ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Procedimiento: PR-GG-002

Versión: 01

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL – GERENCIA GENERAL

Elaborado por:	**Firma:**
Tania Peñaranda Briceño Analista de la Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Firma Digital Senamhi Firmado digitalmente por PEÑARANDA BRICEÑO Tania Janet FAU 20131366028 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 19.04.2020 17:43:54 -05:00
Manuel Jesús Valverde Bocanegra Ejecutivo Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental **Dueño del Proceso**	FIRMA DIGITAL Senamhi Firmado digitalmente por VALVERDE BOCANEGRA Manuel Jesus FAU 20131366028 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 18.04.2020 21:48:32 -05:00

Revisado por:	Firma:
Sonia Huamán Lozano Directora Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad	Firma Digital Senamhi Firmado digitalmente por HUAMAN LOZANO Sonia Del Carmen FAU 20131366028 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 21.04.2020 18:09:32 -05:00
Laiter Luis García Tueros Director Oficina de Asesoría Jurídica	Firma Digital Senamhi Firmado digitalmente por GARCIA TUEROS Laiter Luis FAU 20131366028 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.04.2020 18:10:36 -05:00
José Percy Barrón López Gerente General Gerencia General	Firma Digital Senamhi Firmado digitalmente por BARRON LOPEZ Jose Percy FAU 20131366028 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 23.04.2020 10:55:07 -05:00
Aprobado por:	**Firma:**
José Percy Barrón López Gerente General Gerencia General	Firma Digital Senamhi Firmado digitalmente por BARRON LOPEZ Jose Percy FAU 20131366028 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 23.04.2020 10:23:30 -05:00

Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.
La impresión de este documento constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario

CONTENIDO

1. OBJETIVO 4
2. ALCANCE 4
3. BASE LEGAL 4
4. DEFINICIONES Y SIGLAS 4
5. RESPONSABILIDADES 5
6. GENERALIDADES 6
7. DESARROLLO 7
8. REGISTROS 12
9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS 12

Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.
La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento que brinde los lineamientos, metodología y responsabilidades para gestionar la atención de quejas, reclamos y sugerencias que efectúen los ciudadanos/as y usuarios/as en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI.

2. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente documento normativo son de cumplimiento obligatorio por los servidores civiles de todos los órganos y unidades del SENAMHI.

3. BASE LEGAL

3.1. Constitución Política del Perú.

3.2. Ley N° 29060- Ley de Silencio Administrativo Positivo

3.3. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública

3.4. Decreto Supremo N°033-2005-PCM, Aprueba Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.

3.5. Decreto Supremo N°043-2003-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley No. 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

3.6. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley No. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

3.7. Decreto Supremo N" 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

4.1 Queja

Manifestación de disconformidad que el/la usuario/a ha realizado a través de una hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones físico, virtual y/o mediante una carta~~,~~ contra los defectos de tramitación; en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.

4.2 Reclamo

Es la manifestación de insatisfacción o disconformidad del/la usuario/a respecto a un servicio de atención brindado, realizado a través de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones físico, virtual y/o mediante una carta.

4.3 Sugerencia

Es la propuesta de mejora que expresa el usuario a través de la hoja de sugerencias o mediante formato de sugerencias que tiene el portal institucional de SENAMHI.

Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.
La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario

4.4 Libro de Reclamaciones

Es el documento físico o virtual provisto por el SENAMHI para que los/las usuarios/as formulen reclamos o quejas. Se encuentra a disposición de los usuarios en cada sede de la Entidad, así como a través del Portal Institucional.

4.5 Usuario/a

Persona natural o jurídica que ejerce alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444.

4.6 Aviso del Libro de Reclamaciones:

Aviso físico y virtual en el que se indica la existencia del Libro de Reclamaciones del SENAMHI y el derecho de los usuarios para solicitarlo y formular su reclamo y/o queja.

4.7 Hoja de Reclamación

Documento que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios registran sus reclamos.

4.8 Responsable del Libro de Reclamaciones del SENAMHI

Es el responsable de la conservación del Libro de Reclamaciones de la Entidad, a nivel de la Sede Central y de las direcciones zonales, así como del registro, atención y respuesta del reclamo y/o queja, entre otras funciones afines. Es designado mediante Resolución Presidencial Ejecutiva, conforme a lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

5. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del personal de todas las sedes del SENAMHI que tuvieran contacto con los/las ciudadanos/as, usuarios/as, atenderlos/as y orientarlos/as para el correcto uso del Libro de Reclamaciones.

5.1. Personal de atención al ciudadano

5.1.1. Recepcionar y canalizar las quejas, reclamos o sugerencias efectuadas por los usuarios/as.

5.1.2. Llenar información recepcionada mediante llamada telefónica o carta en el Libro de Reclamaciones virtual del SENAMHI.

5.2. Asistente administrativo/a, auxiliar administrativo/a y personal de atención al ciudadano

5.2.1. Validar que la información que ha consignado el/la ciudadano/a se encuentre completa.

5.2.2. Elaborar carta con la respuesta a las quejas y reclamos efectuados por el usuario/a y remitirla mediante una carta al domicilio consignado.

Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.
La impresión de este documento constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario

5.2.3. Registrar en la base de datos las quejas, reclamos y sugerencias recepcionadas.
5.2.4. Realizar seguimiento al cumplimiento de plazos de respuesta a las quejas y reclamos.

5.3. Ejecutivo/a de la Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental (UACGD)

5.3.1. Hacer seguimiento de las quejas, reclamos y sugerencias efectuadas al SENAMHI por los usuarios/as o ciudadanos/as.

5.3.2. Comunicar al/la Director/a del Órgano o Unidad del SENAMHI detallando la información de la queja, reclamo o sugerencia.

5.4. Director/a de Órgano, Unidad Orgánica o Dirección Zonal (DZ) del SENAMHI

5.4.1. Gestionar el descargo frente a un reclamo
5.4.2. Realizar la investigación de las quejas e implementar las medidas correctivas inmediatas, evaluar si corresponde a una falta administrativa.
5.4.3. Tomar conocimiento de la sugerencia efectuada por el ciudadano/a o usuario/a e implementarlas en caso lo considere pertinentes.
5.4.4. Remitir información de la queja, reclamo o sugerencia a UACGD.

5.5. Servidor/a del SENAMHI involucrado/a en el reclamo

Efectuar el descargo con las medidas correctivas, de corresponder y remitirlas al/la Director/a del Órgano o Unidad Orgánica en un plazo máximo de dos (02) días hábiles.

6. GENERALIDADES

6.1 Reglas Generales

6.1.1 Las quejas, reclamos o sugerencias se pueden generar durante la ejecución del servicio, la entrega y posterior al término de los mismos.

6.1.2 Las quejas y reclamos serán recepcionadas mediante cuatro canales:

a) Teléfono: (01) 470 2867
b) Presencial: Mesa de Partes de Atención al Ciudadano
c) Electrónico: Formato virtual de Libro de Reclamaciones del portal institucional del SENAMHI (www.senamhi.gob.pe)
d) Carta
e) Portal del estado Peruano; www.gob.pe

6.1.3 Las sugerencias serán recepcionadas mediante el formato de sugerencias en la Mesa de Partes de Atención al Ciudadano.

Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.
La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario

6.1.4 Los reclamos, quejas y sugerencias de los/las usuarios/as que ingresen por alguno de los medios antes mencionados durante los días laborales, serán recepcionadas por el/la Asistente Administrativo/a, Auxiliar Administrativo/a de la Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental u otro personal de atención al ciudadano.

6.1.5 Contenido del reclamo o de la queja

a) Nombre y apellido del/la usuario/a
b) Número del documento nacional de identidad - DNI
c) Dirección
d) Teléfono
e) Correo electrónico (opcional)
f) Descripción o detalle del reclamo o queja
g) Firma del reclamante (reclamo presencial)

6.1.6 En caso el/la usuario/a no consigne alguno de los datos requeridos como información mínima, el personal de atención al ciudadano deberá dejar constancia de dicha circunstancia en la sección observaciones de la hoja.

7. DESARROLLO

7.1. Requisitos de inicio del procedimiento

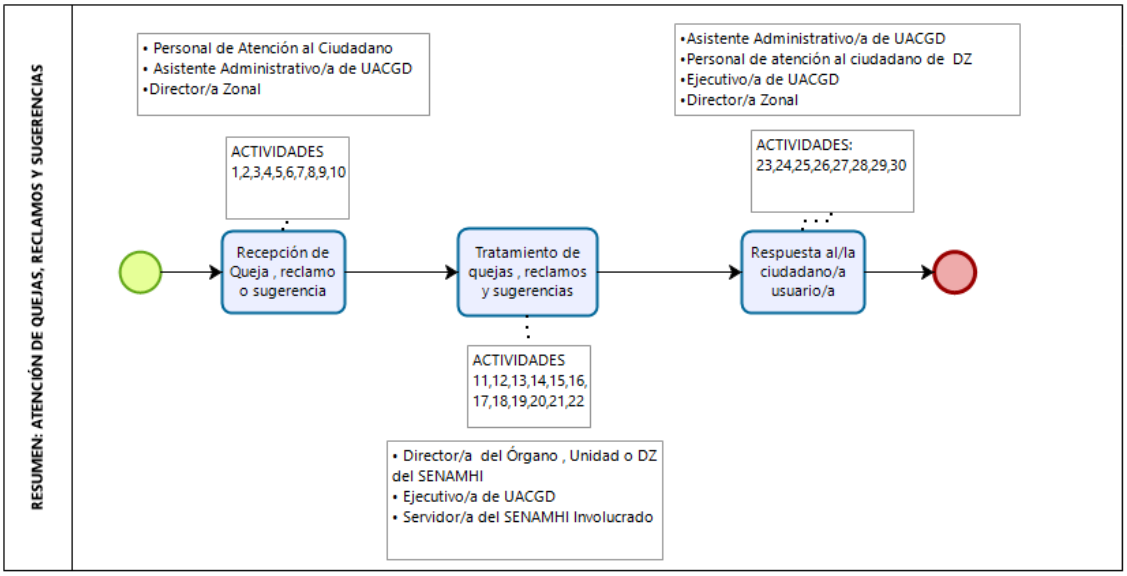
Descripción del requisito	Fuente
Queja, reclamo o sugerencia	Usuario/a o ciudadano/a

7.2. Proceso Relacionado

Todos los procesos identificados en el inventario de procesos vigente que intervienen en la atención de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por el/la ciudadano/a o usuario/a al SENAMHI.

Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.
La impresión de este documento constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario

7.3. Diagrama de flujo



Nota: Para mayor detalle del diagrama de flujo, ver el Anexo N° 4 - Diagrama de flujo detallado.

7.4. Descripción de las actividades

N°	Descripción	Unidad / Órgano	Responsable	Registros
1	Recepcionar reclamo, queja o sugerencia **¿Es reclamo, queja o sugerencia?** **Reclamo o queja: ir a la siguiente pregunta** **¿Cuál es el medio de ingreso del reclamo o queja?** **Mediante llamada telefónica o mediante carta: ir a la actividad N° 2** **Mediante libro de reclamaciones (virtual o físico): ir a la actividad N°4** **Sugerencia: ir a la actividad N°17**	UACGD/GGo DZ	Personal de atención al ciudadano	Carta, Anexo Nº 1: Formato Libro de Reclamaciones. Anexo Nº 2: Formato de sugerencia

Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.
La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario

N°	Descripción	Unidad / Órgano	Responsable	Registros
2	Llenar información en formato virtual de Libro de Reclamaciones **¿Sede Central o en la DZ del SENAMHI?** **Sede Central: Continuar con la actividad N°3** **Dirección Zonal: Continuar con la actividad N°4**	UACGD/GGo DZ	Personal de atención al ciudadano	Formato virtual de Libro de Reclamaciones
3	Remitir la hoja del libro de reclamaciones al/la Asistente Administrativo/a de UACGD en el plazo de un (1) día hábil	UACGD/GG	Personal de atención al ciudadano	Formato virtual de Libro de Reclamaciones
4	Verificar si contiene la información completa, realizar esta actividad el mismo día del ingreso **¿La información está completa y es conforme?** **Si: Continuar con la siguiente pregunta** **¿La gestión se está llevando a cabo en Sede Central o en la DZ del SENAMHI?** **Sede Central: Continuar con la actividad N°9** **Dirección Zonal: Continuar con la actividad N°6** **No: Continuar con la actividad N° 5**	UACGD/GGo DZ	Asistente Administrativo/a de UACGD o Personal de atención al ciudadano	– – –
5	Archivar el reclamo o queja y **finalizar**	UACGD/GGo DZ	Asistente Administrativo/a de UACGD Personal de atención al ciudadano de las direcciones zonales	Queja archivada Reclamo archivado
6	Remitir la queja reclamo al/la Directora/a Zonal mediante correo electrónico o mediante SistGD	DZ	Personal de atención al ciudadano	correo Electrónico o SistGD
7	Recepcionar la queja o reclamo y evaluar ¿La gestión se puede llevar a cabo en la DZ o es necesario derivar a la Sede Central del SENAMHI? Se puede llevar a cabo en la Dirección Zonal: Continuar con la actividad N° 12 Es necesario derivar a la Sede Central del SENAMHI : Continuar con la actividad N°8	DZ	Director/a Zonal	– – –

Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.
La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario

N°	Descripción	Unidad / Órgano	Responsable	Registros
8	Derivar la queja o reclamo al /a la Asistente Administrativo/a de UACGD de la Sede Central	DZ	Director/a Zonal	SistGD o Correo
9	Recepcionar y remitir la queja reclamo al Ejecutivo de la UACGD y continuar con la actividad N°11	UACGD/GG	Asistente Administrativo/a de UACGD	– – –
10	Revisar sugerencia y remitir según corresponda al/la Ejecutivo/a de UACGD o al Director/a Zonal ¿Sede Central o en la DZ del SENAMHI? Sede Central: Continuar con la actividad N°11 Dirección Zonal: Continuar con la actividad N° 12	Órgano, Unidad o DZ del SENAMHI	Personal de atención al ciudadano	– – –
11	En un plazo de 01 día hábil , remitir la información al Director del Órgano o Unidad del SENAMHI	UACGD/GG	Ejecutivo (a) de UACGD	SistGD o Correo
12	Recepcionar y revisar la información ¿Es queja, reclamo o sugerencia? **Queja: Continuar con la actividad N°13** **Sugerencia : Continuar con la actividad N° 17** **Reclamo : Continuar con la actividad N°18**	Órgano, Unidad o DZ del SENAMHI	Director/a de Órgano o Unidad del SENAMHI o Director/a Zonal	– – –
13	Solicitar descargo correspondiente y realizar investigación de la información	Órgano, Unidad o DZ del SENAMHI	Director/a de Órgano o Unidad del SENAMHI o Director/a Zonal	– – –
14	Aplicar medidas correctivas inmediatas	Órgano, Unidad o DZ del SENAMHI	Director/a de Órgano o Unidad del SENAMHI o Director/a Zonal	Medidas correctivas tomadas
15	Elaborar un informe , (adicionar las medidas correctivas tomadas) y evaluar presunta falta administrativa **¿Sede Central o en la DZ del SENAMHI?** **Sede Central: Continuar con la actividad N°16** **Dirección Zonal: Continuar con la actividad N°23**	Órgano, Unidad o DZ del SENAMHI	Director/a de Órgano o Unidad del SENAMHI o Director/a Zonal	– – –

Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.
La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario

N°	Descripción	Unidad / Órgano	Responsable	Registros
16	Remitir informe a UACGD y continuar con la actividad N° 23	Órgano, Unidad o DZ del SENAMHI	Director/a de Órgano o Unidad del SENAMHI o Director/a Zonal	Informe
17	Recepcionar la sugerencia y tomar conocimiento **Finalizar**	Órgano, Unidad o DZ del SENAMHI	Director/a de Órgano o Unidad del SENAMHI o Director/a Zonal	Anexo Nº 2: Formato de sugerencia
18	Remitir el reclamo al servidor del SENAMHI involucrado	UACGD/GG	Director/a de Órgano o Unidad del SENAMHI o Director/a Zonal	– – –
19	En un plazo de dos (2) días hábiles, realizar descargo (con las medidas correctivas a adoptar de corresponder)	Órgano, Unidad o DZ del SENAMHI	Servidor/a del SENAMHI	– – –
20	Recepcionar respuesta del servidor con los descargos correspondientes **¿Sede Central o en la DZ del SENAMHI?** **Sede Central: Continuar con la actividad N°21** **Dirección Zonal: Continuar con la actividad N°22**	UACGD/GG	Director/a de Órgano o Unidad del SENAMHI o Director/a Zonal	Descargo
21	En un plazo máximo de dos (2) días hábiles, remitir una respuesta (con las medidas correctivas a adoptar de corresponder) a la UACGD	UACGD/GG	Asistente Administrativo/a de UACGD	– – –
22	Remitir descargo y medidas correctivas (de corresponder) al Personal de atención al ciudadano	DZ	Director/a Zonal	Descargo
23	Elaborar respuesta al usuario/a indicando acciones adoptadas	UACGD/GG	Asistente Administrativo/a de UACGD	Respuesta al usuario/a
24	Remitir respuesta mediante carta al domicilio consignado Enviar al proceso de: Remisión de la correspondencia a nivel local y nacional	UACGD/GG	Asistente Administrativo/a de UACGD	– – –
25	Proceso de remisión de la correspondencia a nivel local y nacional	– – –	– – –	– – –
26	Registrar reclamo en el formato de Seguimiento y control de quejas reclamos y sugerencias **¿Sede Central o en la DZ del SENAMHI?**	UACGD/GG	Asistente Administrativo/a de la UACGD	Seguimiento y control de quejas reclamos y sugerencias

Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.
La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario

N°	Descripción	Unidad / Órgano	Responsable	Registros
	Sede Central: Continuar con la actividad N°27 **Dirección Zonal: Continuar con la actividad N°29**			
27	Remitir al ejecutivo de UACGD	UACGD/GG	Asistente Administrativo/a de la UACGD	_ _ _
28	Registrar en la base de datos	UACGD/GG	Asistente Administrativo /a de la UACGD	Base de datos actualizada
29	Remitir al/la Directora/a Zonal	DZ	Personal de atención al ciudadano de las direcciones zonales	Anexo Nº 3: Formato de seguimiento y control de quejas reclamos y sugerencias
30	Remitir la información al Ejecutivo de UACGD (a solicitud de UACGD)	DZ	Director/a Zonal	Anexo Nº 3: Formato de seguimiento y control de quejas reclamos y sugerencias
31	Realizar seguimiento de quejas reclamos y sugerencias	UACGD/GG	Ejecutivo/a de la UACGD	_ _ _

8. REGISTROS

DENOMINACIÓN	CÓDIGO
Hoja del Libro de Reclamaciones	_ _ _
Formato de sugerencias	_ _ _
Seguimiento de quejas reclamos y sugerencias	_ _ _
SistSGD	_ _ _
Correo electrónico	_ _ _

9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Detalle de cambios
01	_ _ _	Versión inicial

Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.
La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario

10. ANEXOS

10.1 Anexo Nº 1: Formato Libro de Reclamaciones.
10.2 Anexo Nº 2: Formato de sugerencia.
10.3 Anexo Nº 3: Formato de seguimiento y control de quejas reclamos y sugerencias.
10.4 Anexo Nº 4: Diagrama de flujo detallado.

ANEXO Nº 1

Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.
La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario

FORMATO VIRTUAL DE LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES DE SENAMHI

Lunes 30 de marzo de 2020

Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI / RUC: 20131366028 / Dirección: Jr. Cahuide 721, Jesús María, Lima - Perú

SEDE SENAMHI: Seleccione Sede ?

1- IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

(*)Nombres:

(*)Apellido Paterno:

(*)Apellido Materno:

(*)Domicilio:

(*)Departamento: Seleccione Departamento (*)Provincia: Seleccione Provincia

(*)Distrito: Seleccione Distrito

(*)Teléfono: Correo:

(*)Tipo de documento: DNI CE (*)Número de documento:

Apoderado:

2- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN

(*)Producto ? (*)Servicio ?

3- IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA

(*)Reclamo ? (*)Queja ?

(*)Detalle:

(*)Pedido:

(*)Código de seguridad: GhdUG

Escriba el texto de la imagen

(*)Estoy de acuerdo con lo ingresado en esta hoja de reclamaciones y así mismo confirmo la veracidad de los datos ingresados.

Enviar Reclamo

El Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú se reserva el derecho de tomar acciones legales pertinentes en caso de verificarse la falsedad o inexactitud de las declaraciones realizadas.

ANEXO Nº 2

Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI. La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario

FORMATO DE SUGERENCIA

FORMATO ÚNICO DE SUGERENCIAS

I. DATOS DEL CIUDADANO/A

NOMBRES Y APELLIDOS	
DOMICILIO	
CORREO ELECTRÓNICO	

¿AUTORIZA SER NOTIFICADO A TRAVÉS DE SU CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO?	**SI**	**NO**

II. DETALLE DE LA SUGERENCIA

Marque con una" X" si pertenece a uno de los siguientes grupos poblacionales:

- **DISCAPACIDAD** ☐
- **ADULTO MAYOR** ☐
- **MENOR DE EDAD** ☐
- **GESTANTE** ☐

Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.
La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario

ANEXO Nº 3
FORMATO DE SSEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS

I. DATOS Y ANALISIS DE LA QUEJA/SUGERENCIA/RECLAMO							II. ACCION FRENTE A LA QUEJA/SUGERENCIA/RECLAMO			III. TRATAMIENTO		Comentarios
N° de expediente	Fecha de Registro	Nombre del Usuario	Servicio/ Bien	Canal de comunicación*	Clasificación (Queja/Sugerencia/ Reclamo)**	Descripción de la Queja/Sugerencia/ Reclamo	Procede (Si/No)	Fecha de Comunicación al usuario (Si aplica)	Fecha de Cierre de las acciones (Si aplica)	Acción Correctiva		
										Si/ No	N° Expediente	

*__Canal de comunicación__: Presencial, Correo electrónico, página web, servicio postal o courier

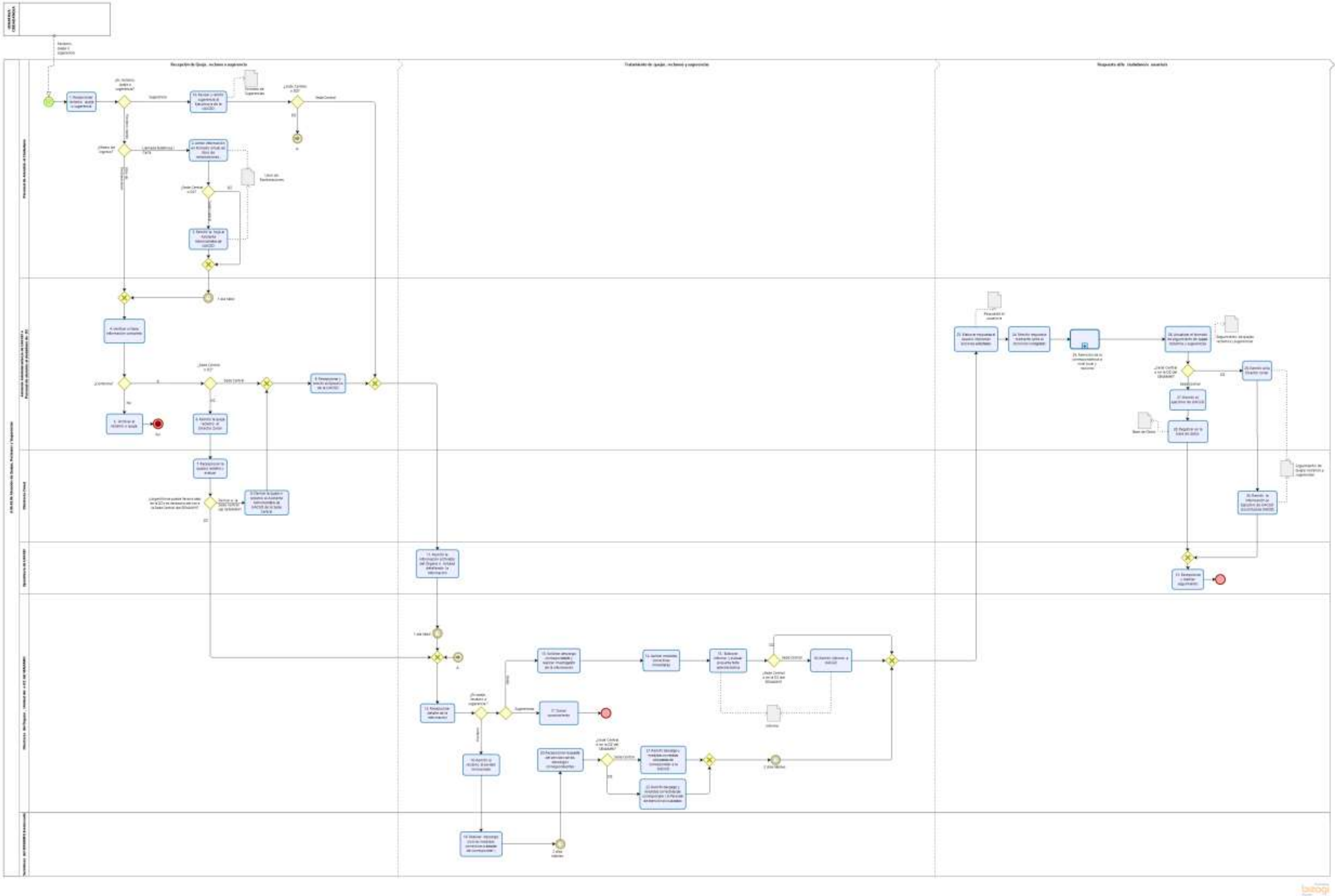
**__Queja__: Manifestación de disconformidad que el/la usuario/a en contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia.

__Sugerencia__: Propuesta en la que se transmite una idea con la que se pretende mejorar los servicios o bienes que presta o comercializa una entidad.

__Reclamo__: Es la manifestación de insatisfacción o disconformidad del/la usuario/a respecto a un servicio de atención brindado.

Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.
La impresión de este documento constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario

ANEXO Nº 4 - DIAGRAMA DE FLUJO DETALLADO



Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.
La impresión de este documento constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario