



RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 51 - 2016/SENAMHI

Lima, 13 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.



Regístrese y comuníquese

Abg. Alcides Chávarry Correa
Secretario General

DISTRIBUCION:

Todas las unidades orgánicas
Archivo
09/12/2016

SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA DEL PERÚ



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 2016-2017



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

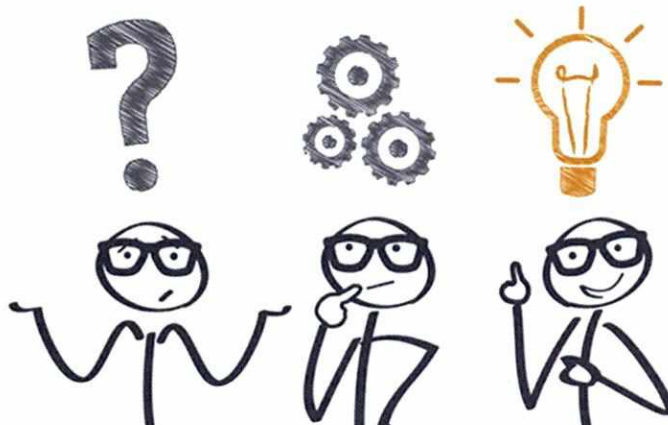
Para la detección e identificación de los problemas que actualmente afronta la atención a la ciudadanía en el SENAMHI, se utilizaron los siguientes métodos:

- 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

- Demora en los tiempos de atención de trámites a la ciudadanía.
- Se tiene un ambiente con limitadas facilidades para la recepción de documentación y orientación de trámites.
- Deficiente normalización² de información técnica requerida por la ciudadanía que origina quejas y reclamos.
- 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 quejas 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
<i>Demora en los tiempos de atención de trámites a la ciudadanía.</i>	Obj 1: Reducir progresivamente los tiempos de atención de trámites a la ciudadanía de 10 días a 7 días.
<i>Se tiene un ambiente con limitadas facilidades para la recepción de documentación y orientación de trámites.</i>	Obj 2: Contar con un ambiente adecuado para la recepción de documentación y orientación de los trámites que realizan los ciudadanos en el SENAMHI.
<i>Deficiente normalización de información técnica requerida por la ciudadanía que origina quejas y reclamos.</i>	Obj 3: Reducir el porcentaje de los ciudadanos disconformes respecto al proceso de normalización de la información técnica institucional, de 7% a 2%.
<i>Carencia de estudios periódicos que midan la satisfacción de los ciudadanos.</i>	Obj 4: Contar con estudios que midan de manera periódica la satisfacción de los ciudadanos.
<i>No existe un trato estándar para la atención a la ciudadanía a través de los canales: telefónico y presencial.</i>	Obj 5: Disponer de Protocolos de atención a la ciudadanía que permitan estandarizar la atención presencial y telefónica.
<i>Dificultad para acceder a información organizada del portal web institucional que ocasiona disconformidad en los ciudadanos.</i>	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.



6 ACTIVIDADES A DESARROLLAR

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

N°	ACTIVIDADES	Responsable	2016				2017				MAYO				JUNIO					
			NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	SEMANAS	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Implementación del Sistema de Gestión Documentario	Javier Nuñez (Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación)																		
2	Coordinaciones con la Institución para la entrega del Sistema de Gestión Documentaria																			
3	Configuración e Implementación del Sistema																			
4	Capacitaciones del Personal																			
5	Prueba de Operatividad																			
6	Operatividad																			
II	Desarrollo del Plan para disminuir los tiempos de atención	Selene Bustos (Unidad Funcional de Atención al Ciudadano)																		
7	Medición del tiempo estimado de atención a la ciudadanía después de la implementación del sistema																			
8	Elaboración del Plan para disminuir los tiempos de espera																			
10	Ejecución del Plan para disminuir los tiempos de atención																			
11	Medición del tiempo estimado de atención a la ciudadanía después de la implementación del Plan																			
12	Pretotalización																			

7 RECURSOS:

PROBLEMA	OBJETIVO	RECURSOS	PRESUPUESTO
Demora en los tiempos de atención de trámites a la ciudadanía.	Reducir progresivamente los tiempos de atención de trámites a la ciudadanía de 10 días a 7 días.	Humanos: Personal a Capacitarse (Aprox. 5) Materiales: Sala de reuniones, útiles de escritorio, movilidad y acceso a líneas telefónicas. Tecnológicos: Computadoras, licencias, Internet, Servidor.	Presupuesto aproximado: S/ 400 soles, por incurrir en gastos de movilidad. <i>Fuente de Financiamiento: Presupuesto 2016</i>
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 ciudadanía. Materiales: Sala de reuniones, útiles de escritorio, movilidad, videos institucionales y acceso a líneas 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. <i>Fuente de financiamiento: Plan de Presupuesto 2017 y Recursos propios.</i>
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. <i>Fuente de Financiamiento: Plan de Presupuesto 2017.</i>
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 líneas telefónicas. Tecnológicos: Computadoras, Internet.	Presupuesto aproximado: S/ 200 soles, por incurrir en gastos de material fungible. <i>Fuente de Financiamiento: Recursos Propios.</i>
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 líneas telefónicas. Tecnológicos: Computadoras, Internet.	Presupuesto aproximado: S/ 200 soles, por incurrir en gastos de material fungible. <i>Fuente de Financiamiento: Recursos Propios.</i>
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 líneas telefónicas. Tecnológicos: Computadoras, Internet, Servidor.	Presupuesto aproximado: S/ 200 soles, por incurrir en gastos de material fungible. <i>Fuente de Financiamiento: Recursos Propios.</i>



[Handwritten signature]



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	\bar{x} <i>Número de días de Atención = Día de atención – Día de recepción</i>
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	<i>(Σ de actividades realizadas / Número total de actividades de acuerdo al cronograma de acondicionamiento) * 100</i>
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	$\% \text{ de usuarios satisfechos}^* = \frac{\# \text{ de usuarios encuestados satisfechos}^*}{\# \text{ total de usuarios encuestados}^*}$ <p><i>* Respecto al proceso de normalización de información técnica</i></p>
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 insatisfacción respecto a la confiabilidad de la información técnica

FICHA DE INDICADOR 4	
1) Nombre de Indicador	Número de Estudios de Satisfacción
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?	<i>Porque la demora en la atención no está en correspondencia con política de orientación al ciudadano de brindar servicios de manera oportuna.</i>
¿Desde cuándo le preocupa?	<i>Desde que se ha acrecentado las demoras por la mayor cantidad de requerimientos, lo cual se viene evidenciando desde finales del año 2014.</i>
¿Dónde ocurre?	<i>Ocurre en el proceso de atención a la ciudadanía.</i>
¿Qué expectativas tiene el usuario?	<i>El usuario requiere información de manera oportuna.</i>
¿Qué expectativas tiene la organización?	<i>Mejorar la satisfacción de los ciudadanos y la imagen institucional.</i>

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

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




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

¿Por qué le preocupa a la Entidad?	<i>Porque la visión de la Entidad es generar y proveer información de manera confiable.</i>
¿Qué efectos trae este problema?	<i>Se tiene referencia de quejas de ciudadanos desde el año 2010.</i>
¿Dónde ocurre?	<i>Ocurre en el proceso de atención de información hidrometeorológica³</i>
¿Qué expectativas tiene el usuario?	<i>El usuario técnico y especialista desea obtener información precisa y confiable.</i>
¿Qué expectativas tiene la organización?	<i>Mejorar la satisfacción de los ciudadanos técnicos y la imagen institucional.</i>




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

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

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?	<i>Porque el nuevo enfoque de funcionamiento de la Entidad está orientado desde el ciudadano.</i>
¿Qué efectos trae este problema?	<i>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.</i>
¿Desde cuándo le preocupa?	<i>Desde el año 2015.</i>
¿Qué expectativas tiene el usuario?	<i>El usuario espera que recibir información confiable respecto a la atención sus trámites.</i>
¿Qué expectativas tiene la organización?	<i>Mejorar la comunicación con nuestro público externo.</i>



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

¿Por qué le preocupa a la Entidad?	<i>Porque el nuevo enfoque de funcionamiento de la Entidad está orientado desde el ciudadano.</i>
¿Qué efectos trae este problema?	<i>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.</i>
¿Desde cuándo le preocupa?	<i>Desde el año 2015.</i>
¿Qué expectativas tiene el usuario?	<i>El usuario espera encontrar la máxima información a través del sitio web.</i>
¿Qué expectativas tiene la organización?	<i>Mejorar la comunicación en línea con nuestro público externo.</i>