



RESOLUCIÓN PRESIDENCIAL N° 118 -2018-SERNANP

Lima, 16 MAY 2018

VISTO:

El Informe N° 137-2018-SERNANP-OPP, de fecha 27 de abril 2018, emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y;

CONSIDERANDO:

Que, a través del numeral 2 de la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1013, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente, se crea el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado – SERNANP, como un Organismo Público Técnico Especializado, con personería jurídica de derecho público interno, constituyéndose en pliego presupuestal, adscrito al Ministerio del Ambiente, el mismo que se constituye en el ente rector del Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado – SINANPE, y en su autoridad técnico normativa;

Que, en artículo 1° numeral 1.1 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, artículo 1° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM señala que éste tiene como finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana destinada a mejorar la eficiencia del estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se brinden, por su parte el artículo 3° del citado cuerpo legal, establece la obligatoriedad de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, mediante Resolución Presidencial N° 004-2016-SERNANP, de fecha 12 de enero del 2016, se aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos de la Secretaría General del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado-SERNANP;



Que, mediante Resolución Presidencial N° 120-2017-SERNANP, de fecha 15 de mayo del 2017, se conforma la Unidad Operativa Funcional de Gestión Documentaria y Archivo de la Secretaría General del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado-SERNANP;

Que, mediante el informe del visto y debido a la importancia e impacto de establecer mecanismos y acciones de participación ciudadana, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto propone la creación del Proceso Nivel 1 "GEA-05 Atención al ciudadano" y dentro de ella, incluir al proceso "GEA-05-01 Atención de reclamos presentados ante el SERNANP";

Con las visaciones de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Asesoría Jurídica y la Secretaría General;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el Decreto Supremo N° 006-2008-MINAM, Reglamento de Organización y Funciones del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar el proceso de nivel 1 "GEA-05 Atención al ciudadano" en el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado – SERNANP.

**Artículo 2°.-** Aprobar el proceso nivel 2 "GEA-05-01 Atención de reclamos presentados ante el SERNANP".

**Artículo 3°.-** Aprobar la modificación del Mapa de Procesos "GEA- Gestión Administrativa", en base a la aplicación de la mejora continua, el cual se detalla en el Anexo N°1, adjunto a la presente Resolución.

**Artículo 4°.-** Publicar la presente Resolución Presidencial y el Mapa de Procesos que se anexa, en el portal web del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado-SERNANP: [www.sernanp.gob.pe](http://www.sernanp.gob.pe).

Regístrese y comuníquese,



**Pedro Gamboa Moquillaza**

Jefe

Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas  
por el Estado



**ANEXO N°1  
MAPA DE PROCESOS**

PROCESOS DE NIVEL 0	PROCESOS DE NIVEL 1		PROCESOS DE NIVEL 2	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GEA-01	GESTIÓN DOCUMENTARIA	GEA-01-01	GESTIÓN DEL DOCUMENTO
			GEA-01-02	ARCHIVO Y CLASIFICACIÓN FÍSICA DE DOCUMENTOS
			GEA-01-03	AUTENTICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS
	GEA-02	POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL	GEA-02-01	PROPAGANDA INSTITUCIONAL
			GEA-02-02	DIFUSIÓN EN MEDIOS MASIVOS
			GEA-02-03	ADMINISTRACIÓN REDES SOCIALES
			GEA-02-04	ASESORAMIENTO TÉCNICO EN COMUNICACIONES
	GEA-03	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	GEA-03-01	DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y CONTROL DE CALIDAD
			GEA-03-02	PUESTA EN PRODUCCIÓN DE LOS SISTEMAS
			GEA-03-03	SOPORTE TÉCNICO
			GEA-03-04	MONITOREO DE SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS
			GEA-03-05	INVENTARIO INFORMÁTICO
			GEA-03-06	ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
			GEA-03-07	ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO
	GEA-04	ÉTICA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	GEA-04-01	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
			GEA-04-02	PORTAL DE TRANSPARENCIA
			GEA-04-03	ATENCIÓN DE DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN EN EL SERNANP
	GEA-05	ATENCIÓN AL CIUDADANO	GEA-05-01	ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL SERNANP





PERÚ

Ministerio del Ambiente

Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado

Código: GEA-05-01

Página 1 de 9

SECRETARÍA GENERAL

Versión: 2.00

Fecha: 20/04/2018

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
CÓDIGO: GEA

SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO  
CÓDIGO: 05

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL SERNANP  
CÓDIGO: 01

Elaborado por:



UOF DE PLANEAMIENTO Y  
MODERNIZACIÓN DE LA  
GESTIÓN - OPP

Firmado digitalmente por:  
RUIZ HUANQUI Luis Miguel  
(FAU20478053178)  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 23/04/2018 09:49:54-0500

Revisado por:



RESPONSABLE  
UOF DE GESTIÓN DOCUMENTARIA  
Y ARCHIVO - SG

Firmado digitalmente por:  
CAMPOS LLACSAHUANGA Emer  
Manuel FAU 20478053178 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23/04/2018 09:31:01-0500



RESPONSABLE  
UOF DE PLANEAMIENTO Y  
MODERNIZACIÓN DE LA  
GESTIÓN - OPP

Firmado digitalmente por:  
MEZA PINTO Pamela Roxana FAU  
20478053178 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 27/04/2018 10:48:03-0500



JEFE  
OFICINA DE PLANEAMIENTO  
Y PRESUPUESTO

Firmado  
por

BAZAN LOPEZ  
Armando Rufino FAU  
20478053178 hard

Firmado por

VALCARCEL RIVA Rodolfo Martin FAU  
20478053178 hard

Aprobada por:



JEFE DEL SERNANP  
PRESIDENCIA DEL  
CONSEJO DIRECTIVO

Firmado  
por

GAMBOA  
MOQUILLAZA Nonally  
Pedro FAU  
20478053178 hard

 <b>PERÚ</b> Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-01
		Página 2 de 14
SECRETARÍA GENERAL	Atención al ciudadano	Versión: 2.00
	Atención de Reclamos presentados ante el SERNANP	Fecha: 20/04/2018

## I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento aplicable para la atención de reclamos presentados ante el SERNANP con la finalidad de lograr la eficiencia de la gestión y salvaguardar los derechos de los ciudadanos frente a la atención de los servicios que brinda el SERNANP.

## II. BASE LEGAL

- 2.1 Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.2 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.3 Ley N° 26834, Ley de Áreas Naturales Protegidas.
- 2.4 Ley N° 28611, Ley General del Ambiente.
- 2.5 Decreto Legislativo N° 1013, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente, que crea el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado-SERNANP.
- 2.6 Decreto Supremo N° 006-2008-MINAM, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones-ROF del Servicio Nacional de Áreas Naturales protegidas por el Estado-SERNANP.
- 2.7 Ley N° 27806 Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 2.8 Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, Aprueban el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 2.9 Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 2.10 Decreto Supremo N° 061-2014-PCM que modifica el artículo 6 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

## III. ALCANCE

Las presentes instrucciones son de aplicación obligatoria por parte de los responsables del Libro de reclamaciones designados en la Sede Central y las Jefaturas de ANP, así como el personal encargado de atender a los ciudadanos. El procedimiento es aplicable para todos los reclamos presentados ante el SERNANP en sus diferentes canales de atención. No aplica para quejas por defectos de tramitación normada en la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 o denuncias.

 <b>PERÚ</b> Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-01
		Página 3 de 14
SECRETARÍA GENERAL	Atención al ciudadano	Versión: 2.00
	Atención de Reclamos presentados ante el SERNANP	Fecha: 20/04/2018

#### IV. RESPONSABILIDADES

4.1 La Secretaría General a través de los responsables designados a nivel nacional, son encargados de la adecuada implementación y conducción de las disposiciones establecidas en el presente procedimiento de atención de reclamos presentados ante el SERNANP.

#### V. PARTICIPANTES

Los participantes ejecutan diferentes actividades que contribuyen al registro de reclamos presentados ante el SERNANP, dentro del ámbito de competencias del SERNANP.

Los participantes del presente procedimiento son:

- Ciudadano.
- Personal Encargado de Atender al Ciudadano.
- Responsable del Libro de reclamaciones.
- Director de Línea, Jefe de Oficina, Responsable de la UOF o Jefe del ANP.
- Secretario General.
- Auxiliar de Trámite Documentario / Asistente Administrativo

#### VI. CONTROL DE ENTRADA

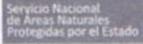
Para dar inicio al presente procedimiento se requiere contar con:

- El ciudadano identifica la necesidad de formular un reclamo ante el SERNANP.

#### VII. CONTROL DE SALIDA

El procedimiento se considera culminado cuando se cuente con:

- Carta de respuesta en formato físico o electrónico almacenada en el Módulo de Reclamaciones.
- Carta de respuesta en formato físico o electrónico entregada al ciudadano.

 <b>PERU</b> Ministerio del Ambiente	 Servicio Nacional de Areas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-01
		Página 4 de 14
SECRETARÍA GENERAL	Atención al ciudadano	Versión: 2.00
	Atención de Reclamos presentados ante el SERNANP	Fecha: 20/04/2018

### VIII. TABLA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL SERNANP

ID Actividad	Proveedor	Entrada	Descripción de la Actividad	Responsable	Salida	Cliente
1. Solicitar reclamo						
1.1.			Identificar la necesidad de formular reclamo y el canal de atención para presentarlo ante el SERNANP, el cual puede ser presencial, virtual o telefónico. <b>Tipo de canal de atención:</b> Presencial: Ir a 1.2. Virtual: Ir a 1.15. Telefónico: Ir a 1.16.	Ciudadano		
1.2.		Necesidad de formular reclamos de manera presencial.	<b>Presencial:</b> Manifestar la necesidad de formular reclamo de manera presencial.	Ciudadano		
1.3.			Atender reclamo siguiendo los lineamientos de la <b>Guía de Protocolo de Atención a la Ciudadanía</b> del SERNANP. Para casos de quejas por defectos de tramitación, informar al ciudadano que no procede el reclamo y el procedimiento a seguir según la normatividad vigente. <b>Ciudadano no requiere completar Libro de Reclamaciones y cuenta con Responsable de Libro de Reclamaciones:</b> Ir a 1.4. <b>Ciudadano requiere completar Libro de Reclamaciones y no cuenta con Responsable de Libro de Reclamaciones o Responsable de libro de reclamaciones no se encuentra disponible:</b> Ir a 1.7.	Personal encargado de atender al ciudadano		
1.4.			Derivar caso al Responsable del Libro de Reclamaciones.	Personal encargado de atender al ciudadano		
1.5.		Guía de Protocolo de Atención a la Ciudadanía.	Atender reclamo utilizando los lineamientos de la <b>Guía de Protocolo de Atención a la Ciudadanía</b> del SERNANP. Para casos de quejas por defectos de tramitación, informar al ciudadano que no procede el reclamo y el procedimiento a seguir según la normatividad vigente. <b>¿Ciudadano requiere completar Libro de Reclamaciones?</b> SI: Ir a 1.6. NO: FIN	Personal encargado de atender al ciudadano / Responsable del Libro de Reclamaciones		Ciudadano
1.6.	Responsable del Libro de Reclamaciones	Guía de Protocolo de Atención a la Ciudadanía.	Solicitar Hoja de Reclamaciones. En caso requiera, solicitar orientación previa para el llenado de la Hoja de Reclamaciones.	Ciudadano		



PERU

Ministerio del Ambiente

Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado

Código: GEA-05-01

Página 5 de 14

Versión: 2.00

Fecha: 20/04/2018

SECRETARÍA GENERAL

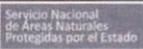
Atención al ciudadano

Atención de Reclamos presentados ante el SERNANP

ID Actividad	Proveedor	Entrada	Descripción de la Actividad	Responsable	Salida	Cliente
1.7.			Entregar Hoja de Reclamaciones al ciudadano para su llenado. Brindar orientación previa para el llenado de la Hoja de Reclamaciones en caso requiera.	Personal encargado de atender al ciudadano / Responsable del Libro de Reclamaciones	Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones	Ciudadano
1.8.	Ciudadano	Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones	Completar y firmar Hoja de Reclamaciones. Adjuntar documentación solicitada en caso requiera y entregar al Personal encargado de atender al ciudadano / Responsable del Libro de Reclamaciones. El libro de reclamaciones cuenta con hojas de reclamaciones numeradas, autocopiativas y desglosables que señalan los campos obligatorios.	Ciudadano	Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones	Personal encargado de atender al ciudadano / Responsable del Libro de Reclamaciones
1.9.			Verificar el cumplimiento del llenado de los datos de la Hoja de Reclamaciones del SERNANP. En caso el ciudadano no consigne los datos mínimos del formulario, se considerará como reclamo no presentado. <b>¿Registro cumple con los requisitos?</b> SI: Ir a 1.12 NO: Ir a 1.10	Personal encargado de atender al ciudadano / Responsable del Libro de Reclamaciones		
1.10.			Comunicar la no procedencia del reclamo al ciudadano, completar observaciones en la Hoja de Reclamaciones del SERNANP y entregar desglosable original al ciudadano.	Personal encargado de atender al ciudadano / Responsable del Libro de Reclamaciones		
1.11.			Archivar reclamo. FIN	Responsable del Libro de Reclamaciones		
1.12.			Entregar Hoja Desglosable original al ciudadano.	Personal encargado de atender al ciudadano / Responsable del Libro de Reclamaciones	Hoja desglosable	Ciudadano
1.13.			Registrar reclamo y el Número del formato físico correspondiente en el Módulo de Reclamaciones adjuntando medios de verificación en caso requiera. En caso que el personal encargado de atender al ciudadano no cuente con equipo de cómputo y /o conectividad para el registro en el módulo informático, deberá remitir o comunicar (para puestos de	Personal encargado de atender al ciudadano / Responsable del Libro de	Reclamo y código registrado	



ID Actividad	Proveedor	Entrada	Descripción de la Actividad	Responsable	Salida	Cliente
			control con posterior regularización) la Hoja de Reclamación en el transcurso del día siguiente hábil Responsable del libro de reclamaciones. <b>¿Cuenta con recursos para digitalización en sede?</b> SI: Ir a 1.14. NO: Ir a 2.1.	Reclamaciones		
1.14.			Digitalizar Hoja de Reclamación y cargar en el Módulo de Reclamaciones. Ir a 2.1. La digitalización y su carga en el módulo de Reclamaciones podrán ser regularizados en el transcurso de la atención del reclamo, siempre y cuando se haya procedido con el registro según el 1.13.	Personal encargado de atender al ciudadano / Responsable del Libro de Reclamaciones	Hoja de reclamación digitalizada	Módulo de Reclamaciones
1.15.			<b>Virtual:</b> Completar Formulario de Libro de Reclamaciones en el Módulo de Reclamaciones Web. Ir a 1.19. El Formulario web podrá ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso en el portal institucional del SERNANP, a través de un link de acceso a Libro de Reclamaciones virtual. Los reclamos virtuales formulados desde las 16:30 hasta las 7:59 horas serán recibidos a partir de las 8:00 horas del día hábil siguiente.	Ciudadano	Formulario de Libro de reclamaciones completado	Responsable del Libro de Reclamaciones
1.16.			<b>Telefónica:</b> Realizar llamada telefónica para manifestar reclamo.	Central Telefónica		
1.17.			Recibir reclamo via telefónica activando servicio de grabación de la conversación siguiendo los lineamientos del <b>Protocolo de Atención a la Ciudadanía</b> .	Central Telefónica		
1.18.			Registrar reclamo en el módulo de Reclamaciones.	Central Telefónica	Formulario de Libro de reclamaciones completado	Responsable del Libro de Reclamaciones
1.19.			Generar y mostrar código de atención del reclamo registrado.	Módulo de Reclamaciones	Código del reclamo generado	Responsable del Libro de Reclamaciones
<b>2. Atender reclamo</b>						
2.1.	Personal encargado de atender al ciudadano / Responsable del Libro de Reclamaciones	Módulo de Reclamaciones / Hoja de reclamaciones	Verificar que la Reclamación contenga la totalidad de la información y si se trata de un reclamo. <b>¿Procede el reclamo?</b> SI: Ir a 2.3. NO: Ir a 2.2.	Responsable del Libro de Reclamaciones		

 <b>PERU</b> Ministerio del Ambiente	 Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-01
		Página 7 de 14
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>		<b>Atención al ciudadano</b>
		<b>Atención de Reclamos presentados ante el SERNANP</b>
		Versión: 2.00
		Fecha: 20/04/2018

ID Actividad	Proveedor	Entrada	Descripción de la Actividad	Responsable	Salida	Cliente
2.2.			Archivar reclamo. Ir a 2.11.	Responsable del Libro de Reclamaciones	Reclamo archivado	
2.3.	Módulo de Reclamaciones	Código generado de atención	Derivar al Director, Jefe de Oficina, Responsable de UOF o Jefe de ANP competente de atender vía SGD adjuntando reclamo en formato PDF en un plazo máximo de un (01) día hábil.	Responsable del Libro de Reclamaciones	Reclamo en formato PDF	Director / Jefe / Responsable de UOF o Jefe de ANP
2.4.	Responsable del Libro de Reclamaciones	Reclamo en formato PDF	Revisar reclamo remitido a su SGD. Validar si le compete atender reclamo. <b>¿Le compete atender reclamo?</b> SI: 2.6 NO: 2.5	Director / Jefe / Responsable de UOF o Jefe de ANP		
2.5.			Derivar vía SGD al Responsable del Libro de Reclamaciones justificando la razón de no ser responsable del tema del reclamo en un plazo máximo de 02 días hábiles. Ir a : 2.3	Director / Jefe / Responsable de UOF o Jefe de ANP		
2.6.			Revisar si el Libro de Reclamaciones requiere emisión de Informe. <b>¿Requiere emisión de Informe?</b> SI: Ir a 2.7. NO: Ir a 2.8.	Director / Jefe / Responsable de UOF o Jefe de ANP		
2.7.	Responsable del Libro de Reclamaciones	Reclamo en formato PDF	Elaborar <b>Informe</b> para el sustento de medidas preventivas y correctivas el cual debe contener en la parte de análisis: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Descripción del reclamo.</li> <li>✓ La explicación de lo ocurrido.</li> <li>✓ Las medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro.</li> <li>✓ Cronograma de implementación en caso amerite.</li> </ul> Suscribir Informe con firma digital utilizando la <b>Directiva de Uso de Firma Digital</b> . Remitir Informe con firma digital vía SGD al Responsable del Libro de Reclamaciones.	Director / Jefe / Responsable de UOF o Jefe de ANP	Informe suscrito con firma digital	Responsable del Libro de Reclamaciones
2.8.			Redactar proyecto y visar <b>Carta de Respuesta</b> para el ciudadano la cual debe contener la siguiente estructura: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo</li> <li>• Introducción</li> <li>• Descripción del Reclamo</li> <li>• Medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro</li> </ul> <b>Respuesta con documento físico:</b> Ir a 2.9. <b>Respuesta con documento electrónico:</b> Ir a 2.10.	Director / Jefe / Responsable de UOF o Jefe de ANP		



PERU

Ministerio  
del AmbienteServicio Nacional  
de Áreas Naturales  
Protegidas por el Estado

Código: GEA-05-01

Página 8 de 14

Versión: 2.00

Fecha: 20/04/2018

SECRETARÍA GENERAL

Atención al ciudadano

Atención de Reclamos presentados ante el SERNANP

ID Actividad	Proveedor	Entrada	Descripción de la Actividad	Responsable	Salida	Cliente
2.9.			Remitir proyecto de carta de Respuesta física a Secretario General en caso de Sede Central y al Jefe de ANP en caso de ANP siguiendo los lineamientos del procedimiento de <b>Gestión de Documentos</b> . El plazo máximo de entrega del Informe es de veinticuatro (24) días hábiles desde que se recibe el reclamo por parte del Responsable del Libro de Reclamaciones. Ir a 2.13.	Director / Jefe / Responsable de UOF o Jefe de ANP	Proyecto de Carta de respuesta física	Secretario General
2.10.			Remitir proyecto de carta con firma digital via SGD a Secretario General en caso de Sede Central y al Jefe de ANP en caso de ANP. El plazo máximo de entrega del Informe es de veinticuatro (24) días hábiles desde que se recibe el reclamo por parte del Responsable del Libro de Reclamaciones. Ir a 2.19.	Director / Jefe / Responsable de UOF o Jefe de ANP	Proyecto de Carta de respuesta electrónica	Secretario General
2.11.	Director / Jefe / Responsable de UOF o Jefe de ANP	Informe suscrito con firma digital / Respuesta suscrita con firma digital	Redactar <b>Carta de Respuesta</b> indicando motivo por el cual no procede el reclamo y el procedimiento a seguir.  <b>Respuesta con documento físico:</b> Ir a 2.12. <b>Respuesta con documento electrónico:</b> Ir a 2.18.	Responsable del Libro de Reclamaciones		
2.12.			Remitir proyecto de carta de respuesta física a Secretario General en caso de Sede Central y al Jefe de ANP en caso de ANP siguiendo los lineamientos del procedimiento de <b>Gestión de Documentos</b> . Ir a 2.14. El plazo máximo para la remisión de la carta de respuesta es de dos (02) días hábiles.	Responsable del Libro de Reclamaciones	Proyecto de Carta de Respuesta física	Secretario General / Jefe de ANP
2.13.			Revisar la información de la Carta de respuesta. <b>¿Requiere corregir o modificar información?</b> SI: Ir a 2.8. NO: Ir a 2.14.	Secretario General / Jefe de ANP		
2.14.		Carta de Respuesta física	Suscribir carta de respuesta de forma manuscrita y remitir al Responsable del Libro de reclamaciones en un plazo máximo de tres (03) días hábiles desde que se recibe el proyecto de carta de respuesta por parte de la dependencia.	Secretario General / Jefe de ANP	Carta de Respuesta física suscrita	
2.15.			Digitalizar carta de respuesta física y cargar en el Módulo de Reclamaciones.	Responsable del Libro de Reclamaciones	Carta de Respuesta física suscrita digitalizada y subida en el Módulo de Reclamaciones	Módulo de Reclamaciones



PERÚ

Ministerio  
del AmbienteServicio Nacional  
de Áreas Naturales  
Protegidas por el Estado

Código: GEA-05-01

Página 9 de 14

SECRETARÍA GENERAL

Atención al ciudadano

Atención de Reclamos presentados ante el SERNANP

Versión: 2.00  
Fecha: 20/04/2018

ID Actividad	Proveedor	Entrada	Descripción de la Actividad	Responsable	Salida	Cliente
2.16.			Remitir carta de respuesta a Trámite Documentario o Asistente Administrativo (ANP) en un plazo máximo de un (01) día hábil desde que se recibe la carta de respuesta suscrita por el Secretario General / Jefe de ANP.	Responsable del Libro de Reclamaciones	Carta de Respuesta física suscrita	Trámite Documentario / Asistente Administrativo
2.17.	Secretario General / Jefe de ANP	Carta de Respuesta física suscrita	Despachar carta de respuesta física al ciudadano siguiendo los lineamientos del procedimiento <b>Gestión de Documentos</b> en un plazo máximo de un (01) día hábil. FIN	Trámite Documentario / Asistente Administrativo	Carta de Respuesta física suscrita	Ciudadano
2.18.			Remitir versión final de Carta de respuesta electrónica en formato PDF via SGD a Secretario General en caso de Sede Central y al Jefe de ANP en caso de ANP. Ir a 2.20. El plazo máximo para la remisión de la carta de respuesta es de dos (02) días hábiles.	Responsable del Libro de Reclamaciones	Carta de Respuesta electrónica en formato PDF	Secretario General / Jefe de ANP
2.19.			Revisar la información de la Carta de respuesta. <b>¿Requiere corregir o modificar información?</b> SI: Ir a 2.8. NO: Ir a 2.20.	Secretario General / Jefe de ANP		
2.20.			Suscribir carta de respuesta de firma digital utilizando la <b>Directiva de Uso de Firma Digital</b> y derivar via SGD al Responsable del Libro de Reclamaciones, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles desde que se recibe el proyecto de carta de respuesta por parte de la dependencia.	Secretario General / Jefe de ANP	Carta de Respuesta electrónica firmada digitalmente	Responsable del Libro de Reclamaciones.
2.21.	Secretario General / Jefe de ANP	Carta de Respuesta electrónica firmada digitalmente	Adjuntar Carta de Respuesta en el Módulo de Reclamaciones en un plazo máximo de un (01) día hábil desde que se recibe la carta de respuesta suscrita por el Secretario General / Jefe de ANP. <b>¿Reclamo presencial y cuenta con recursos para digitalización en sede (hoja de reclamación no digitalizada)?</b> SI: Ir a 2.22. NO: Ir a 2.23.	Responsable del Libro de Reclamaciones	Carta de Respuesta electrónica firmada digitalmente subida en el Módulo de Reclamaciones	Módulo de Reclamaciones
2.22.			Digitalizar Hoja de Reclamación y cargar en el Módulo de Reclamaciones.	Responsable del Libro de Reclamaciones	Hoja de reclamación digitalizada	Módulo de Reclamaciones
2.23.	Responsable del Libro de Reclamaciones	Carta de Respuesta electrónica firmada digitalmente subida en el Módulo de Reclamaciones	Remitir Carta de respuesta via correo electrónico al ciudadano.	Módulo de Reclamaciones	Carta de Respuesta electrónica firmada digitalmente	Ciudadano
2.24.	Ciudadano	Respuesta de recepción	Hacer seguimiento a la respuesta de recepción por parte del ciudadano. El plazo máximo para que el ciudadano responda la recepción es de 02 días hábiles. <b>¿Se cuenta con respuesta del administrado?</b> SI: Ir a FIN	Responsable de Libro de reclamaciones		

 <b>PERU</b> Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-01
		Página 10 de 14
SECRETARÍA GENERAL	Atención al ciudadano	Versión: 2.00
	Atención de Reclamos presentados ante el SERNANP	Fecha: 20/04/2018

ID Actividad	Proveedor	Entrada	Descripción de la Actividad	Responsable	Salida	Cliente
			NO: ¿Procedió el reclamo? SI: Ir a 2.9. NO: Ir a 2.12.			
Indicadores						
Nombre		Fórmula		Nombre		Fórmula
Cantidad de reclamos recibidos (en todos sus canales y en total)		# Reclamos recibidos		Eficacia en atención de reclamos		Cantidad de reclamos atendidos en los plazos establecidos / Cantidad de reclamos presentados

 <b>PERÚ</b> Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-01
		Página 11 de 14
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>Atención al ciudadano</b>	Versión: 2.00
	<b>Atención de Reclamos presentados ante el SERNANP</b>	Fecha: 20/04/2018

## IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

9.1. El Libro de reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicada en un lugar visible y de fácil acceso.

9.2. Se deberá consignar avisos donde se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho de los usuarios para solicitarlo.

9.3. El SERNANP está obligado a dar respuesta al ciudadano, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

9.4. El canal virtual será habilitado una vez que el módulo del Libro de Reclamaciones sea implementado y puesto a disposición al ciudadano en el Portal Web del SERNANP.

9.5. El canal telefónico será habilitado en cuanto se implementa la central telefónica de atención al ciudadano y se cuenta con el servicio de grabación de la conversación.

9.6. La Unidad Operativa de Planeamiento y Modernización de OPP coordinará con los responsables designados para la atención de reclamos presentados ante el SERNANP la definición y evaluación de los indicadores del procedimiento.

## X. ANEXO

- Formato Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones
- Flujograma del Procedimiento de Atención de Reclamos presentados ante el SERNANP

 <b>PERÚ</b> Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-01
		Página 12 de 14
SECRETARÍA GENERAL	Atención al ciudadano	Versión: 2.00
	Atención de Reclamos presentados ante el SERNANP	Fecha: 20/04/2018

## FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

<b>LIBRO DE RECLAMACIONES</b>			Hoja de Reclamación	
Fecha			N° 000001-201.....	
 <b>SERVICIO NACIONAL DE ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS POR EL ESTADO</b> Sede: ..... <small>(Dirección de la sede del SERNANP en la que se registra el reclamo)</small>				
<b>1. Identificación del usuario</b>				
Nombre (*)				
Domicilio (*)				
DNI/CE: (*)		Teléfono (*)		
Correo electrónico (*)				
<b>2. Identificación de la atención brindada</b>				
Descripción (*)				
_____ Firma del Usuario (*)				
<b>3. Acciones adoptadas por la Entidad</b>				
Detalle				
<b>4. Observaciones</b> (Solo para ser llenado por el personal de recepción o quien haga sus veces)				
<small>Reclamo: Disonformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad (D.S. N° 042-2001-PCM).</small>				
<small>(*) La información descrita corresponde a campos obligatorios que deben ser completados por el usuario. En caso de no contar con toda la información obligatoria se podrá archivar la presente hoja de reclamación.</small>				
<small>El usuario declara conocer los alcances de la presente disposición y haber sido informado acerca de dicha circunstancia.</small>				



**FLUJOGRAMA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL SERNANP PARTE II**

