

RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL Nº 51 - 2016/SENAMHI

Lima,

1 3 DIC. 2016

VISTO:

El Informe N° 03 –UFA-SG-2016 de fecha 07 de diciembre de 2016 donde remite la propuesta de aprobación del Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía 2016-2017, de la Unidad Funcional Operativa de Atención al Ciudadano de la Secretaría General del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI.

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Resolución Presidencial Ejecutiva N° 107-2016/SENAMHI-PREJ-SGS se designa al Secretario General. La Secretaria General es la máxima autoridad administrativa de la entidad y en virtud a ello y en cumplimiento de sus funciones puede emitir resoluciones y directivas (Reglamento de Organización y Funciones - ROF; artículo 13°, inciso e);

Que, la Secretaría General tiene como una de sus funciones conducir las acciones de modernización de la gestión del SENAMHI, así como la formulación de los documentos de gestión organizacional y directivas (ROF; artículo 13°, inciso c);

Que, en el artículo 13° incisos o) y r) del mencionado ROF refieren, entre otras, que son funciones del Secretario General: conducir y dirigir las acciones necesarias para Servicio al Cliente externo; así como también, conducir y dirigir la implementación de acciones que conduzcan al normal funcionamiento y operación de los sistemas de tecnologías, información, comunicaciones y seguridad de la información del SENAMHI; y,

Que, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 24031, Ley del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI y su modificatoria Ley N° 27188; su Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Decreto Supremo N° 003-2016-MINAM; y con los vistos de la Oficina de Asesoría Jurídica,



SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGIA E HIDROLOGIA DEL PERÚ



Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Recursos Humanos, de conformidad con las facultades conferidas mediante Resolución Presidencial Ejecutiva N° 107-2016/SENAMHI de fecha 26 de mayo de 2016.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar

Aprobar el "Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía 2016-2017" que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Publicidad

La Secretaría General dispone la publicación de la presente resolución en el Portal Web institucional.

SENAMING YARESTONES OF SENAMINI

TARIA Registrese y comuniquese

Alcides Chávarry Correa Secretario General

DISTRIBUCION:

Todas las unidades orgánicas Archivo 09/12/2016

SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA DEL PERU





	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Selene Bustíos	Coordinadora de la UFA	Sempusial	02/12/2016
	Manuel Aguilar	Especialista en Redes Sociales	Meldela	02/12/2016
	Javier Nuñez	Director de la OTI	Johnson .	02/12/2016
	Julio Suni	Especialista de la UFT		02/12/2016
Revisador por:	Rubén Girón	Director de la UI	1	07/12/2016
Aprobado por:	Alcides Chávarry	Secretario General	3	07/12/2016



1 ÍNDICE

- 2 Identificación del problema
- 3 Situación actual
- 4 Objetivos
- 5 Alcance
- 6 Actividades a desarrollar
- 7 Recursos
- 8 Indicadores
- 9 Anexos









2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

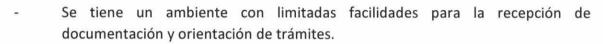
Para la detección e identificación de los problemas que actualmente afronta la atención a la ciudadanía en el SENAMHI, se utilizaron los siguientes métodos:

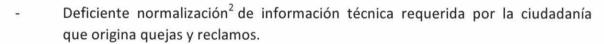
- Lluvia de ideas
- Método de observación

Además se tomó como referencia los estudios existentes de satisfacción de clientes del SENAMHI¹.

2.1 Descripción de los problemas







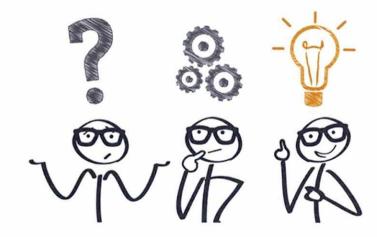
Carencia de estudios periódicos que midan la satisfacción de los ciudadanos.

No existe un trato estándar para la atención a la ciudadanía a través de los canales: telefónico y presencial.

Dificultad para acceder a información organizada del portal web institucional que ocasiona disconformidad en los ciudadanos.







¹ Elaborado por el personal de la Oficina de Servicio al Cliente en el año 2015.

² Proceso de perfeccionar las columnas, tablas, claves y relaciones que permitan crear una base de datos eficaz y sin errores.



3 SITUACIÓN ACTUAL

En este punto se analizó la situación actual de los principales problemas que afronta la atención a la ciudadanía en nuestra Entidad.

Problema 1: Demora en los tiempos de atención de trámites a la ciudadanía.



Los ciudadanos se encuentran insatisfechos respecto al tiempo estimado de atención de trámites, sobre todo los relacionados a las solicitudes de información hidrometeorológica. Actualmente el tiempo estimado para la atención de este servicio es de 10 días útiles, lo cual genera retraso en los estudios e informes que los ciudadanos tienen que elaborar a partir de la información otorgada por la institución.





Problema 2: Se tiene un ambiente con limitadas facilidades para la recepción de documentación y orientación de trámites.



Se ha podido identificar que el espacio que actualmente tiene la Sede Central del SENAMHI para la recepción de documentación y consultas de trámites es el inadecuado; debido a que el público tiene que realizar sus diligencias de pie y sin poder visualizar a la persona que lo está atendiendo.

Este problema se agrava en épocas de convocatoria de personal donde hay mayor afluencia de público.







Problema 3: Deficiente normalización de información técnica requerida por la ciudadanía que origina que jas y reclamos.

Se tiene como referencia el estudio de satisfacción de clientes realizado el año 2015, donde se evidenciaba que el 7% de ellos, se encontraban muy insatisfechos respecto a la confiabilidad de nuestra información técnica.

Asimismo, dentro de este estudio se pudo detectar que la confiabilidad de la información es uno de los principales factores de insatisfacción y uno de los principales motivos por los que los ciudadanos no recomiendan los productos y servicios de la Institución.







Problema 4: Carencia de estudios periódicos que midan la satisfacción de los ciudadanos.

La Institución ha venido realizando estudios de satisfacción de clientes, que han servido para conocer el grado de satisfacción de los mismos, sin embargo estos estudios solo mostraban la perspectiva de los ciudadanos pagantes y no permitían detectar las necesidades de la ciudadanía en general.

Por otro lado, los resultados de estos estudios y las oportunidades de mejora identificadas, no eran comunicados a la Alta Dirección y al personal involucrado con la atención a la ciudadanía.







Problema 5: No existe un trato estándar para la atención a la ciudadanía a través de los canales: telefónico y presencial.

La sede central del SENAMHI posee algunos lineamientos que permiten proporcionar un servicio de atención a la ciudadanía. Sin embargo estos procesos no se encuentran detallados o escritos a modo de protocolos o lineamientos.

Este problema se profundiza aún más cuando los ciudadanos solicitan información sobre algún trámite a través de nuestros puntos de atención a nivel nacional, debido a que la información que se le proporciona no es uniforme.







Problema 6: Dificultad para acceder a información organizada del portal web institucional que ocasiona disconformidad en los ciudadanos.



Se ha podido identificar la existencia de llamadas de ciudadanos que no pueden encontrar información dentro del portal web institucional, y por tal motivo se comunican con la central telefónica, para recibir algún tipo de soporte que los ayude en su búsqueda. Este problema continúa ocurriendo puesto que la actual página web de la Entidad no es muy intuitiva, funcional y sobre todo no ha sido creada o diseñada bajo un enfoque orientado a la ciudadanía.







4 OBJETIVOS

El objetivo principal de este Plan es mejorar el nivel de satisfacción de nuestros ciudadanos respecto a los servicios que proporciona la Entidad.

PROBLEMA	OBJETIVO
Demora en los tiempos de atención de trámites a la ciudadanía.	Obj 1: Reducir progresivamente los tiempos de atención de trámites a la ciudadanía de 10 días a 7 días.
Se tiene un ambiente con limitadas facilidades para la recepción de documentación y orientación de trámites.	Obj 2: Contar con un ambiente adecuado para la recepción de documentación y orientación de los trámites que realizan los ciudadanos en el SENAMHI.
Deficiente normalización de información técnica requerida por la ciudadanía que origina quejas y reclamos.	Obj 3: Reducir el porcentaje de los ciudadanos disconformes respecto al proceso de normalización de la información técnica institucional, de 7% a 2%.
Carencia de estudios periódicos que midan la satisfacción de los ciudadanos.	Obj 4: Contar con estudios que midan de manera periódica la satisfacción de los ciudadanos.
No existe un trato estándar para la atención a la ciudadanía a través de los canales: telefónico y presencial.	Obj 5: Disponer de Protocolos de atención a la ciudadanía que permitan estandarizar la atención presencial y telefónica.
Dificultad para acceder a información organizada del portal web institucional que ocasiona disconformidad en los ciudadanos.	Obj 6: Mejorar la accesibilidad de información a través de la creación de un nuevo Portal Web, con un enfoque orientado al ciudadano.











5 ALCANCE

5.1 Espacio

Físico:

El alcance del presente Plan para Mejorar de la Calidad de Atención a la Ciudadanía a corto plazo, es solamente para la Sede Central, ubicada en el Jr. Cahuide 721 – Jesús María, Lima.

Solo en el caso de la mejora del problema número 4, sobre la implementación de documentos y protocolos para mejorar la atención a la ciudadanía, se tendrá un alcance a nivel nacional; a través de nuestras 13 Direcciones Zonales, ubicadas en Piura, Lambayeque, Cajamarca, Ica, Arequipa, Tacna, Loreto, San Martín, Huánuco, Junín, Cusco y Puno.

Virtual:

El presente Plan tiene también un alcance virtual, ya que se realizarán cambios en la estructura de nuestro Portal Web con el fin de mejorar la accesibilidad de la información. Asimismo, la implementación del Sistema de Gestión de Trámite Documentario a través de la web, permitirá mejorar los tiempos de atención de los requerimientos solicitados por el ciudadano.

5.2 Tiempo

El tiempo estimado para la implementación de este plan es de 8 meses, a partir del mes de noviembre del año 2016 y finalizando el mes de junio del año 2017.







PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD

DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Senamhi servicio Michald De METEORICIGIA ENDROCACIÓN DEL PERO

6 ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Objetivo 1: Reducir progresivamente los tiempos de atención de trámites a la ciudadanía de 10 días a 7 días.

ACTIVIDACIES Response to the control of the con
al 46 bits gradomary and some section of the sectio
NOVEMBER 2015 010CFMBR 2015 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 3 1 2 3 4 3 4 3 3 4 3 3 4 3 4 3 3
NOVEMBRIE SOUTH MARKED FEBRERO FEBRERO FEBRERO MARKED SOUTH MARKED
OUTCHORDE CNERO
Outstablist
1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 3 1 2 3 4 3 1 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3
Companies Comp
Carrier Horizo Febrero Febrero Febrero Carrier
ENERO FEBRENO AMARZO ALLA MARZO A
S 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5
ENITRO FEBRENO MARZO ZUIT ABRIL MAYO JUNI SEMANAS 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 2 3 4 5 1 2 2 3 4 5 1 2 2 3 4 5 1 2 2 3 4 5 1 2 2 3 4 5 1 2 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 3 3 4 5 1 3 3 4 5 1 3 3 4 5 1 3 3 3 4 5 1 3 3 3 4 5 1 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3
ENITRO FEBRENO MARZO ZUIT ABRIL MAYO JUNI SEMANAS 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 2 3 4 5 1 2 2 3 4 5 1 2 2 3 4 5 1 2 2 3 4 5 1 2 2 3 4 5 1 2 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 2 3 3 4 5 1 3 3 4 5 1 3 3 4 5 1 3 3 4 5 1 3 3 3 4 5 1 3 3 3 4 5 1 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3
FEBRENO PARZO ZUIT ABRIL MAYO JUNIN SEMANS A 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1
FEBRENO PARZO ZUIT ABRIL MAYO JUNIN SEMANS A 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1
FEBRERO
SEMANAS
SEMANAS
SEMANAS
MARZO 2017 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 5 3 5 5 5 3 5 5 5 3 5 5 5 3 5 5 5 3 5 5 5 3 5 5 5 3 5 5 3 5 5 3 5 5 3 5 5 3 5 5 3 5 5 3 5 5 3 5 5 3 5 5 3 5 5 3 5 3
MARZO 2017 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 1 5 3 5 5 5 3 5 5 5 3 5 5 5 3 5 5 5 3 5 5 5 3 5 5 5 3 5 5 5 3 5 5 3 5 5 3 5 5 3 5 5 3 5 5 3 5 5 3 5 5 3 5 5 3 5 5 3 5 5 3 5 3
3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 MAYO 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 MAYO 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 MAYO 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 MAYO 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 MAYO 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 MAYO 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 MAYO 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 MAYO 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 MAYO 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 MAYO 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 MAYO 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 MAYO 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 MAYO 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 MAYO 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 MAYO 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 MAYO 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 MAYO 3 6 1 2 1 2 3 4 1 2 3 MAYO 3 6 1 2 1 2 3 4 1 2 3 MAYO 3 7 1 2 1 2 3 4 1 2 3 MAYO 3 7 1 2 1 2 3 4 1 2 3 MAYO 3 8 1 1 2 1 2 1 2 3 MAYO 3 8 1 1 2 1 2 1 2 MAYO 3 8 1 1 2 1 2 1 2 MAYO 3 8 1 1 2 1 2 1 2 MAYO 4 8 1 1 2 1 2 1 2 MAYO 4 8 1 1 2 1 2 MAYO 4 8 1 1 2 1 2 MAYO 5 8 1 1 2 1 2 MAYO 6 8 1 1 2 1 2 MAYO 7 8 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 5 5 1 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5
1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 MININ
1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 MININ
3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 5 1 5 1 5 1 5 1 5 1 5 1 5 1 5 1 5
MAYO JUNII
1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 5 1 5 1 5 1 5 1 5 1 5 1 5 1 5 1 5
3 4 5 1 2 JUNI
3 4 5 1 2 JUNI
9 P P P P P P P P P P P P P P P P P P P
onwing the second secon
JAMIE
S S S S S S S S S S S S S S S S S S S











Senamhi servicional de meteorologia e Hidrologia del Peril











			23								
			20								
			13								
١			18								
١			16 17								
			13 1								
			12 1								
2017	ENERO		11								
			10								
			6								
			9								
			2								N. S. S. S. S. S.
			4								
			3								
			2								
			30								
			29								
			28								
			27								A STATE OF THE STA
			3 26				- A GO-FILL OF				
		35	2 23	-							
		DÍAS	21 22								
			20 2								
	E		19 2								
	DICIEMBRE		16								
	DICI		15								
			14								
			13				Thes.				
2016			12								
~			6								
			7								
			9								
			2								
			2								
	H		1								
			29 30								
			28 2	011							
	BRE		25 2								
	NOVIEMBRE				- x i						
	MC		23 24								
			22								
			21								
	RIFS							(0)			
	RESPONSABLES			eb lenoi	onu4 bebinl	J) neliugA∖	o) A Manuel	nebebui2 le ircaciones)	nòisnetA eb lsnoi numo2	onu4 babinU) e	Selene Bustio
	Actividades			Coordinación de las opciones de espacios físicos con el responsable de Seguridad y Salud Ocupacional.	Selección de las opciones de espacios físicos con las oficinas / unidades involucradas.	Solicitud a la Secretaría General el espacio físico seleccionado.	Realización del seguimiento administrativo del espacio físico autorizado.	Identificación de bienes y recursos humanos en el espacio físico entre las oficinas / unidades involucradas.	Solicitud de asesoramiento del uso adeacuado de la identidad visual institucional en el espacio físico con la Unidad funcional Operativa de Comunicaciones.	Coordinación de distribución de bienes y recursos humanos en el espacio físico con el responsable de Seguridad y Salud Ocupacional.	Coordinación de implementación de telefonía, muebles, ordenadores, internet, electricidad, etc, del espacio físico con las oficinas / unidades companias.
	Activ			Coordinación d espacios físicos co Seguridad y Sa	Selección de las o físicos con las o involu	Solicitud a la Se espacio físico	Realización (administrativo auto	Identificación di humanos en el esi oficinas / unida	Solicitud de ase: adeacuado de l institucional en el Unidad Funcio	Coordinación de di recursos humano: con el responsable Ocupi	Coordinación de telefonía, muet internet, electrición físico con las of compo
	ž			1	2	m	4	s	φ	2	60



Objetivo 3: Reducir el porcentaje de los ciudadanos disconformes respecto al proceso de normalización de la información técnica institucional de 7% a 2%.

1	1					2016	9														2	2017											
				NOVIEMBRE	BRE	L	DIC	DICIEMBRE	RE	H		ENERO	80		_	FEBRERO	RO		2	MARZO	0		A	ABRIL			Σ	MAYO		Н	3	OINO	
z	ACTIVIDADES	KESPONSABLES															SE	SEMANAS	15														
			1	2 3	3 4	1	1 2 3 4 1 2 3	8	4	2	1 2	1 2 3	4	5	1	2	3 4	4 1	1 2 3 4	3	4	2	1 2	2 3	4	1	2	2 3 4		5	7	60	4
1	Diagnóstico del Problema																	-			1	\dashv	\dashv	4			1	+	\dashv	+	4		
2	Determinación de la Solución	Javier Núñez			_	_												\dashv				+	-	_			1	1	\dashv	\dashv	4		
	Diseño Final del Proceso de	(Oficina de																															
3	3 Normalización	Tecnologías de			-											1	+	\dashv			1	\dashv	+	_			1	+	+	\dashv	4		
	Implementación del Proceso de Información y	Información y																															-
4	4 Normalización	Comunicación)		-							-	-									1	+	+	4			1	1	+	-	4		
2	Operatividad																											53					

Objetivo 4: Contar con estudios que midan de manera periódica la satisfacción de los ciudadanos.

Selene Busticos FEBRENO FEBRENO MARZO ABRIL MAYO JUNIO			ACTIVIDADES		Elaboración del Plan	de Investigación	Diseño de los	2 Instrumentos	Realización del	Trabajo de Campo	Análisis de la	4 Información	Elaboración del	5 Informe Final	6 Retroalimentación
2016 DICIEMBRE ENERO FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIC SEMANAS 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		110000000000000000000000000000000000000	KESPONSABLE						Selene Bustios	Jonidad runcional	Gindadapol	Cindadallo			
2016 DICIEMBRE ENERO FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIC SEMANAS 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		NOVIEME		1 2 3											
OICEMBRE ENERO FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIC SEMANAS 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 1 2 3 4 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	7	3RE		4											
2017 SEMANAS 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3	016	٥		1											
2017 BRE		ICIEN									F-7.				
ENERO FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIC S 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 1 2 3 4 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		ABRE		4											
2017 ENERO FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIC SEMANAS 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2				2									000		
ENERO FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIC SEMANAS 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 1 2 3 4 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1				1											
2017 SEMANAS 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 2 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 4 1 3 3 3 3		EN		2									-		
2017 SEMANAS 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 SI 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 2 3 3 4 1 1 1 2 3 3 4 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		ERO								-			_		
2017 FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIC SEMANAS 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2															
2017 SEMANAS 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 6 1 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1				1						_					
2017 SEMANAS 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 6 1 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		FEBR													
2017 SEMANAS 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 6 1 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		ERO		3											
2017 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 3 4 6 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 3 4 7 1 7 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3			SEM	4			-	-		+	-				
2017 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 3 4 6 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 3 4 7 1 7 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3			ANA	1 2				-		-		-			
2017 A S 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 5 3 5 4 5 1 5 3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5		MAR	S	3			_			-				- 100	
1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3		02		4										413.5	
1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3	20			2											
1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3	17			1											
1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3		ABR		7						1			-		
1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3		_		3				+		+		1		1	
2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3				4		-	-	+	***			\dashv	111	+	-
10 JUNIC				7		-		\dashv		-		\dashv		-	-
10 JUNIC		MA		3		-		4		4		-		-	_
3 1 2 3 2 1 5 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3		0		4		4						4			
1 2 3				S											
3															
ON E		2				1		1		1	_	1			
		OIN				\dashv		\dashv		+		-			



Objetivo 5: Disponer de Protocolos de atención a la ciudadanía que permitan estandarizar la atención presencial y telefónica.

			2016 2017	
°Z	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DICIEMBRE	
:			DÍAS	
			1 2 5 6 7 9 12 13 14 15 16 19 20 21 22 23 26 27 28 29 30 2 3 4 5 6 9 10 11	1 12
1	Elaboración del Diagnóstico Situacional			
2	Recopilación de Información Referencial			
3	Determinación del Alcance del Documento	Selene Bustíos (Unidad Funcional		
4	Elaboración del Protocolo de Atención al Ciudadanía	de Atención al Ciudadano)		
5	Promulgación del Protocolo de Atención a la Ciudadanía			
9	Capacitación del Personal de Atención a la Ciudadanía			













Objetivo 6: Mejorar la accesibilidad de información a través de la creación de un nuevo Portal Web con un enfoque orientado al ciudadano.

							2016	9				H		2017		Γ
			DCT		NO	NOVIEMBRE				DICIEMBRE	RE			ENERO		
ž	ACTIVIDADES	RESPONSABLE							DÍAS							П
		5	26	2	6	16	23	30	7	14	21	28	4	11	18	25
1	DISEÑO DEL WEBSITE INSTITUCIONAL					T		Γ	T		H	H	\vdash	H	\vdash	Π
	DISEÑO DE PGINA PRINCIPAL E INTERIORES															
	MAQUETACIÓN															
	CMS															
	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS															
	CREACION DE MENÚS	(u														
	CREACION DE PAGINAS	Эció					ALC: NO		0.31					_		
	PUBLICACIÓN DE NOTICIAS	soju														
	URL AMIGABLES	nw														
	CARGA DE ARCHIVOS TÉCNICOS	o) /										_				
	SOPORTE PARA LA PUBLICACIÓN EN VARIOS IDIOMAS	A uç														
	CREACIÓN DE WIDGETS	oioe														
	PUBLICACIÓN DE SLIDERS	w 16														
2	CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS PÁGINAS	ojuj														
	PAGINA DE FUNCIONARIOS	el ə														
	AVISOS HIDROMETEREOLÓGICOS	p se														
	MAPAS DE PRONOSTICOS :LIMA, NACIONAL, ZONAL, REGIONAL	5)30														
	IMÁGENES SATELITALES	lou										1 N				
	MAPA DE VIGILANCIA HIDROLÓGICA	D9T														
	DATOS HISTÓRICOS	әр										7 0				
	PERFIL VERTICAL (SONDAJE)	eui														
	MODELOS NUMÉRICOS	PiJO														
	RADIACIÓN ILTRAVIOLETA) za														
	CALIDAD DEL AIRE	un														
	VISUALIZADOR DEPUBLICACIONES: TODOS LOS BOLETINES	N 19										h	_			
m	CREACIÓN DE MODULOS ADICIONALES	ivs											-			
	MAPA VISUALIZADOR DE TODA LA INFORMACIÓN DEL SENAMHI	r														
	SISTEMA DE PRONÓSTICO DEL TIEMPO Y RADIACIÓN UV PARA LAS PLAYAS															
/	SISTEMA DE REGISTRO PARA LAS VISITAS GUIADAS															
185	SISTEMA DE CALCULO ASTRONÓMICO	//														
ON	OND	(20)									_		-			٦
CBU	To Jay uponosh of S	Thoracet of The Park														





7 RECURSOS:

	PROBLEMA	OBJETIVO Reducir progresivamente los	RECURSOS Humanos: Personal a Capacitarse (Aprox. 5)	PRESUPUESTO Presupuesto aproximado: S/ 400 soles, por incurrir en
	Demora en los tiempos de atención de trámites a la ciudadania.	tiempos de atención de trámites a la ciudadanía de 10 días a 7 días.	Materiales: Sala de reuniones, útiles de escritorio, movilidad y acceso a lineas telefónicas. Tecnológicos: Computadoras, licencias, Internet, Servidor.	gastos de movilidad. Fuente de Financiamiento: Presupuesto 2016
AL CHUDADANO	Se tiene un ambiente con limitadas facilidades para la recepción de documentación y orientación de trámites.	Contar con un ambiente adecuado para la recepción de documentación y orientación de los trámites que realizan los ciudadanos en el SENAMHI.	Humanos: 01 especialista en comunicaciones y 01 de marketing (responsables), personal de coordinación (Aprox. 10) y la contratación de 01 personal orientador para la atención a la cuidadanía. Materiales: Sala de reuniones, útiles de escritorio, movilidad, videos institucionales y acceso a lineas telefónicas. Tecnológicos: Computadoras, muebles, televisor, internet.	Presupuesto aproximado. S/ 25 000 soles, por incurrir en gastos de la contratación de 01 personal orientador y equipamiento del espacio físico. Fuente de financiamiento: Plan de Presupuesto 2017 y Recursos propios.
-	Deficiente normalización de información técnica requerida por la ciudadanía que origina quejas y reclamos.	Reducir el porcentaje de los ciudadanos disconformes respecto al proceso de normalización de la información técnica institucional, de 7% a 2%.	Humanos: 10 especialistas en el desarrollo de sistemas, procesos y base de datos. Materiales: Imágenes georreferenciadas, movilidad. Tecnológicos: Computadoras, internet, servidor.	Presupuesto aproximado: S/ 10 000 soles, por incurrir en gastos de movilidad y la contratación de servicios de apoyo.
	Carencia de estudios periódicos que midan la satisfacción de los ciudadanos	Contar con estudios que midan de manera periódica la satisfacción de los ciudadanos.	Humanos: 01 especialista en marketing, 01 especialista en gestión de la calidad, personal de trabajo en campo (aprox. 3). Materiales: Sala de reuniones, útiles de escritorio, movilidad y acceso a lineas telefónicas. Tecnológicos: Computadoras, Internet.	Presupuesto aproximado: S/ 200 soles, por incurrir en gastos de material fungible. Fuente de Financiamiento: Recursos Propios.
LA COMUS	No existe un trato estándar para la atención a la ciudadanía a través de los canales: telefónico y presencial.	Disponer de Protocolos de atención a la ciudadanía que permitan estandarizar la atención presencial y telefónica.	Humanos: 01 especialista en marketing, 01 especialista en comunicaciones y 01 especialista en gestión de la calidad. Materiales: Sala de reuniones, útiles de escritorio, movilidad y acceso a lineas telefónicas. Tecnológicos: Computadoras, Internet.	Presupuesto aproximado: S/ 200 soles, por incurrir en gastos de material fungible. Fuente de Financiamiento: Recursos Propios.
	Dificultad para acceder a información organizada del Portal Web institucional que ocasiona disconformidad en los ciudadanos.	Mejorar la accesibilidad de información a través de la creación de un nuevo Portal Web, con un enfoque orientado al ciudadano.	Humanos: 02 webmaster y 01 programador. Materiales: Sala de reuniones, material de comunicaciones, útiles de escritorio, acceso a lineas telefónicas. Tecnológicos: Computadoras, Internet, Servidor.	Presupuesto aproximado: S/ 200 soles, por incurrir en gastos de material fungible. Fuente de Financiamiento: Recursos Propios.





8 INDICADORES

	FICHA DE INDICADOR 1
1) Nombre de Indicador	Media del número de días de atención.
2) Descripción del Indicador	Este indicador mide el tiempo promedio de atención de trámites.
3) Objetivo del Indicador	Reducir progresivamente los tiempos de atención de trámites a la ciudadanía de 10 días a 7 días.
4) Forma de Cálculo	\overline{x} Número de días de Atención = Día de atención — Día de recepción
5) Fuente de Información	Registros de recepción de documentos / Registros de fecha de atención
6) Periodicidad de Medición	Bimestral
7) Responsable de Medición	Unidad Funcional de Trámite Documentario / Unidad Funcional de Atención al Ciudadano
8) Meta	Promedio de atención 7 días

	FICHA DE INDICADOR 2
1) Nombre de Indicador	Porcentaje de avance del acondicionamiento del espacio de atención para los ciudadanos.
2) Descripción del Indicador	El indicador mide los avances del proceso de acondicionamiento del ambiente para la atención de los ciudadanos.
3) Objetivo del Indicador	Contar con un ambiente adecuado para la recepción de documentación y orientación de los trámites que realizan los ciudadanos en el SENAMHI.
4) Forma de Cálculo	(Σ de actividades realizadas / Número total de actividades de acuerdo al cronograma de acondicionamiento) * 100
5) Fuente de Información	Reportes de avance, actas de reuniones
6) Periodicidad de Medición	mensual
7) Responsable de Medición	Unidad Funcional de Atención al Ciudadano / Unidad Funcional de Comunicaciones
8) Meta	01 ambiente acondicionado para la atención







	FICHA DE INDICADOR 3
1) Nombre de Indicador	Índice de satisfacción respecto al proceso de normalización de la información técnica
2) Descripción del Indicador	El indicador mide impacto de la implementación del proceso de normalización de la información técnica
3) Objetivo del Indicador	Reducir el porcentaje de los usuarios disconformes respecto a la confiabilidad de la información técnica de 7% a 2%.
4) Forma de Cálculo	% de usuarios satisfechos* = # de usuarios encuestados satisfechos* # total de usuarios encuestados* * Respecto al proceso de normalización de información técnica
5) Fuente de Información	Estudio de Satisfacción
6) Periodicidad de Medición	Mensual
7) Responsable de Medición	Unidad Funcional de Atención al Ciudadano
8) Meta	2% de insastisfacción respecto a la confiabilidad de la información técnio

FICHA DE INDICADOR 4			
1) Nombre de Indicador	Número de Estudios de Satifacción		
2) Descripción del Indicador	Este indicador mide la cantidad de estudios de satisfacción realizados		
3) Objetivo del Indicador	Contar con estudios que midan de manera periódica la satisfacción de los ciudadanos		
4) Forma de Cálculo	Σ de Estudios de Satisfacción a la Ciudadanía		
5) Fuente de Información	Registro de atenciones, directorio de clientes		
6) Periodicidad de Medición	Semestral		
7) Responsable de Medición	Unidad Funcional de Atención al Ciudadano		
8) Meta	2 Estudios de Satisfacción de los ciudadanos		







Anexos

Análisis Crítico de los Problemas

Problema 1: Demora en los tiempos de atención de trámites a la ciudadanía.

¿Por qué le preocupa a la Entidad?	Porque la demora en la atención no está en correspondencia con política de orientación al ciudadano de brindar servicios de manera oportuna.
¿Desde cuándo le preocupa?	Desde que se ha acrecentado las demoras por la mayor cantidad de requerimientos, lo cual se viene evidenciando desde finales del año 2014.
¿Dónde ocurre?	Ocurre en el proceso de atención a la ciudadanía.
¿Qué expectativas tiene el usuario?	El usuario requiere información de manera oportuna.
¿Qué expectativas tiene la organización?	Mejorar la satisfacción de los ciudadanos y la imagen institucional.



Problema 2: Se tiene un ambiente con limitadas facilidades para la recepción de documentación y orientación de trámites para la ciudadanía

//	SOELA	INFORM	11
010	A SECOND	CADELA	13/
ETECN			LA COA
110	SEN. SEN.	WCION WCION	
	130	NOIS	//







A VEA COM	¿Por qué le preocupa a la Entidad?	Porque el nuevo enfoque de funcionamiento de la Entidad está orientado desde el ciudadano.		
	¿Desde cuándo le preocupa?	Desde el año 2015.		
	¿Dónde ocurre?	Área de recepción de la documentación.		
	¿Qué expectativas tiene el usuario?	El usuario requiere un espacio cómodo para la gestión de sus trámites.		
)	¿Qué expectativas tiene la organización?	Mejorar la satisfacción de los ciudadanos y la imagen institucional.		



Problema 3: Deficiente normalización de información técnica requerida por la ciudadanía que origina quejas y reclamos.

¿Por qué le preocupa a la Entidad?	Porque la visión de la Entidad es generar y proveer información de manera confiable.
¿Qué efectos trae este problema?	Se tiene referencia de quejas de ciudadanos desde el año 2010.
¿Dónde ocurre?	Ocurre en el proceso de atención de información hidrometeorológica ³
¿Qué expectativas tiene el usuario?	El usuario técnico y especialista desea obtener información precisa y confiable.
¿Qué expectativas tiene la organización?	Mejorar la satisfacción de los ciudadanos técnicos y la imagen institucional.



Problema 4: Carencia de estudios periódicos que midan la satisfacción de los ciudadanos.

0000	¿Por qué le preocupa a la Entidad?	Porque el nuevo enfoque de funcionamiento de la Entidad está orientado desde el ciudadano.
	¿Desde cuándo le preocupa?	Desde el año 2015.
	¿Qué expectativas tiene el usuario?	El usuario espera una recibir atención de calidad y que sus sugerencias sean tomadas en cuenta.
	¿Qué expectativas tiene la organización?	Mejorar la satisfacción y percepción de la ciudadanía.



-

³ Información de variables meteorológicas e hidrológicas.



Problema 5: No existe un trato estándar para la atención a la ciudadanía a través de los canales: telefónico y presencial.

¿Por qué le preocupa a la Entidad?	Porque el nuevo enfoque de funcionamiento de la Entidad está orientado desde el ciudadano.
¿Qué efectos trae este problema?	El personal de atención a la ciudadanía al interior del país no proporciona información de manera adecuada al usuario respecto a los procedimientos para la atención de sus trámites.
¿Desde cuándo le preocupa?	Desde el año 2015.
¿Qué expectativas tiene el usuario?	El usuario espera que recibir información confiable respecto a la atención sus trámites.
¿Qué expectativas tiene la organización?	Mejorar la comunicación con nuestro público externo.



Problema 6: Dificultad para acceder a información organizada del portal web institucional que ocasiona disconformidad en los ciudadanos.

1.5	ELAI	NF ORA	11	
100	SEPUBLICA .	DEL ASTO	(2)	1
ECNO		2) 50	
The sa	SENI	AMHI	S. S.	Y
//	DEN	NOIS	//	





TA CO MON	¿Por qué le preocupa a la Entidad?	Porque el nuevo enfoque de funcionamiento de la Entidad está orientado desde el ciudadano.	
	¿Qué efectos trae este problema?	Los ciudadanos llaman a la Institución puesto que necesitan un soporte para poder encontrar información que está colgada en la página web de la entidad.	
	¿Desde cuándo le preocupa?	Desde el año 2015.	
	¿Qué expectativas tiene el usuario?	El usuario espera encontrar la máxima información a través del sitio web.	
	¿Qué expectativas tiene la organización?	Mejorar la comunicación en línea con nuestro público externo.	