud documentos sustentatorios para su atención.**
* Los documentos pueden ser adjuntados por medio físico o digital.
 |  |
| * Indicar el número total de servicios registrados en el TUPA de la entidad, **que requieren de un pago para su ejecución**.
* Considerar los pagos realizados por medios físicos o digitales.
 |  |
| * Indicar el número total de servicios registrados en el TUPA de la entidad, **que emiten algún tipo de notificación al administrado.**
* Incluye notificaciones[[2]](#footnote-2) enviadas por el servicio de correo físico o por medios electrónicos (correo electrónico, buzón electrónico, etc.).
 |  |
| * Indicar el número total de servicios registrados en el TUPA de la entidad, **que requieren de una evaluación[[3]](#footnote-3) interna previa** antes de la emisión del acto administrativo.
 |  |
| * Indicar el número total de servicios registrados en el TUPA de la entidad, **cuyo estado de atención puede ser consultado.**
* Incluye consultas realizadas por medios electrónicos, de manera presencial o por documentos en Mesa de Partes.
 |  |
| * Indicar el número total de servicios registrados en el TUPA de la entidad, que **terminan en un documento resolutivo.**
* Incluye documentos resolutivos emitidos en papel o por medios electrónicos.
 |  |
| * Indicar el número total de servicios registrados en el TUPA de la Entidad, que **generan documentos o información que es ingresada al archivo de la entidad**.
* Incluye sistemas de archivo electrónico o físico.
 |  |
| * Indicar el número total de servicios públicos electrónicos transaccionales y conectados que dispone su entidad.
 |  |

**SECCIÓN 2: DATOS DEL SERVICIO PÚBLICO ELECTRÓNICO TRANSACCIONAL O CONECTADO**

**Consideraciones Específicas:**

* Registrar una ficha por cada servicio público electrónico transaccional y conectado que cuente su entidad.
* Solo deberá registrar los servicios especificados en el punto 2 “ALCANCE” de la Guía (servicios públicos electrónicostransaccionales o conectados).

|  |
| --- |
| **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO ELECTRÓNICO** |
| **Nombre del Servicio Público Electrónico:** |  |
| **Pregunta 1.** ¿El servicio público electrónico está vinculado al TUPA? | **Sí** | ( ) | **No** | ( ) | **Pregunta 6.** ¿Cuál es el mecanismo de autenticación y acceso al servicio público electrónico? | Clave SOL | ( ) |
| **Pregunta 2.** ¿El servicio público electrónico requiere de algún pago? | **Sí** | ( ) | **No** | ( ) | Usuario y Contraseña | ( ) |
| **Pregunta 3.** Si la pregunta 2 es afirmativa, indicar si el pago es realizado de manera electrónica (en línea). | **Sí** | ( ) | **No** | ( ) | D.N.I. | ( ) |
| No se necesita mecanismo de acceso o identificación | ( ) |
| **Pregunta 4.** ¿El servicio público electrónico tiene un manual de usuario? | **Sí** | ( ) | **No** | ( ) |
| **Pregunta 5.** ¿El servicio público electrónico tiene una mesa de ayuda[[4]](#footnote-4)? | **Sí** | ( ) | **No** | ( ) | Otro: |
| **Pregunta 7.** ¿Los sustentos y documentos adjuntos a la solicitud del servicio público electrónico pueden ser entregados por medios electrónicos?  | **Sí** | ( ) | **No** | ( ) |
| **Pregunta 8.** La evaluación de la documentación presentada por el administrado y la atención de su solicitud es realizada por el personal de la entidad utilizando herramientas electrónicas para la generación de los informes. Es decir, internamente los informes son gestionados de manera electrónica sin tener que imprimirlos para ser firmados manualmente. | **Sí** | ( ) | **No** | ( ) |
| **Pregunta 9.** ¿Las notificaciones[[5]](#footnote-5) que se requieren enviar al administrado se envían por medios electrónicos[[6]](#footnote-6)? | **Sí** | ( ) | **No** | ( ) |
| **Pregunta 10.** ¿El administrado puede consultar el estado de la atención de su solicitud por medios electrónicos? | **Sí** | ( ) | **No** | ( ) |
| **Pregunta 11.** ¿Todos los documentos generados durante la ejecución del servicio público electrónico son archivados en medios electrónicos? | **Sí** | ( ) | **No** | ( ) |
| **Pregunta 12.** ¿Los documentos como resoluciones, certificados, informes, etc., son emitidos por la entidad, en respuesta de la solicitud del administrado, por medios electrónicos? | **Sí** | ( ) | **No** | ( ) |
| **MEDICIÓN DEL USO DEL SERVICIO PÚBLICO ELECTRÓNICO** |
| **Pregunta 13. Medición de la cantidad de transacciones realizadas del Servicio Público Electrónico.*** Considerar la cantidad de transacciones realizadas por medio de Internet, a través de cualquier dispositivo electrónico (PC, Móvil, Tablet, etc.).
* La cantidad a registrar corresponde al número de transacciones mensuales realizadas durante los últimos 12 meses.
 |
| **Cantidad de transacciones[[7]](#footnote-7)** **del servicio público electrónico** | **AÑO 2015** |
| **ENE** | **FEB** | **MAR** | **ABR** | **MAY** | **JUN** | **JUL** | **AGO** | **SET** | **OCT** | **NOV** | **DIC** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Pregunta 14. Medición de la cantidad de solicitudes “PRESENCIALES” del Servicio Público.**Considerar las solicitudes PRESENCIALES realizadas a través de las oficinas de mesa de partes de su entidad.* La cantidad a registrar corresponde al número de solicitudes mensuales realizadas durante los últimos 12 meses.
 |
| **Cantidad de solicitudes** **del servicio electrónico** | **AÑO 2015** |
| **ENE** | **FEB** | **MAR** | **ABR** | **MAY** | **JUN** | **JUL** | **AGO** | **SET** | **OCT** | **NOV** | **DIC** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Puede ser consultado en: http://www.serviciosalciudadano.gob.pe o http://www.tramites.gob.pe/ [↑](#footnote-ref-1)
2. De acuerdo a los artículos N° 18 y N° 20 de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General y todas sus modificatorias. [↑](#footnote-ref-2)
3. **Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.**

***Artículo 30°.- Calificación de procedimientos administrativos***

*“…se clasifican conforme a las disposiciones del presente capítulo en: procedimientos de aprobación automática o de evaluación previa por la entidad… (énfasis añadido)”* [↑](#footnote-ref-3)
4. Mesa de ayuda: equipo que atiende las consultas, incidencias o problemas del servicio. [↑](#footnote-ref-4)
5. Óp. cit. 1. [↑](#footnote-ref-5)
6. Entiéndase por medios electrónicos al correo electrónico o portales en los que el administrado tiene la obligación de consultar, dado que se ha establecido un compromiso que lo obliga a realizarlo con frecuencia. [↑](#footnote-ref-6)
7. Se refiere al número de operaciones realizadas por el servicio público electrónico transaccional o conectado en un periodo de tiempo. [↑](#footnote-ref-7)