

Protocolo de prestación del servicio de orientación y traslado de matrícula para alumnos de instituciones educativas de gestión privada hacia I.E. públicas, para las IGED, en el marco de la emergencia sanitaria para la prevención y control del COVID-19

1. Antecedentes

El 15 de marzo del 2020, se publicó el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM mediante el cual se declaró el Estado de Emergencia Nacional por quince (15) días calendario por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, y se dispuso el aislamiento social obligatorio (cuarentena).

El 26 de marzo del 2020, el Presidente de la República comunicó mediante conferencia de prensa que, debido a la evolución de los contagios de COVID-19 y considerando las recomendaciones de expertos del Ministerio de Salud y la evaluación integral de los distintos sectores y gobiernos regionales, se tomó la decisión de ampliar el estado de emergencia por trece (13) días calendario, de tal forma que será de cumplimiento obligatorio hasta el domingo 12 de abril inclusive. Esta medida fue aprobada y publicada al día siguiente (27 de marzo del 2020) mediante Decreto Supremo N° 051-2020-PCM.

Mediante Decreto Supremo N° 075-2020-PCM, se prorroga el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, ampliado por los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM y N° 064-2020-PCM, hasta el 10 de mayo de 2020.

El 3 de abril de 2020, se publicó en el Diario Oficial "El Peruano" la Resolución Viceministerial N° 090-2020-MINEDU que aprobó la Norma Técnica "Disposiciones para la prestación del servicio de educación básica a cargo de instituciones educativas de gestión privada, en el marco de la emergencia sanitaria para la prevención y control del COVID-19".

El 4 de mayo de 2020, se publicó en el Diario Oficial "El Peruano" la Resolución Ministerial N° 184-2020-MINEDU que dispone que el inicio de la prestación presencial del servicio educativo a nivel nacional en las instituciones educativas públicas y de gestión privada de Educación Básica, se encuentra suspendido mientras esté vigente el estado de emergencia nacional y la emergencia sanitaria para la prevención y control del COVID-19, y hasta que se disponga dicho inicio con base a las disposiciones y recomendaciones de las instancias correspondientes según el estado de avance de la emergencia sanitaria.

2. Objetivo

Establecer el protocolo a ejecutar durante la prestación del servicio de orientación y traslado de matrícula para alumnos de Instituciones Educativas de gestión privada hacia IE públicas, para las IGED₁ en el marco de la emergencia sanitaria para la prevención y control del COVID-19, en concordancia con lo establecido por las disposiciones aprobadas mediante Resolución Ministerial N° 00193-2020-MINEDU: “Disposiciones para el procesamiento de las solicitudes para estudiar en una institución educativa pública de educación básica regular o de educación básica especial, presentadas a través de la plataforma virtual implementada por disposición del artículo 1 de la Resolución Ministerial N° 178-2020-MINEDU.”

3. Protocolo de orientación a usuarios

Paso 1: El Especialista en atención a usuario (EAU) responde la llamada, se identifica con nombre y cargo y procede a solicitar los datos de identificación del solicitante; posteriormente los registra en plataforma de consultas.

Paso 2: El Especialista en atención a usuario (EAU) consulta al solicitante si desea realizar consultas o requiere ayuda para ejecutar el proceso de registro online para el traslado. En caso requiera ayuda, ejecutar “**Protocolo de asistencia en traslado de matrícula**”, en caso requiera orientación, prosigue con el siguiente paso.

Paso 3: El EAU comenta al usuario que el servicio de orientación se puede proveer de forma general; por el contrario, que el servicio de traslado solo puede ser ejecutado por el representante legal del estudiante, sin excepción.

Paso 4: Adicionalmente, el EAU comunica al solicitante que el MINEDU cuenta con plataforma de orientación online (<https://static.matricula2020.pe/base/documents/PREGUNTAS-FRECIENTES-MATRICULA-2020.pdf>) donde se encuentran las preguntas frecuentes, principales requisitos, solución de problemas de registro y padrón de IE. Posteriormente consulta si el usuario desea proseguir.

Paso 5: En caso el usuario desee continuar con la consulta, el EAU solicita al usuario describir de forma general la consulta, misma que registra en el sistema de consultas; adicionalmente, clasifica dentro del sistema de consulta el tipo de consulta a realizar, estas son:

- a) Orientación sobre requisitos para solicitar traslado
- b) Consulta sobre el estado del trámite
- c) Consulta sobre identificación del estudiante (DNI o código de estudiante)
- d) Identificación o validación de IE receptoras o emisoras
- e) Orientación sobre llenado de formato online

- f) Consultas sobre el proceso para personas con discapacidad
- g) Consulta sobre disponibilidad o cálculo de vacantes

Paso 6: Considerando el tipo de consulta formulada por el usuario, el EAU deberá ejecutar las siguientes acciones:

a) Orientación sobre requisitos para solicitar traslado

Acción 1: El Especialista en atención a usuario consulta al solicitante si conoce la existencia de la página web del MINEDU donde se muestran los requisitos para el traslado e informa sobre la misma; adicionalmente, consulta si el solicitante tiene problemas para acceder a los requisitos online.

Acción 2: En caso el solicitante comunique que tiene problemas para acceder a los requisitos online, el EAU procede a informar al solicitante sobre los requisitos para la ejecución del traslado, culmina la llamada o responde el mail y registra la atención brindada en el sistema.

b) Consulta sobre el estado del trámite

Acción 1: El EAU consulta al solicitante si conoce la existencia de la página web del MINEDU “www.matricula2020.pe” donde se puede consultar el estado actual del trámite; adicionalmente, consulta si el solicitante tiene problemas para acceder a los requisitos online.

Acción 2: En el caso que el solicitante comunique que no conoce la página web, el EAU informa sobre la página web, culmina la llamada o responde el mail y registra la atención brindada en el sistema.

Acción 3: En caso el solicitante comunique que tiene problemas o limitaciones para acceder a la página web, el EAU informa al solicitante que solo el representante legal del estudiante puede solicitar el estado actual del trámite; además, informa que para acceder al estado actual del trámite deberá corroborar los datos del solicitante. Asimismo, solicita el DNI o código de alumno.

Acción 4: Posteriormente el EAU ingresa a la plataforma de consulta, ingresa el DNI o código de alumno y procede a validar los datos del solicitante

- Su tipo y número de documento de identidad
- El ubigeo de su nacimiento.
- Sus nombres y apellidos completos
- Sus números de teléfono móvil y fijo
- La dirección de su domicilio.
- La dirección de correo electrónico.

Acción 5: En caso el solicitante provea correctamente todos los datos, EAU informa sobre el estado actual del trámite culmina la llamada o responde el mail y registra la atención brindada en el sistema.

c) Consulta sobre identificación del estudiante (DNI o código de estudiante)

Acción 1: El EAU a usuario consulta al solicitante si el problema responde a doble registro, desconocimiento de código de estudiante, datos erróneos registrados en el SIAGIE, u otros.

Acción 2: En caso el solicitante comunique que su consulta responde a los problemas antes mencionados, el EAU informa al solicitante que solo el representante legal del estudiante puede solicitar información sobre el estudiante; además, informa que para acceder al estado actual del trámite deberá registrar los datos del solicitante. Asimismo, solicita el DNI o nombre completo del alumno.

Acción 3: Posteriormente el EAU pregunta y registra los siguientes datos del solicitante:

- Su tipo y número de documento de identidad
- Sus nombres y apellidos completos
- Sus números de teléfono móvil y fijo
- La dirección de su domicilio.
- La dirección de correo electrónico.

Acción 4: En caso el solicitante provea correctamente todos los datos, el EAU informa que su llamada es dirigida al especialista SIAGIE, redirige la llamada y registra la atención brindada en el sistema.

d) Identificación o validación de IE receptoras o emisoras

Acción 1: El EAU consulta al solicitante si conoce la existencia de la página web del MINEDU "<http://escale.minedu.gob.pe/>" donde se puede consultar información actualizada de las IE; adicionalmente, consulta si el solicitante tiene problemas para acceder a los requisitos online.

Acción 2: En el caso que el solicitante comunique que no conoce la página web, el EAU informa sobre la página web, culmina la llamada o responde el mail y registra la atención brindada en el sistema.

Acción 3: En caso el solicitante comunique que tiene problemas o limitaciones para acceder a la página web, el EAU pregunta al solicitante la Región, Provincia, Distrito, dirección y nombre de la IE. Posteriormente, realiza la búsqueda en el ESCALE.

Acción 4: Obtenida la información, provee al solicitante con los datos completos de la IE, incluyendo la UGEL y DRE encargadas de su gestión, finaliza la llamada o responde el mail y registra la atención brindada en el sistema.

e) Orientación sobre llenado de formato online

Acción 1: En primera instancia, el EAU informa al solicitante los siguientes aspectos iniciales:

- Todas las solicitudes se atenderán sin preferencia ni favoreciendo el orden de llegada.
- Tenga su DNI en físico a la mano.
- Si no recuerda el lugar de nacimiento de su DNI tiene un número que se llama UBIGEO, con el puede averiguar país, provincia y distrito donde cada ciudadano(a) peruano(a) nació.
- Para una mejor experiencia para el caso de los traslados, tengan los datos de la institución educativa de origen. Informar que el servicio de consulta también provee información del ESCALE.
- Es muy importante el punto azul del mapa en el domicilio real del postulante. La información del domicilio (georeferenciado a través del mapa) es **MUY RELEVANTE PARA LA ASIGNACIÓN DE PLAZAS ACORDE CON EL LUGAR DE RESIDENCIA.**
- Si el registro se realiza con DNI, es necesario enfatizar que se registren los datos tal como figuran en el documento, con tildes, apóstrofes u otros caracteres).
- Recalcar que la postulación la debe realizar el **REPRESENTANTE LEGAL** y que todo el registro en la plataforma tiene carácter de **DECLARACIÓN JURADA.**

Acción 2: Posteriormente, el EAU consulta al solicitante si tiene preguntas adicionales sobre el proceso de llenado de solicitud de traslado.

Acción 3: En caso el solicitante genere preguntas adicionales, revisar la “Guía explicada de requisitos y preguntas frecuentes”

Acción 4: Obtenida la información, provee al solicitante con la información, finaliza la llamada o responde el mail y registra la atención brindada en el sistema.

f) Consultas sobre el proceso para personas con discapacidad

Acción 1: El EAU consulta al solicitante si este tiene alguna discapacidad o limitante que le dificulte el desarrollo individual de su registro de solicitud de traslado. En caso el solicitante afirme padecer una discapacidad, ejecutar **“Protocolo de asistencia en traslado de matrícula”**, en caso requiera orientación, prosigue con el siguiente paso.

Acción 2: En caso el solicitante consulte sobre la asignación de vacantes, disponibilidad de vacantes, nivel educativo, y otras relacionadas con la EBE, revisar la “Guía explicada de requisitos y preguntas frecuentes” e informa al solicitante.

Acción 3: En caso el solicitante tenga consultas de orden pedagógico, el EAU deberá derivar la comunicación hacia el especialista EBE de la UGEL para su atención oportuna, finaliza la llamada o responde el mail y registra la atención brindada en el sistema.

g) Consulta sobre disponibilidad o cálculo de vacantes

Acción 1: El EAU consulta al solicitante si tiene preguntas sobre disponibilidad de vacantes o sobre los mecanismos de cálculo y asignación de vacantes.

Acción 2: En el caso que la consulta se refiera a la disponibilidad de vacantes en una IE, el EAU ingresa al SIAGIE y verifica la disponibilidad de vacantes en el/los colegios requeridos por el solicitante, finaliza la llamada o responde el mail y registra la atención brindada en el sistema.

Acción 3: En caso el solicitante requiera información sobre el mecanismo de cálculo de vacantes, revisar la “Guía explicada de requisitos y preguntas frecuentes”.

Acción 4: Obtenida la información, provee al solicitante con la información, finaliza la llamada o responde el mail y registra la atención brindada en el sistema.

4. Protocolo de asistencia en traslado de matrícula

Paso 1: El EAU responde la llamada o recibe el mail, se identifica con nombre y cargo y procede a solicitar los datos de identificación del solicitante; posteriormente los registra en plataforma de consultas.

Paso 2: El EAU comenta al usuario que el servicio asistencia en traslado de matrícula solo puede ser ejecutado por el representante legal del estudiante, sin excepción. Asimismo, comenta al solicitante que el representante legal puede ser:

- Su padre y/o madre
- Su abuelo y/o abuela
- Su hermano/a con dieciocho (18) años o más cumplidos.
- Su tío y/o tía.
- Otros parientes.
- Persona que asume su acogimiento familiar.
- Máxima autoridad del Centro de acogida residencial en el que se encuentre.
- Persona con poder general o específico otorgado por cualquiera de las personas antes señaladas.

Paso 3: El EAU consulta al solicitante si este requiere apoyo especial para el llenado de la solicitud de traslado debido a alguna de las siguientes condiciones:

- Limitación del representante legal para acceder a una conexión a internet
- Discapacidad del representante legal
- Representante legal bajo cuidados médicos / cuarentena
- Representante legal analfabeto
- Representante legal no adaptado al uso de TIC's

Paso 4: Considerando el tipo de restricción del solicitante, el Especialista en atención a usuario deberá ejecutar las siguientes acciones:

- **Limitación del representante legal para acceder a una conexión a internet:**

Acción 1: El EAU procede a consultar si el solicitante cuenta con los requisitos documentarios y de información requeridos para el proceso de traslado de matrícula.

Acción 2: En el caso que el solicitante confirme tener todos los requisitos a la mano, el EAU procede a la creación de usuario y contraseña de la solicitante, misma que es comunicada al solicitante para su custodia y uso.

Acción 3: Posteriormente, el EAU emplea la información del solicitante para el llenado de la solicitud de traslado de matrícula.

Acción 4: Adicionalmente, el EAU confirma con el representante legal cada información registrada en la solicitud, con especial cuidado de nombres, fechas, identificación y demás datos de identificación.

Acción 5: Finalmente, comunica al solicitante el registro completo de la solicitud de traslado de matrícula, recordándole la necesidad de revisión periódica del mail declarado para el seguimiento del estado actual del trámite.

Acción 6: En caso el representante legal no alcance conectividad, el EAU debe informar al solicitante sobre el servicio de atención especial ofrecido por la UGEL; asimismo, comunica al solicitante el tiempo promedio de demora en el procesamiento de las solicitudes de traslado.

Acción 7: Finalmente, el EAU comenta la existencia del servicio de orientación brindado por la UGEL, culmina la llamada y registra la atención en la plataforma.

- **Discapacidad del representante legal:**

Acción 1: El EAU debe informar al solicitante sobre el servicio de atención especial ofrecido por la UGEL.

Acción 2: Finalmente, el EAU traslada la comunicación hacia el Responsable del Registro de y trámite de solicitud en la Plataforma, culmina la llamada y registra la atención en la plataforma.

- **Representante legal bajo cuidados médicos / cuarentena:**

Acción 1: En caso el representante legal se encuentre bajo cuidados médicos o cuarentena, el EAU debe informar al solicitante sobre el servicio de atención especial ofrecido por la UGEL.

Acción 2: Finalmente, el EAU traslada la comunicación hacia el Responsable del Registro de y trámite de solicitud en la Plataforma, culmina la llamada y registra la atención en la plataforma.

- **Representante legal analfabeto:**

Acción 1: En caso el representante legal comunique su dificultad para escribir y leer, el EAU debe informar al solicitante sobre el servicio de atención especial ofrecido por la UGEL.

Acción 2: Finalmente, el EAU traslada la comunicación hacia el Responsable del Registro de y trámite de solicitud en la Plataforma, culmina la llamada y registra la atención en la plataforma.

- **Representante legal no adaptado al uso de TIC's:**

Acción 1: El EAU debe informar al solicitante sobre el servicio de atención especial ofrecido por la UGEL.

Acción 2: Finalmente, el EAU traslada la comunicación hacia el Responsable del Registro de y trámite de solicitud en la Plataforma, culmina la llamada y registra la atención en la plataforma.

5. Protocolo general de atención de consultas sobre traslado de matrícula

Paso 1: Padre de familia solicita apoyo a la UGEL/DRE de su jurisdicción.

Paso 2: La Primera barrera (UGEL) atiende consulta con la información disponible en los manuales y guías de preguntas frecuentes disponibles. Se resuelve la consulta.

Paso 3: En el caso que no se resuelve la consulta, El Responsable de atención designado en la UGEL/DRE solicita apoyo/asesoría al canal de atención de DIGEGED, la cual se encarga de comunicar la respuesta hacia la UGEL, manteniendo la prioridad de atención a UGEL.

La Segunda barrera (DIGEGED) recibe las consultas formuladas por el Responsable de atención designado en la UGEL/DRE y las atiende con la información obtenida en los manuales y FAQ. Se resuelve la consulta.

Paso 4: En el caso que la consulta no cuente con respuesta en los manuales y FAQ, DIGEGED redirige la consulta hacia el especialista designado en DIGC, DEBE y/o DIGEBER, se cierra la consulta.

Paso 5: En el caso que la consulta responda a problemas de operatividad de la plataforma o problemas con el registro de datos, más allá de los mencionados en los manuales y FAQ, se derivan consultas sobre problemas técnicos a Call Center SIAGIE. Se deriva la consulta

Paso 6: En el caso que el Padre de familia solicita apoyo directamente al Call Center DIGEGED, el operador de call center DIGEGED consulta la base de datos de responsables designados para la atención en UGEL, obtiene los datos del especialista que tiene jurisdicción para atender la consulta y traslada la información al padre de familia. Se cierra la consulta.