



RESOLUCIÓN PRESIDENCIAL N° 277 -2018-SERNANP

Lima, 13 NOV 2018

VISTO:

El Informe N° 356-2018-SERNANP-OPP de fecha 26 de octubre de 2018, emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante 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, considerándose ente rector del Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SINANPE) y se constituye en su autoridad técnico – normativa;

Que, 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 que la componen, con la finalidad de mejorar la gestión pública a través del desarrollo de un estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004- 2013-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, siendo el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, la cual establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

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, el cual tiene el objetivo de establecer el procedimiento aplicable para la gestión de los documentos sobre temas dentro del marco de competencias del 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 Gerencia General del SERNANP, la cual conduce todos los temas relacionados al trámite documentario y archivo de la Institución;

Que, mediante Resolución Presidencial N°118-2018-SERNANP de fecha 16 de mayo del 2018, se aprueba el proceso de nivel 1 “GEA-05 Atención al ciudadano” y se aprueba el proceso de nivel 2 “GEA-05-01 Atención de reclamos presentados ante el SERNANP”;



Que, mediante el documento del visto, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto emite su opinión técnica favorable de la propuesta de los nuevos procesos de nivel 2: i) "GEA-04-04 Publicación en el Diario Oficial El Peruano", que tiene como finalidad la adecuada y oportuna publicación de normas y/o documentos normativos en el diario oficial "El Peruano" a través del "Portal de Gestión de Anuncios"; ii) "GEA-05-02 Atención de quejas por defectos de tramitación", con la finalidad de atender adecuada y oportunamente las quejas por defectos de tramitación presentadas ante el SERNANP; y, iii) "GEA-05-03 Medición de la Satisfacción del Ciudadano", con el objetivo de obtener la adecuada y oportuna obtención, medición y seguimiento de la información relacionada a la percepción de la ciudadanía sobre la atención al ciudadano que ofrece el SERNANP;

Con las visaciones de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Asesoría Jurídica y la Gerencia 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, y en uso de las facultades conferidas en el inciso b), del artículo 11°, del Reglamento de Organización y Funciones del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado, aprobado por Decreto Supremo N°006-2008-MINAM.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Proceso de Nivel 2 "GEA-04-04 Publicación en el Diario Oficial El Peruano".

Artículo 2°.- Aprobar el Proceso de Nivel 2 "GEA-05-02 Atención de quejas por defectos de tramitación".

Artículo 3°.- Aprobar el Proceso de Nivel 2 "GEA-05-03 Medición de la Satisfacción del Ciudadano".

Artículo 4°.- 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 5°.- 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.

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	CÓDIGO	PROCESOS DE NIVEL 1	CÓDIGO	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-04-04	PUBLICACIÓN EN EL DIARIO OFICIAL EL PERUANO
	GEA-05	ATENCIÓN AL CIUDADANO	GEA-05-01	ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL SERNANP
			GEA-05-02	ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN PRESENTADAS ANTE EL SERNANP
			GEA-05-03	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO





PERÚ

Ministerio del Ambiente

Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado

Código: GEA-04-04

Página 1 de 8

GERENCIA GENERAL

Versión: 1.00

Fecha: 25/10/2018

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CÓDIGO: GEA

SUBPROCESO: ÉTICA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL
CÓDIGO: 05

PROCEDIMIENTO: PUBLICACIÓN EN EL DIARIO OFICIAL EL PERUANO
CÓDIGO: 04

Elaborado por:



RESPONSABLE

UOF DE GESTIÓN DOCUMENTARIA
Y ARCHIVO - SG

Firmado digitalmente por:
CAMPOS LLACSAHUANGA Emer
Manuel FAU 20478053178 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26/10/2018 14:37:32-0500



UOF DE PLANEAMIENTO Y
MODERNIZACIÓN DE LA
GESTIÓN - OPP

Firmado digitalmente por:
RUIZ HUANQUI Luis Miguel FAU
20478053178 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26/10/2018 19:07:20-0500

Revisado por:



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

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-04-04
		Página 2 de 8
GERENCIA GENERAL	Ética y transparencia institucional	Versión: 1.00
	Publicación en el Diario Oficial El Peruano	Fecha: 25/10/2018

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento aplicable para la adecuada y oportuna publicación de normas y/o documentos normativos en el “Diario Oficial El Peruano” a través del “Portal de Gestión de Anuncios (PGA)” con la finalidad de ofrecer una herramienta de consulta para empresas, instituciones, profesionales y ciudadanos en general, sobre las diferentes normativas que desarrolla el SERNANP.

II. BASE LEGAL

- 2.1 Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.2 Decreto Supremo N°006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la 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.

III. ALCANCE

Las instrucciones son de aplicación obligatoria por parte de las dependencias del SERNANP.

El procedimiento es aplicable para todas las necesidades de publicación de normas, documentos normativos y otros documentos emitidos por el SERNANP que requieran ser publicados en el “Diario Oficial El Peruano”.

IV. RESPONSABILIDADES

- 4.1 Las dependencias son responsables de remitir las normas y/o documentos normativos por publicar a la UOF de Gestión Documentaria y Archivo.
- 4.2 El personal designado de la dependencia es responsable de proporcionar los archivos por publicar al “Publicador de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo”.
- 4.3 El publicador de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo es responsable de solicitar los archivos, generar y aprobar las órdenes de publicación a través del “Portal de Gestión de Anuncios”, que es proporcionado por “Editora Perú”.

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-04-04
		Página 3 de 8
GERENCIA GENERAL	Ética y transparencia institucional	Versión: 1.00
	Publicación en el Diario Oficial El Peruano	Fecha: 25/10/2018

V. PARTICIPANTES

Los participantes ejecutan diferentes actividades que contribuyen a la publicación en el “Diario Oficial El Peruano” a través del “Portal de Gestión de Anuncios”, dentro del ámbito de competencias del SERNANP.

Los participantes del presente procedimiento son:

- Dependencias
- Personal designado de la dependencia
- Publicador de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo

VI. CONTROL DE ENTRADA

Para dar inicio al presente procedimiento se requiere contar con:

- Necesidad de publicación de normativas en el Diario Oficial “El Peruano”.

VII. CONTROL DE SALIDA

El procedimiento se considera culminado cuando se cuente con:

- Normativa publicada en el Diario Oficial “El Peruano”.
- Servicio de publicación ejecutado.



VIII. TABLA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PUBLICACIÓN EN EL DIARIO OFICIAL “EL PERUANO”

ID Actividad	Proveedor	Entrada	Descripción de la Actividad	Responsable	Salida	Cliente
1. Solicitar publicación en el Diario Oficial El Peruano						
1.1.			Emitir normas y/o documentos normativos mediante los procesos nivel 2 “PPI-03-01-Formulación, Aprobación y actualización de los Documentos Normativos” que conduce la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, o el proceso nivel 2 “PASJ-01-04-Formulación de Normas” que conduce la Oficina de Asesoría Jurídica, u otros procesos que conducen las dependencias, cuyo documento requiera publicarse en el Peruano.	Dependencia		
1.2.			Remitir normas y/o documentos normativos a la UOF de Gestión Documentaria y Archivo el mismo día hábil de haberse emitido.	Dependencia		
1.3.			Solicitar archivos en formato Word vía correo electrónico al “Personal designado de la dependencia” el mismo día hábil de haberse recibido. Copiar al Director o Jefe de Oficina. Las normas y/o documentos normativos que se reciban a partir de las 4:30 p.m. serán consideradas para el día siguiente hábil.	Publicador de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo		
1.4.			Remitir archivos en formato Word al “Publicador de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo” en un plazo máximo de un día hábil después de haber recibido la solicitud.	Personal designado de la dependencia	Solicitud de publicación en el Diario Oficial el Peruano	Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo
1.5.	Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo	Solicitud de publicación en el Diario Oficial el Peruano	Revisar archivos asegurando que correspondan a la norma y/o documento normativo recibido. ¿Es conforme? SI: Ir a 2.1. NO: Ir a 1.6.	Publicador de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo		
1.6.			Solicitar regularización mediante correo electrónico al “personal designado de la dependencia”. Ir a 1.4.	Publicador de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo	Solicitud de regularización	Director /Jefe de Oficina / Responsable de UOF
2. Generar y suscribir orden de publicación						
2.1.			Acceder con nombre de usuario y la clave de acceso para acceder al “Portal de Gestión de Anuncios” (PGA) a través del URL correspondiente. Si la información no es correcta, ingresar nuevamente los datos. En caso de olvido de clave, recuperar clave.	Publicador de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo		
2.2.			Crear orden de publicación en la cual se realizará el registro de la siguiente información:			



ID Actividad	Proveedor	Entrada	Descripción de la Actividad	Responsable	Salida	Cliente
			<ul style="list-style-type: none"> Título de publicación Tipo de publicación: Normas legales, declaración jurada, separata especial. Fecha de publicación: Fecha tentativa de publicación en el calendario que se muestra. Carga de archivos: Ubicar y cargar archivos a publicar. Observaciones: Información adicional o relevante. <p>Aceptar términos y condiciones y presionar botón "Crear orden" que generará el número de OP (Orden de Publicación). Comunicar creación de orden de publicación al Encargado de publicación. El uso del PGA es de lunes a viernes, y el horario a 24 horas es de 8 a 20 horas y a 48 horas es de 8 a 17 horas.</p>	Publicador de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo	Orden de publicación	
2.3.			Generar Orden de Publicación (OP) y remitir correo electrónico al usuario, en el cual se señala que queda pendiente la firma digital.	Sistema		
2.4.	Usuario asignado de la dependencia	Orden de publicación	Visualizar el archivo presionando el botón de descarga en caso sea necesario. ¿Es conforme? SI: Ir a 2.6. NO: Ir a 2.5.	Publicador de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo		
2.5.			Eliminar orden de publicación en el sistema. Ir a 2.2.	Publicador de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo		
2.6.			Proceder con la firma digital del documento , seleccionando el certificado digital correspondiente, presionando el botón firmar. El plazo para la generación y suscripción de la orden de publicación es de un (01) día hábil	Publicador de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo	Orden de publicación suscrita digitalmente	Editora Perú
2.7.			Generar Orden de Publicación (OP) , la cual posteriormente generará un comprobante de pago, para efectos de facturación. Ir a 2.8 y 2.9.	Sistema		
2.8.			Remitir órdenes de publicación generadas vía correo electrónico o mediante el sistema, según corresponda, a la UOF de Logística de la Oficina de Administración. Ir a 3.1.	Publicador de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo		
2.9.	Encargado de publicación	Orden de publicación suscrita digitalmente	Publicar en el "Diario Oficial el Peruano" la cual es una herramienta de consulta imprescindible para empresas, instituciones, profesionales independientes y ciudadanos en general. Las publicaciones se verán reflejadas según los plazos de Editora Perú.	Editora Perú	Norma publicada en el "Diario oficial el peruano"	Público en general

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-04-04
		Página 6 de 8
GERENCIA GENERAL	Ética y transparencia institucional	Versión: 1.00
	Publicación en el Diario Oficial El Peruano	Fecha: 25/10/2018

ID Actividad	Proveedor	Entrada	Descripción de la Actividad	Responsable	Salida	Cliente
3. Emitir conformidad, realizar pago y llevar control						
3.1.			Recibir y dar conformidad al servicio según los lineamientos del proceso de nivel 2 “ADC-03-03 Recepción, conformidad y trámite de pago de bienes y servicios” , verificando las características y condiciones ofrecidas del servicio y emitiendo el informe de conformidad respectivo.	Publicador de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo	Conformidad del servicio	UOF de Logística-OA
3.2.	Editora Perú / UOF de Logística-OA	Factura / Conformidad del servicio	Ejecutar el proceso nivel 2 “ADC-03-03 Recepción, conformidad y trámite de pago de bienes y servicios” con la finalidad de verificar la documentación presentada y consolidar la información para el trámite de pago.	UOF de Logística-OA	Conformidad del servicio / Factura	UOF de Finanzas-OA
3.3.	UOF de Logística-OA	Factura / Conformidad del servicio	Ejecutar el proceso nivel 2 “GF-02-01 Pago de Obligaciones” con la finalidad de concretar el pago al proveedor de publicación.	UOF de Finanzas-OA	Pago ejecutado	Editora Perú
3.4.		Pago ejecutado	Llevar un control de las publicaciones realizadas y el presupuesto ejecutado con la finalidad de realizar las acciones que permitan asegurar la ejecución del servicio y no sobrepasar el presupuesto programado. FIN	Publicador de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo		
Indicadores						
Nombre		Fórmula		Nombre		Fórmula
Cumplimiento de Publicaciones en el “Diario Oficial el Peruano”		(# Publicaciones requeridas) / (# Publicaciones realizadas)				

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-04-04
		Página 7 de 8
GERENCIA GENERAL	Ética y transparencia institucional	Versión: 1.00
	Publicación en el Diario Oficial El Peruano	Fecha: 25/10/2018

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

9.1. La creación de la orden de publicación deberá realizarse 48 horas antes de su fecha de publicación para así evitar el recargo adicional de la tarifa.

X. ANEXO

- Flujograma del Procedimiento de Publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.



PERÚ

Ministerio del Ambiente

Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado

Código: GEA-04-04

Página 8 de 8

Versión: 1.00

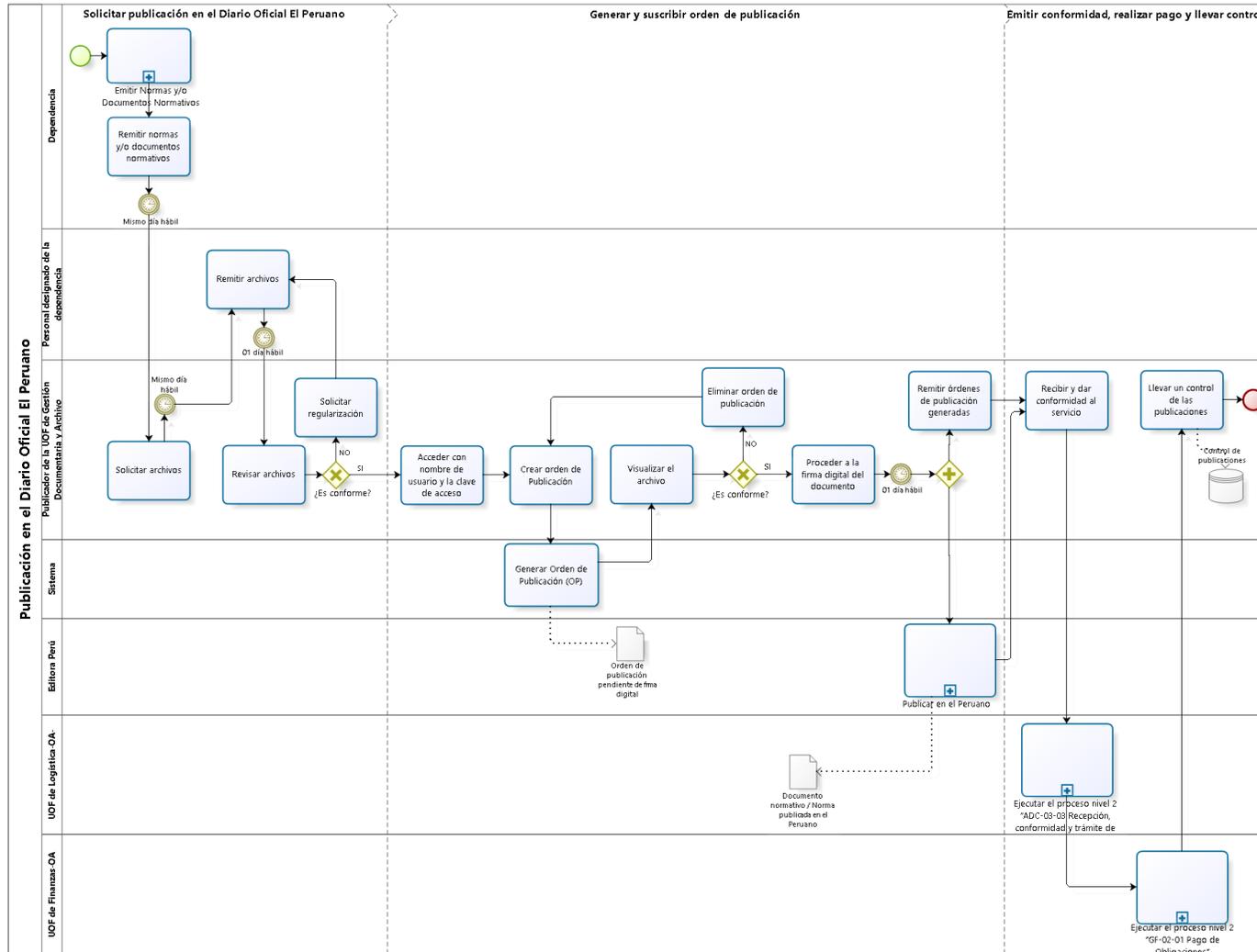
Fecha: 25/10/2018

GERENCIA GENERAL

Ética y transparencia institucional

Publicación en el Diario Oficial El Peruano

FLUJOGRAMA PUBLICACIÓN EN EL DIARIO OFICIAL "EL PERUANO"





PERÚ

Ministerio del Ambiente

Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado

Código: GEA-05-02

Página 1 de 9

GERENCIA GENERAL

Versión: 1.00

Fecha: 25/10/2018

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CÓDIGO: GEA

SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO
CÓDIGO: 05

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN PRESENTADAS ANTE EL SERNANP
CÓDIGO: 02

Elaborado por:



RESPONSABLE

UOF DE GESTIÓN DOCUMENTARIA
Y ARCHIVO - SG

Firmado digitalmente por:
CAMPOS LLACSAHUANGA Emer
Manuel FAU 20478053178 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26/10/2018 14:38:52-0500



UOF DE PLANEAMIENTO Y
MODERNIZACIÓN DE LA
GESTIÓN - OPP

Firmado digitalmente por:
RUIZ HUANQUI Luis Miguel FAU
20478053178 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26/10/2018 19:07:01-0500

Revisado por:



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

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-01
		Página 2 de 9
GERENCIA GENERAL	Atención al ciudadano	Versión: 1.00
	Atención de Quejas por defectos de tramitación presentadas ante el SERNANP	Fecha: 25/10/2018

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento aplicable para la adecuada y oportuna atención de quejas por defectos de tramitación presentadas ante el SERNANP, conforme a lo dispuesto por la normatividad vigente.

II. BASE LEGAL

- 2.1 Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.2 Decreto Supremo N°006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la 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 Decreto Legislativo N° 1246, se aprueban diversas medidas de simplificación administrativa.
- 2.8 Decreto Legislativo N° 1310, se aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa y sus modificatorias.
- 2.9 Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°001-2017-PCM/SEGDI que aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N°1310.

III. ALCANCE

Las instrucciones son de aplicación obligatoria por parte del personal responsable de atender quejas por defectos de tramitación.

El procedimiento es aplicable para todas las quejas por defectos de tramitación presentados ante el SERNANP en sus diferentes canales de atención.

No aplica para reclamos o denuncias.

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-01
		Página 3 de 9
GERENCIA GENERAL	Atención al ciudadano	Versión: 1.00
	Atención de Quejas por defectos de tramitación presentadas ante el SERNANP	Fecha: 25/10/2018

IV. RESPONSABILIDADES

- 4.1 Las unidades de recepción documental del SERNANP son responsables de derivar y despachar de forma oportuna la documentación proveniente de las quejas por defectos de tramitación.
- 4.2 El Servidor competente para absolver la queja es responsable de resolver la queja por defecto de tramitación en un plazo máximo de tres (03) días hábiles posteriores a su presentación.
- 4.3 El personal designado de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo es responsable de llevar el control de las quejas recibidas y atendidas.
- 4.4 El Servidor quejado es responsable de emitir un Informe formulando sus descargos en un plazo máximo de un (01) día hábil de haber sido notificado.

V. PARTICIPANTES

Los participantes ejecutan diferentes actividades que contribuyen a la atención de quejas por defectos de tramitación presentados ante el SERNANP, dentro del ámbito de competencias del SERNANP.

Los participantes del presente procedimiento son:

- Administrado
- Auxiliar de Trámite Documentario
- Asistente Administrativo o quien haga de sus veces
- Servidor competente para absolver la queja
- Servidor quejado
- Personal designado de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo

VI. CONTROL DE ENTRADA

Para dar inicio al presente procedimiento se requiere contar con:

- El administrado identifica la necesidad de formular quejas por defectos de tramitación.

VII. CONTROL DE SALIDA

El procedimiento se considera culminado cuando se cuente con:

- Queja por defecto de tramitación resuelta.
- Carta de notificación física o digital.

 PERÚ Ministerio del Ambiente Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-01
	Página 4 de 9
GERENCIA GENERAL	Atención al ciudadano
	Atención de Quejas por defectos de tramitación presentadas ante el SERNANP
	Versión: 1.00
	Fecha: 25/10/2018

VIII. TABLA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN ANTE EL SERNANP

ID Actividad	Proveedor	Entrada	Descripción de la Actividad	Responsable	Salida	Cliente
1. Presentar queja por defecto de tramitación y verificar requisitos						
1.1.			<p>Identificar la necesidad de formular queja contra los defectos de tramitación ante el SERNANP. Se entiende por queja por defecto de tramitación, toda disconformidad efectuada por el administrado y/o usuario sobre defectos de tramitación establecida en el artículo 167 del TUO de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Es un remedio procesal que se dirige contra los defectos de tramitación, especialmente los que supongan paralización, infracción de los plazos legalmente establecidos, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva, su objetivo es advertir la conducta de un servidor civil a efectos que se enmiende su proceder. Identificar el canal de atención para presentarlo ante el SERNANP, el cual puede ser presencial o virtual. Tipo de canal de atención: Virtual: Ir a 1.2. Presencial: Ir a 1.3.</p>	Administrado		
1.2.			<p>Virtual Remitir Formulario de Atención de Quejas por defectos de tramitación, el cual estará disponible en la web, al correo electrónico: quejas@sernanp.gob.pe. 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. Ir a 1.4.</p>	Administrado	Formulario de Atención de Quejas por defectos de tramitación	Auxiliar Trámite Documentario / Asistente Administrativo o quien haga de sus veces
1.3.			<p>Presencial: Presentar Formulario de Atención de Quejas por defectos de tramitación en la Mesa de partes del SERNANP. El formulario debe ser presentado en el horario de atención al público establecido por el SERNANP.</p>	Administrado		
1.4.	Auxiliar Trámite Documentario / Asistente Administrativo o quien haga de sus veces	Formulario de Atención de Quejas por defectos de tramitación	<p>Recibir y revisar contenido general de la queja, verificando que se cuente como mínimo con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de presentación • Nombres y apellidos del administrado • Número de documento de identidad • Domicilio • Identificación de la queja • Motivo de la queja 	Auxiliar Trámite Documentario / Asistente Administrativo o quien haga de sus veces		Administrado



GERENCIA GENERAL

Atención al ciudadano

Atención de Quejas por defectos de tramitación presentadas ante el SERNANP

ID Actividad	Proveedor	Entrada	Descripción de la Actividad	Responsable	Salida	Cliente
			<ul style="list-style-type: none"> Fundamento de la queja ¿Solicitud cumple con requisitos generales? SI: Ir a 1.6. NO: Ir a 1.5.			
1.5.			Solicitar levantamiento de observaciones en el contenido general del formulario en un plazo máximo de dos (02) días hábiles. Indicar que de no realizar la referida subsanación, la queja por defectos de tramitación se tendrá por no presentada. Ir a 1.1.	Auxiliar Trámite Documentario / Asistente Administrativo o quien haga de sus veces	Solicitud de levantamiento de observaciones	Administrado
1.6.			Registrar expediente y derivar vía SGD al servidor civil competente para su atención con copia al personal designado de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo, siguiendo los lineamientos del proceso Gestión de Documentos , el mismo día que fue aceptada la queja.	Auxiliar Trámite Documentario / Asistente Administrativo o quien haga de sus veces	Formulario de Atención de Quejas por defectos de tramitación	Servidor competente para absolver la queja / Personal designado de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo
2. Atender quejas por defectos de tramitación						
2.1.	Auxiliar Trámite Documentario / Asistente Administrativo o quien haga de sus veces	Formulario de Atención de Quejas por defectos de tramitación	Trasladar la queja al servidor quejado.	Servidor competente para absolver la queja	Formulario de Atención de Quejas por defectos de tramitación	Servidor quejado
2.2.	Servidor competente para absolver la queja	Formulario de Atención de Quejas por defectos de tramitación	Elaborar y suscribir Informe formulando sus descargos en un plazo máximo de un (01) día hábil de haber sido notificado.	Servidor quejado	Informe formulando sus descargos	Servidor competente para absolver la queja
2.3.			Resolver la queja por defectos de tramitación en un plazo máximo de tres (03) días hábiles posteriores a su presentación.	Servidor competente para absolver la queja		
2.4.			Elaborar Carta de notificación al administrado con el acto administrativo correspondiente y remitir al Servidor competente para absolver la queja.	Servidor quejado	Carta de notificación	Servidor competente para absolver la queja
2.5.	Servidor quejado	Carta de notificación / Informe formulando sus descargos	Revisar información de la Carta de notificación. ¿Requiere corregir o modificar información? SI: Ir a 2.4. NO: Ir a 2.6. Carta física: Ir a 2.6. Carta digital: Ir a 2.8.	Servidor competente para absolver la queja		



GERENCIA GENERAL

Atención al ciudadano

Atención de Quejas por defectos de tramitación presentadas ante el SERNANP

ID Actividad	Proveedor	Entrada	Descripción de la Actividad	Responsable	Salida	Cliente
2.6.			Suscribir Carta de notificación de forma manuscrita y remitir a Trámite Documentario o Asistente Administrativo (ANP) o el que haga de sus veces vía SGD siguiendo los lineamientos de Gestión de Documentos , en un plazo máximo de dos (02) días hábiles después de recibido.	Servidor competente para absolver la queja	Carta de notificación suscrita	Trámite Documentario o Asistente Administrativo (ANP) o el que haga de sus veces
2.7.	Servidor competente para absolver la queja	Carta de notificación suscrita	Despachar Carta de notificación física al administrado , con copia al personal designado de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo, siguiendo los lineamientos del procedimiento Gestión de Documentos en un plazo máximo de un (01) día hábil. FIN	Trámite Documentario / Asistente Administrativo	Carta de notificación suscrita	Administrado
2.8.			Suscribir Carta de notificación con firma digital y remitir vía correo electrónico al administrado con copia al servidor quejado y el personal designado de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo, en un plazo máximo de dos (02) días hábiles desde que recibe la queja.	Servidor competente para absolver la queja	Carta de notificación suscrita	Administrado
2.9.	Administrado	Respuesta de recepción	Hacer seguimiento a la respuesta de recepción por parte del administrado en un plazo máximo de 02 días hábiles. ¿Se cuenta con respuesta del administrado? SI: Ir a FIN NO: Ir a 2.6.	Servidor quejado		
3. Hacer seguimiento a la atención de Quejas por defectos de tramitación presentadas ante el SERNANP						
3.1.			Llevar el control de las quejas por defectos de tramitación recibidas con la finalidad de verificar que se atiendan en el plazo de tres (03) días hábiles posteriores a su presentación. ¿Identifica incumplimiento de plazos? SI: Ir a 3.2. NO: FIN	Personal designado de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo		
3.2.			Comunicar a la dependencia incumplimiento de los plazos con la finalidad de que adopten las medidas correctivas que correspondan.	Personal designado de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo		
3.3.			Tomar las medidas correctivas pertinentes para atender la queja de forma inmediata.	Dependencia		
Indicadores						
Nombre		Fórmula		Nombre		Fórmula
Cantidad de quejas por defectos de tramitación recibidas (en todos sus canales y en total)		# Quejas por defectos de tramitación recibidas		Eficacia en atención de quejas por defectos de tramitación		Cantidad de quejas atendidas en los plazos establecidos / Cantidad de quejas presentadas

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-01
		Página 7 de 9
GERENCIA GENERAL	Atención al ciudadano	Versión: 1.00
	Atención de Quejas por defectos de tramitación presentadas ante el SERNANP	Fecha: 25/10/2018

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

9.1. El SERNANP está obligado a resolver las quejas por defectos de tramitación en un plazo máximo de tres (03) días hábiles.

9.2. Las quejas por defectos de tramitación ante el SERNANP, no requiere de ningún pago por derecho de tramitación; pudiendo incluso solicitarse en cualquier momento, información sobre la etapa en la que se encuentra el trámite, sin ningún costo.

9.3. La atención de quejas por defectos de tramitación se implementará en primera instancia en la sede central y de forma progresiva en las sedes administrativas de las jefaturas de ANP.

X. ANEXO

- Formato de Atención de quejas por defectos de tramitación.
- Flujograma del Procedimiento de Atención de quejas por defectos de tramitación presentadas ante el SERNANP.

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-01
		Página 8 de 9
GERENCIA GENERAL	Atención al ciudadano	Versión: 1.00
	Atención de Quejas por defectos de tramitación presentadas ante el SERNANP	Fecha: 25/10/2018



FORMATO DE ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN

I. DATOS PERSONALES

APELLIDOS		NOMBRES	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
RAZON SOCIAL			
<input type="text"/>			
DNI () PASAPORTE () CARNET DE EXTRANJERÍA () RUC ()	N°		
TELÉFONO / CELULAR		CORREO ELECTRÓNICO	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
AV / CALLE / JR / PSJ	<input type="text"/>	N° DPTO / INT.	<input type="text"/>
DISTRITO	<input type="text"/>	URBANIZACION	<input type="text"/>
PROVINCIA	<input type="text"/>	DEPARTAMENTO	<input type="text"/>

II. INDICACIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA: REFERENCIA SOBRE EL EXPEDIENTE QUE MOTIVA LA QUEJA

NÚMERO DE CUT DEL DOCUMENTO

SIRVASE A DETALLAR LA QUEJA

¿Desea ser notificado a través de su correo electrónico? **SI** **NO**

Firma del administrado(a)

TENGA EN CUENTA LOS SIGUIENTE
Supuestos para la interposición de la queja

Los administrados pueden presentar queja por defectos de tramitación cuando la autoridad administrativa que tramita el procedimiento incurra en alguna de las siguientes causales:

- a) Paralización injustificada del procedimiento;
- b) Incumplimiento de los plazos establecidos;
- c) Incumplimiento de los deberes funcionales;
- d) Omisión de los trámites;
- e) Denegatoria de un recurso de impugnación;
- f) Denegatoria de acceso al expediente; u,
- g) Otros defectos de trámite en el procedimiento.

NOTA: En ningún caso, la presentación de la queja suspendera la tramitación del procedimiento administrativo



PERÚ

Ministerio del Ambiente

Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado

Código: GEA-05-01

Página 9 de 9

Versión: 1.00

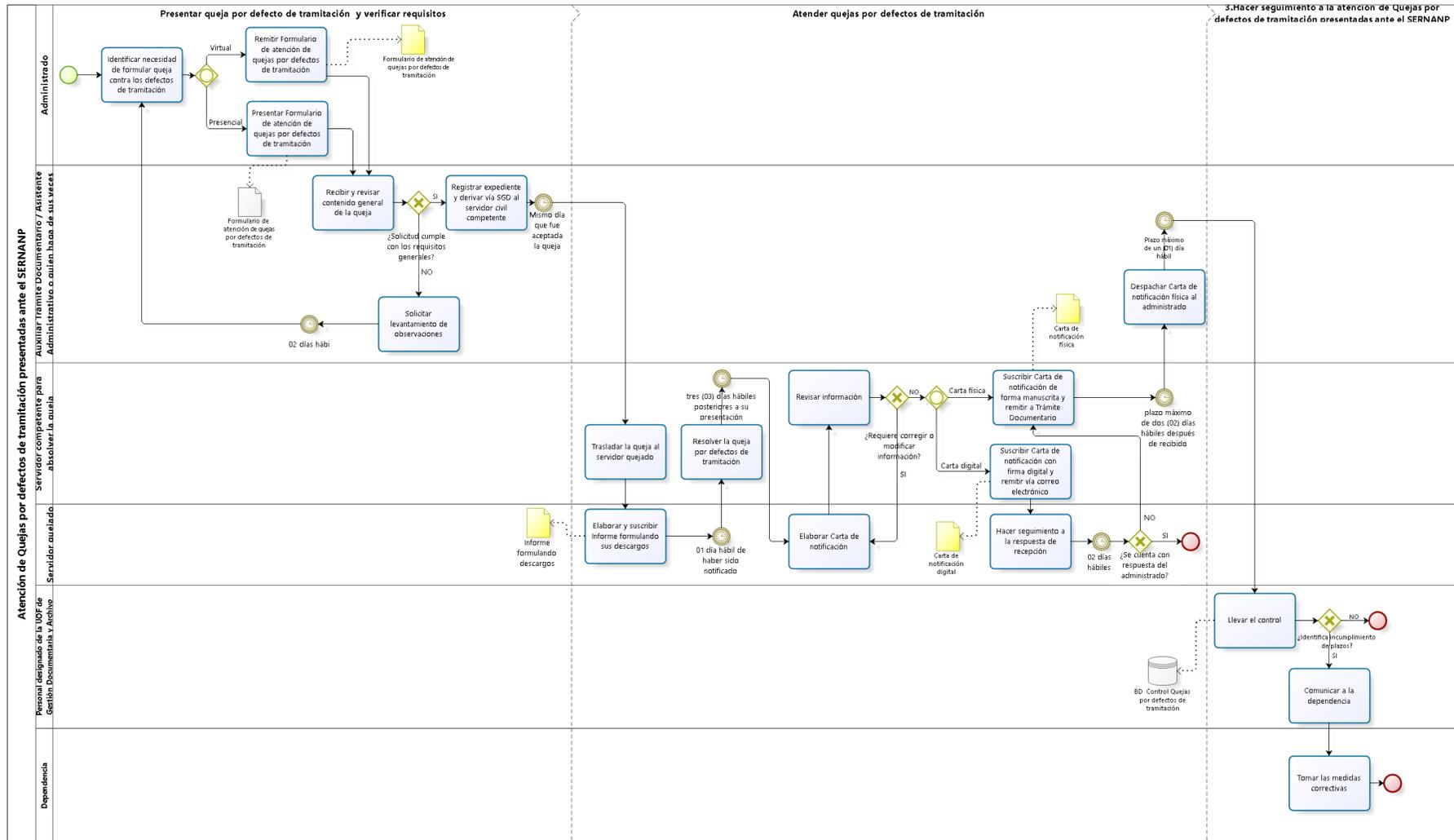
Fecha: 25/10/2018

GERENCIA GENERAL

Atención al ciudadano

Atención de Quejas por defectos de tramitación ante el SERNANP

FLUJOGRAMA ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN



 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-03
		Página 1 de 10
GERENCIA GENERAL		Versión: 1.00
		Fecha: 25/10/2018
PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA CÓDIGO: GEA SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO CÓDIGO: 05 PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CÓDIGO: 03		

Elaborado por:



RESPONSABLE
 UOF DE GESTIÓN DOCUMENTARIA
 Y ARCHIVO - SG

Firmado digitalmente por:
 CAMPOS LLACSAHUANGA Emer
 Manuel FAU 20478053178 hard
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 26/10/2018 14:39:52-0500



**UOF DE PLANEAMIENTO Y
 MODERNIZACIÓN DE LA
 GESTIÓN - OPP**

Firmado digitalmente por:
 RUIZ HUANQUI Luis Miguel FAU
 20478053178 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 26/10/2018 19:06:41-0500

Revisado por:



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 SERANP
**PRESIDENCIA DEL
 CONSEJO DIRECTIVO**

Firmado por

GAMBOA MOQUILLAZA
 Nonally Pedro FAU
 20478053178 hard

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-03
		Página 2 de 10
GERENCIA GENERAL	Atención al ciudadano	Versión: 1.00
	Medición de la satisfacción del ciudadano	Fecha: 25/10/2018

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento aplicable para la adecuada y oportuna obtención, medición y seguimiento de la información relacionada a la percepción de la ciudadanía sobre la atención al ciudadano que ofrece el SERNANP.

II. BASE LEGAL

- 2.1 Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.2 Decreto Supremo N°006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la 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 Resolución de Secretaría General N°010-2017-SERNANP, que aprueba la Guía de Protocolo del Proceso de Atención a la Ciudadanía del SERNANP.

III. ALCANCE

Las instrucciones son de aplicación obligatoria por parte de las dependencias del SERNANP.
El procedimiento es aplicable para la atención a la ciudadanía en el SERNANP.

IV. RESPONSABILIDADES

- 4.1 El Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo es responsable de actualizar el instrumento de evaluación de la satisfacción del ciudadano en caso requiera, programar la aplicación de encuestas a través de un cronograma de trabajo, adoptar medidas correctivas/preventivas, oportunidades de mejora e informar sobre los resultados obtenidos a través del Informe Trimestral.
- 4.2 El personal designado de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo es responsable de recopilar sugerencias, aplicar las encuestas y procesar los resultados.
- 4.3 La Oficina de Planeamiento y Presupuesto a través de la UOF de Planeamiento y Modernización de la Gestión y la UOF de Imagen Institucional y Comunicación Social son responsables de opinar respecto a

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-03
		Página 3 de 10
GERENCIA GENERAL	Atención al ciudadano	Versión: 1.00
	Medición de la satisfacción del ciudadano	Fecha: 25/10/2018

la propuesta de instrumento de evaluación remitido por la UOF de Gestión Documentaria y Archivo.

V. PARTICIPANTES

Los participantes ejecutan diferentes actividades que contribuyen a la medición de la satisfacción del ciudadano, dentro del ámbito de competencias del SERNANP.

Los participantes del presente procedimiento son:

- Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo
- Designado de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo o quien haga de sus veces
- Oficina de Planeamiento y Presupuesto-UOF de Planeamiento y Modernización de la Gestión
- UOF de Imagen Institucional y Comunicación Social

VI. CONTROL DE ENTRADA

Para dar inicio al presente procedimiento se requiere contar con:

- Modelo de encuesta de evaluación de satisfacción del ciudadano.

VII. CONTROL DE SALIDA

El procedimiento se considera culminado cuando se cuente con:

- Informe de resultados de medición de la satisfacción del ciudadano que se incluye en el informe trimestral.

 PERÚ Ministerio del Ambiente Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-03
	Página 4 de 10
GERENCIA GENERAL	Atención al ciudadano
	Medición de la satisfacción del ciudadano
	Fecha: 25/10/2018

VIII. TABLA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

ID Actividad	Proveedor	Entrada	Descripción de la Actividad	Responsable	Salida	Cliente
1. Actualizar instrumento de evaluación						
1.1.			<p>Inicio 1: Se requiere actualizar instrumento de evaluación Elaborar o actualizar la Encuesta de evaluación de satisfacción del ciudadano considerando las necesidades de los ciudadanos y las características críticas de los procedimientos administrativos y servicios que proporciona el SERNANP. Considerar las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato y atención recibida. • Orientación y claridad en la explicación de los procedimientos. • Tiempo para realizar el trámite o servicio. • Limpieza, comodidad y señalización • Atención de necesidades • Nivel de satisfacción general 	Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo		
1.2.			<p>Elaborar Memorándum que solicita opinión de la <i>Encuesta de evaluación de satisfacción al ciudadano</i>, a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y a la Gerencia General.</p>	Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo		
1.3.			<p>Remitir Memorándum suscrito digitalmente mediante SGD, a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y a la Gerencia General para su opinión, a través de la UOF de Planeamiento y Modernización de la Gestión y la UOF de Imagen Institucional y Comunicación Social.</p>	Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo	Memorándum que contiene Propuesta Encuesta de evaluación de satisfacción del ciudadano	Oficina de Planeamiento y Presupuesto / Gerencia General
1.4.	Oficina de Planeamiento y Presupuesto / Gerencia General	Memorándum que contiene Propuesta Encuesta de evaluación de satisfacción del ciudadano	<p>Emitir Opinión a la <i>Encuesta de evaluación de satisfacción del ciudadano</i>, mediante informe o memorándum suscrito digitalmente en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles.</p>	Oficina de Planeamiento y Presupuesto / Gerencia General	Opinión a la Encuesta de evaluación de satisfacción del ciudadano	Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo
1.5.	Oficina de Planeamiento y Presupuesto / Gerencia General	Opinión a la Encuesta de evaluación de satisfacción del ciudadano	<p>Consolidar, elaborar y suscribir Informe en el cual se aprueba la Encuesta de evaluación de satisfacción del ciudadano, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles después de recibida la opinión por parte de la OPP y GG. Remitir Informe a GG y OPP para su conocimiento. Ir a 3.1.</p>	Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo	Informe en el cual se aprueba la Encuesta de evaluación de satisfacción del ciudadano	Gerencia General / Oficina de Planeamiento y Presupuesto



ID Actividad	Proveedor	Entrada	Descripción de la Actividad	Responsable	Salida	Cliente
2. Recopilar sugerencias						
2.1.			<p>Inicio 2: Recopilar sugerencias del buzón de sugerencias de forma diaria a las 4:00 p.m.</p> <p>¿Identifica sugerencias? SI: Ir a 2.2. NO: Ir a 5.2.</p>	Designado/s de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo o quien haga de sus veces		
2.2.			<p>Informar sugerencias al Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo en caso requiera implementar medidas correctivas inmediatas y comunicarse con el ciudadano, en caso corresponda, con la finalidad de atender la necesidad del ciudadano brindar una imagen institucional positiva. Ir a 5.2.</p>	Designado/s de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo o quien haga de sus veces		
3. Determinar el tamaño de la muestra						
3.1.			<p>Inicio 3: Se cuenta con instrumento de evaluación aprobado o se utiliza modelo de encuesta Determinar tamaño de la muestra, es decir el número de encuestas a realizar, teniendo en consideración las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tamaño de la población: Cantidad total de ciudadanos en el grupo que se desea estudiar. Margen de error: Porcentaje que te dice en qué medida puedes esperar que los resultados de tu encuesta reflejen la opinión de la ciudadanía. Puntuación z: Cantidad de desviaciones estándar que una proporción determinada se aleja de la media. 	Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo		
3.2.			<p>Elaborar Memorandum que solicita opinión del tamaño de la muestra determinada, a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto a través de la UOF de Planeamiento y Modernización de la Gestión</p>	Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo		
3.3.			<p>Primera semana de diciembre: Remitir Memorandum suscrito digitalmente mediante SGD, a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.</p>	Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo		
3.4.			<p>Revisar tamaño de la muestra determinada verificando la consistencia del método estadística y las variables utilizadas.</p> <p>¿Tamaño de muestra conforme? SI: Ir a 3.6. NO: Ir a 3.5.</p>	Oficina de Planeamiento y Presupuesto- UOF de Planeamiento y Modernización		



ID Actividad	Proveedor	Entrada	Descripción de la Actividad	Responsable	Salida	Cliente
				de la Gestión		
3.5.			Solicitar modificación de la muestra , mediante informe o memorándum suscrito digitalmente en un plazo máximo de siete (07) días hábiles. Ir a 3.1.	Oficina de Planeamiento y Presupuesto-UOF de Planeamiento y Modernización de la Gestión		
3.6.			Emitir Opinión favorable a la muestra determinada , mediante informe o memorándum suscrito digitalmente, como plazo máximo la última semana de diciembre.	Oficina de Planeamiento y Presupuesto-UOF de Planeamiento y Modernización de la Gestión		
4. Programar aplicación de encuestas						
4.1.			Elaborar cronograma de trabajo teniendo en consideración la muestra determinada aprobada. Considerar: <ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de aplicación de encuestas • Fechas de aplicación de encuestas • Modalidad de la aplicación de la encuesta • Manera individual o conjunta Considerar conveniencia técnica y práctica.	Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo		
4.2.			Remitir cronograma de trabajo al designado/s de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo o quien haga de sus veces.	Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo	Cronograma de trabajo	Designado/s de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo o quien haga de sus veces
5. Aplicar encuestas y procesar resultados						
5.1.	Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo	Cronograma de trabajo	<u>Según cronograma de trabajo</u> Aplicar la encuesta a los ciudadanos de forma presencial o virtual utilizando el instrumento de evaluación aprobado, los medios y/o equipos disponibles, de acuerdo al cronograma de trabajo. En caso de identificar medidas correctivas inmediatas, atender la necesidad del ciudadano e informar al Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo en caso corresponda, según la "Guía de protocolo del proceso de atención a la ciudadanía" del SERNANP.	Designado/s de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo o quien haga de sus veces		
5.2.			Proceder a la tabulación, compilación y análisis de los resultados de forma diaria, pudiendo utilizar las siguientes técnicas estadísticas:	Designado/s de la UOF de Gestión Documentaria y	Resultados tabulados y compilados	Responsable de la UOF de Gestión



ID Actividad	Proveedor	Entrada	Descripción de la Actividad	Responsable	Salida	Cliente
			<ul style="list-style-type: none"> Histogramas Diagramas de Pareto Gráficos de barra Diagramas de correlación Otras técnicas estadísticas Totalizar las sugerencias recibidas en tipos o clase de sugerencia.	Archivo o quien haga de sus veces		Documentaria y Archivo
6. Implementar e informar medidas						
6.1.			Adoptar medidas correctivas/preventivas y de mejora con el personal responsable de atender al ciudadano, dependencias o la alta dirección en caso corresponda.	Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo		
6.2.	Designado/s de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo o quien haga de sus veces	Resultados tabulados y compilados	Trimestral Elaborar Informe de medición de la satisfacción del ciudadano el cual contiene la medición de los resultados de las encuestas de satisfacción, recopilación de sugerencias, resultados de las acciones adoptadas y las oportunidades de mejora identificadas e implementadas.	Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo		
6.3.			Incluir Informe de resultados de encuesta de satisfacción en el Informe Trimestral siguiendo los lineamientos del proceso " PPI-02-03 Monitoreo y evaluación de la Ejecución del POI " que conduce la Oficina de Planeamiento y Presupuesto a través de la UOF de Planeamiento y Modernización de la Gestión.	Responsable de la UOF de Gestión Documentaria y Archivo	Informe de resultados de encuesta de satisfacción	Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Indicadores						
Nombre		Fórmula		Nombre		Fórmula
Cumplimiento del cronograma de trabajo		(#Actividades ejecutadas)/(#Actividades programadas)				

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-03
		Página 8 de 10
GERENCIA GENERAL	Atención al ciudadano	Versión: 1.00
	Medición de la satisfacción del ciudadano	Fecha: 25/10/2018

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

9.1. La medición de la satisfacción del ciudadano se implementará en primera instancia en la sede central y de forma progresiva en las sedes administrativas de las jefaturas de ANP.

X. ANEXO

- Modelo de encuesta de evaluación de satisfacción al ciudadano
- Flujograma del Procedimiento de Medición de la satisfacción del ciudadano

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-03
		Página 9 de 10
GERENCIA GENERAL	Atención al ciudadano	Versión: 1.00
	Medición de la satisfacción del ciudadano	Fecha: 25/10/2018



N° _____

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Nombre: _____

Celular: _____

Dependencia (completado por el SERNANP): _____

Califique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

1. Muy Malo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Muy Bueno

Marque con (X)

		1	2	3	4	5
1	¿Cómo considera usted el trato y la atención que recibió por parte del personal del registro de ingreso al SERNANP?					
2	¿Cómo considera usted el trato y la atención que recibió por parte del personal de la seguridad del SERNANP?					
3	¿Cómo considera usted el trato que recibió por parte del funcionario o servidor del SERNANP que lo atendió?					
4	¿Cómo considera el interés de los colaboradores del SERNANP en atenderlo?					
5	¿Cómo considera la comodidad, aseo y señalización de la infraestructura donde se le atendió?					
6	¿Considera que la atención brindada ha solucionado sus necesidades?					
7	¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida?					

Sugerencias:



PERÚ
Ministerio
del Ambiente

Servicio Nacional
de Áreas Naturales
Protegidas por el Estado

Código: GEA-05-03

Página 10 de 10

Versión: 1.00

Fecha: 25/10/2018

GERENCIA GENERAL

Atención al ciudadano

Medición de la satisfacción del ciudadano

FLUJOGRAMA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

