




ATENCIÓN DE VISITAS GUIADAS

Procedimiento: PR-GG-006

Versión: 01


UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL – GERENCIA GENERAL

Elaborado por: Tania Janet Peñaranda Briceño Analista Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Manuel Jesús Valverde Bocanegra Ejecutivo Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Firma:
Revisado por: Sonia Huamán Lozano Directora Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad Laiter Luis García Tueros Director Oficina de Asesoría Jurídica	Firma:
Aprobado por: José Percy Barrón López Gerente General Gerencia General	Firma:

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-006
	ATENCIÓN DE VISITAS GUIADAS	Versión	01
		Página	2 de 15

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. BASE LEGAL	3
4. DEFINICIONES Y SIGLAS	4
5. RESPONSABILIDADES	4
6. GENERALIDADES	5
7. DESARROLLO	7
8. REGISTROS.....	12
9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS.....	12
10. ANEXOS	13

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-006
	ATENCIÓN DE VISITAS GUIADAS	Versión	01
		Página	3 de 15

1. OBJETIVO


Establecer lineamientos para acercar al SENAMHI a la ciudadanía a fin de despertar y promover en las personas el interés en las ciencias de la atmósfera, mostrando las ventajas del uso de la información meteorológica, hidrológica, agrometeorológica, y ambiental, y su utilidad para el desarrollo socioeconómico.

2. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente documento normativo son de cumplimiento obligatorio por los servidores de los Órganos y Unidades del SENAMHI que participan en el proceso y usuarios/as externos/as; comprende desde la solicitud del usuario hasta el desarrollo y ejecución de la Visita Guiada.

3. BASE LEGAL

- 3.1 Decreto Legislativo N° 1013, Ley de creación, organización y funciones del Ministerio del Ambiente y sus modificatorias.
- 3.2 Ley N° 24031, Ley del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI, modificada por la Ley N° 27188.
- 3.3 Decreto Supremo N° 005-85-AE, Reglamento de la Ley N° 24031, Ley del SENAMHI y sus modificatorias.
- 3.4 Decreto Supremo N° 003-2016-MINAM, Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú -SENAMHI.
- 3.5 Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.6 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- 3.7 Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 084-2018/SENAMHI, que aprueba el Mapa de Procesos del SENAMHI, y sus modificatorias.
- 3.8 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.9 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°001-2015-PCM-SGP, "Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública".
- 3.10 Resolución Ministerial N° 000179 – 2020 – DM/MC, se aprobó el "Protocolo Sanitario Sectorial ante el COVID – 19 para el inicio gradual e incremental de las actividades y gestión en los museos y otras instituciones culturales".
- 3.11 Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, declara estado de emergencia nacional por el plazo de 15 días calendarios y dispone aislamiento social obligatorio.
- 3.12 Decreto Supremo N° N°116-2020-PCM, que establece las medidas que deberá observar la ciudadanía en la convivencia Social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- 3.13 Decreto de Urgencia N° 025-2020, que dicta medidas urgentes y excepcionales destinadas a reforzar el sistema de vigilancia y respuesta sanitaria frente al COVID-19 en el territorio nacional.
- 3.14 Resolución Ministerial N° 135-2020-MINSA, que aprueba las "Especificaciones Técnicas de Mascarillas faciales para uso comunitario".

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-006
	ATENCIÓN DE VISITAS GUIADAS	Versión	01
		Página	4 de 15

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

4.1. Distanciamiento social

Práctica de aumentar el espacio que separa a las personas y reducir la frecuencia de contacto, con el fin de reducir la transmisión de una enfermedad.

4.2. EPP's

Equipos de Protección Personal

4.3. Estación Meteorológica

Instalación destinada a medir y registrar regularmente diversas variables meteorológicas.

4.4. Mascarilla

Equipo de barrera, generalmente de tela y reutilizable, que cubre boca y nariz y cumple con las especificaciones descritas en la Resolución Ministerial N° 135-2020-MINSA para reducir la transmisión de enfermedades.

4.5. Registro de Visitantes

Recojo de datos del visitante con fines de incrementar los niveles de transparencia.

4.6. Visita Guiada

Consiste en conducir a un grupo de personas por las áreas de servicio público del SENAMHI, explicando de manera sencilla y didáctica el trabajo que se desarrolla, asimismo, brindar charlas a los visitantes a cargo de los especialistas de las direcciones de línea.

Están dirigidas a instituciones públicas y privadas (centros educativos de nivel inicial, primario y secundario; instituciones y universidades; entidades públicas, organizaciones e instituciones).

4.7. Siglas


UACGD	Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
GG	Gerencia General
DZ	Dirección Zonal

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Ejecutivo/a de la Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

5.1.1. Recepcionar y canalizar las solicitudes de visitas guiadas para su atención por el personal de atención al ciudadano encargado de dicha función.

5.1.2. Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-006
	ATENCIÓN DE VISITAS GUIADAS	Versión	01
		Página	5 de 15

5.2. Personal de Atención al Ciudadano encargado de atender las visitas guiadas

- 5.2.1. Atender las solicitudes de visitas guiadas, de acuerdo a las disposiciones indicadas en el presente procedimiento.
- 5.2.2. Coordinar con la delegación solicitante para fijar fecha de visita, cantidad de visitantes y temas de interés.
- 5.2.3. Coordinar con las direcciones de línea la asignación de especialistas para el desarrollo de las charlas de interés de la delegación visitante.
- 5.2.4. Gestionar ante la Dirección Zonal 4 la autorización de ingreso a la estación meteorológica de interés y, asimismo, solicitar la designación de un personal técnico para la atención.
- 5.2.5. Informar mensualmente al Ejecutivo de la Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental sobre las visitas guiadas atendidas en dicho periodo.

5.3. Director/a de Dirección de Línea

- 5.3.1. Asignar a especialista para el desarrollo de la charla de interés solicitada por la delegación solicitante.

5.4. Director/a Zonal 4

- 5.4.1. Autorizar el ingreso de la delegación visitante a la estación meteorológica de interés.
- 5.4.2. Asignar a un personal técnico para la recepción y atención de la delegación visitante en la estación meteorológica.

5.5. Direcciones Zonales

- 5.5.1. Atender las solicitudes de visitas guiadas, de acuerdo a las disposiciones indicadas en el presente procedimiento.


6. GENERALIDADES

6.1. Reglas generales

6.1.1. Requisitos

La institución que quiere hacer uso de una visita guiada deberá presentar su solicitud en hoja membretada, dirigida a la Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental o a la Dirección Zonal correspondiente, con antelación no menor a quince (15) días calendario, indicando los siguientes datos:

- a) Fecha y hora de la posible visita
- b) La relación de los asistentes
- c) Datos de la persona de contacto con su respectivo correo, celular o teléfono fijo
- d) Los temas de interés a tratar en la visita

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-006
	ATENCIÓN DE VISITAS GUIADAS	Versión	01
		Página	6 de 15

6.1.2. Canales de presentación de la solicitud


- a) Virtual: Presentar su solicitud a través de los correos: atenciónalciudadano@senamhi.gob.pe o mesadepartes@senamhi.gob.pe.
- b) Presencial: Presentar su solicitud a través de mesa de partes de la Sede Central o de las direcciones zonales del SENAMHI, en el horario de atención de 8:30 a. m. – 4:30 p. m.

6.1.3. Condiciones

- a) Las visitas tendrán carácter general o especializado, y están dirigidas al nivel escolar, universitario y/o de instituciones públicas o privadas.
- b) Se debe aceptar un máximo de sesenta (60) participantes por visita con el aforo necesario como indican las normas.
- c) En caso de instituciones educativas, la cantidad de acompañantes o profesores responsables es proporcional al número de visitantes. En ese sentido, por cada veinte (20) alumnos deberá existir un profesor a cargo; y en el caso de estudiantes de inicial y primaria cada diez (10) alumnos.
- d) Las visitas deberán presentarse a SENAMHI, como mínimo diez (10) minutos antes de la hora pactada y habrá una tolerancia de diez (10) minutos de espera. El SENAMHI se reserva el derecho de cancelación de la visita por incumplimiento de compromiso.
- e) En caso de que, después de otorgado el permiso correspondiente y habiendo hecho las respectivas coordinaciones, los solicitantes no asistan a la visita programada, sin una justificación anticipada de cuarenta y ocho (48) horas, serán pasibles de una penalidad no menor de seis (6) meses para solicitar una nueva visita guiada.
- f) Se recomienda al solicitante que de existir algún impedimento que obstaculice o retrase su llegada a tiempo a la cita programada; se comunique en forma oportuna a SENAMHI, empleando cualquiera de los medios de contacto disponibles.
- g) En caso de ocurrir pérdida de un bien o deterioro del equipo en el transcurso de la visita guiada, que se demuestre ser atribuible a la Institución visitante, esta deberá compensar el equipo deteriorado o perdido. A su vez, dicha Institución será sancionada por un plazo estimado de un (1) año para poder solicitar nuevamente una visita guiada al SENAMHI.
- h) Los horarios disponibles para la realización de las visitas guiadas son los siguientes: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. En caso de fuerza mayor, se suspenderá la visita programada, previo aviso a la persona de contacto de la institución solicitante, con una anticipación de 48 horas.

6.1.4. Consideraciones para el guía¹

¹ Estas medidas están vigentes en el marco de la emergencia sanitaria y de las disposiciones de SENAMHI.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-006
	ATENCIÓN DE VISITAS GUIADAS	Versión	01
		Página	7 de 15

- a) Contar con equipos de protección personal (EPP), las mascarillas (Anexo 1), protector facial y solución desinfectante para contingencias.
- b) Lavar o desinfectar las manos cada vez que sea necesario. (Anexo 2 y 3)
- c) Mantener el distanciamiento social de 1.5 metros.
- d) Informar cualquier caso sospechoso con síntomas del COVID – 19 a la DIRIS/ DISA/ GERESA, según corresponda.
- e) Desinfectar periódicamente sus herramientas de trabajo de uso exclusivo para el guiado, según sea el caso.
- f) Informar a la Gerencia General sobre visitantes que hacen caso omiso al protocolo.

6.1.5. Prohibiciones

Las visitas guiadas contienen prohibiciones que tendrán carácter vinculante, para todas las instituciones, las mismas que a continuación se señalan:

- a) El ingreso de mascotas.
- b) Realizar inscripciones, tachas o pintas en las instalaciones o equipos durante la visita.
- c) El consumo de bebidas alcohólicas dentro de las instalaciones del SENAMHI.
- d) El consumo de comidas dentro de las instalaciones del SENAMHI.
- e) Arrojar residuos sólidos o líquidos fuera de los contenedores asignados.
- f) La filmación profesional con fines comerciales sin el permiso del encargado de las visitas guiadas.
- g) La captación filmográfica o fotográfica de personas sin su debido consentimiento.


7. DESARROLLO

7.1. Requisitos del inicio del procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Solicitud de visita guiada	usuario externo


7.2. Proceso relacionado

Todos los procesos identificados en el inventario de procesos vigente que participan en la atención de solicitudes de visitas guiadas.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-006
	ATENCIÓN DE VISITAS GUIADAS	Versión	01
		Página	9 de 15


7.4. Descripción de actividades

N°	Descripción	Órgano/ Unidad	Responsable	Registros
Visitas guiadas en la Sede Central				
	¿La solicitud es en la Sede central o en la Dirección Zonal? Sede central: Continuar con la actividad N°1 Dirección Zonal: Continuar con la actividad N°20	---	---	---
1	Recibir solicitud de la institución interesada en la visita guiada (colegio, universidad, instituciones públicas y privadas)	UACGD/GG	Ejecutivo/a UACGD	---
2	Derivar solicitud para su atención	UACGD/GG	Ejecutivo/a UACGD	Proveído
3	Recibir solicitud de visita guiada y verificar disponibilidad en la fecha solicitada	UACGD/GG	Especialista en Atención al Ciudadano	
4	Contactar al coordinador de la institución interesada en la visita guiada y coordinar según corresponda En caso haya disponibilidad para la visita: Se contactará con el fin de conocer, temas de interés. En caso no haya disponibilidad en la fecha solicitada: Se contactará para gestionar otra fecha, hora, temas de interés y cantidad de visitantes	UACGD/GG	Especialista en Atención al Ciudadano	Correo electrónico
5	Registrar la visita guiada en una matriz	UACGD/GG	Especialista en Atención al Ciudadano	Matriz con los datos de la visita guiada


	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-006
	ATENCIÓN DE VISITAS GUIADAS	Versión	01
		Página	10 de 15

N°	Descripción	Órgano/Unidad	Responsable	Registros
6	Reservar auditorio institucional del SENAMHI para el día de la visita guiada. ¿Está Disponible? Sí: Continuar con la actividad N°7 No: Continuar con la actividad N°4	UACGD/GG	Especialista en Atención al Ciudadano	Correo electrónico
8	Coordinar con las direcciones de línea para el apoyo de especialistas a fin de ofrecer las charlas de interés de los visitantes	UACGD/GG	Especialista en Atención al Ciudadano	Correo electrónico
7	Gestionar autorización ante la Dirección Zonal 4 para el ingreso a la estación meteorológica de interés y, asimismo, solicitar la designación de un personal técnico para la atención.	UACGD/GG	Especialista en Atención al Ciudadano	Proveído
9	Elaborar la agenda de actividades a desarrollarse durante la visita guiada.	UACGD/GG	Especialista en Atención al Ciudadano	---
10	Enviar agenda de actividades al coordinador de los visitantes para conocimiento.	UACGD/GG	Especialista en Atención al Ciudadano	Correo electrónico
11	Recibir a los visitantes en el auditorio de la sede principal del SENAMHI.	UACGD/GG	Especialista en Atención al Ciudadano	Registro de visitantes
12	Realizar la presentación de la charla y acompañar al expositor	UACGD/GG	Especialista en Atención al Ciudadano	---
13	Desarrollar las charlas de interés, de acuerdo a la agenda de actividades.	Direcciones de Línea	Profesional o Especialista	---
14	Cerrar la charla absolviendo preguntas	Direcciones de Línea	Profesional o Especialista	---

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

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-006
	ATENCIÓN DE VISITAS GUIADAS	Versión	01
		Página	11 de 15

N°	Descripción	Órgano/Unidad	Responsable	Registros
15	Preparar por grupos a los visitantes para la visita a la estación meteorológica	UACGD/GG	Especialista en Atención al Ciudadano	---
16	Acudir a la estación meteorológica de interés para completar la visita guiada.	UACGD/GG	Especialista en Atención al Ciudadano	---
17	Recorrer la estación meteorológica con la guía del personal técnico designado	UACGD/GG	Personal técnico de la Dirección Zonal 4 Especialista en Atención al Ciudadano	---
18	Dar por finalizada la visita con la entrega de materiales de interés.	UACGD/GG	Especialista en Atención al Ciudadano	---
19	Realizar un reporte sobre las visitas guiadas. Finalizar el procedimiento en la sede central Nota: Se elabora un reporte y evaluación de las visitas guiadas, anotando objetivamente cualquier observación de las mismas, y se entregará reportes a principio de cada mes.	UACGD/GG	Especialista en Atención al Ciudadano	Reporte de las Visitas Guiadas
Visitas guiadas en la Dirección Zonal				
20	Recibir solicitud de la institución interesada en la visita guiada (colegio, universidad, instituciones públicas y privadas)	Dirección Zonal	Director/a Zonal	---
21	Derivar solicitud para su atención	Dirección Zonal	Director/a Zonal	Proveído
22	Recibir solicitud para su atención	Dirección Zonal	Especialista, asistente administrativo o auxiliar administrativo de la Dirección Zonal	---

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-006
	ATENCIÓN DE VISITAS GUIADAS	Versión	01
		Página	12 de 15


N°	Descripción	Órgano/Unidad	Responsable	Registros
23	Contactar al coordinador de la institución interesada en la visita guiada, temas de interés y otros detalles asociados a las visitas guiadas	Dirección Zonal	Especialista, asistente administrativo o auxiliar administrativo de la Dirección Zonal	Correo electrónico
24	Solicitar el apoyo de especialistas y/o técnicos para brindar la charla solicitada y realizar la visita a la estación meteorológica de interés.	Dirección Zonal	Especialista, asistente administrativo o auxiliar administrativo de la Dirección Zonal	Correo electrónico
25	Desarrollar la charla de interés y realizar la visita a la estación meteorológica de interés.	Dirección Zonal	Especialista, asistente administrativo o auxiliar administrativo de la Dirección Zonal	---
26	Realizar un reporte sobre las visitas guiadas y remitir a la UACGD para disponer según sus fines Finalizar procedimiento en la Dirección Zonal Nota: Se elabora un reporte y evaluación de las visitas guiadas, anotando objetivamente cualquier observación de las mismas, y se entregará reportes a principio de cada mes.	Dirección Zonal	Especialista, asistente administrativo o auxiliar administrativo de la Dirección Zonal	Reporte de las Visitas Guiadas

8. REGISTROS

Denominación	Código
Matriz con los datos de la visita guiada	S/C
Reporte de las Visitas Guiadas	S/C
Registro de visitantes	S/C
Correo electrónico	S/C
SistGD (Proveído)	S/C

9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Detalle de cambios
01	--	Versión inicial


	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-006
	ATENCIÓN DE VISITAS GUIADAS	Versión	01
		Página	13 de 15

10. ANEXOS

ANEXO 1


COLOCACIÓN DE A MASCARILLA O RESPIRADORES

	<p><u>PASO 1:</u> Sostenga el respirador en la palma de la mano, con la parte que cubre la nariz en la punta de los dedos, permitiendo que las bandas para la cabeza cuelguen libremente debajo de su mano.</p>
	<p><u>PASO 2:</u> Coloque el respirador debajo de su mentón, con la pieza nasal hacia arriba.</p>
	<p><u>PASO 3:</u> Estire la banda superior sobre su cabeza dejándola alta en la parte posterior de su cabeza. Estire la banda inferior sobre su cabeza y coloque alrededor del cuello por debajo de las orejas.</p>
	<p><u>PASO 4:</u> Coloque los dedos y ambas manos en la parte superior de la pieza nasal metálica. Moldee esta parte USANDO DOS DEDOS DE CADA MANO, a la forma de su nariz. Presionar el área para la nariz usando sólo una mano puede dar como resultado un rendimiento menos efectivo del respirador.</p>
	<p><u>PASO 5:</u> Mascarilla colocada. Nótese la ubicación final de las bandas elásticas.</p>

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-006
	ATENCIÓN DE VISITAS GUIADAS	Versión	01
		Página	14 de 15

ANEXO 2
LAVADO DE MANOS

0		1		2	
Mójese las manos con agua.		Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir toda la superficie de la mano		Frótese las palmas de las manos entre sí.	
3		4		5	
Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.		Frótese la palma de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.		Frótese el torso de los dedos de una mano con la palma de la otra mano opuesta, aparrándose los dedos.	
6		7		8	
Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.		Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.		Enjuáquese las manos con agua	
9		10		11	
Séquese con una toalla desechable		Sírvase de la toalla para cerrar el grifo		Una vez secas sus manos son seguras.	
TENER LAS MANOS LIMPIAS REDUCE LA PROPAGACIÓN DE ENFERMEDADES COMO EL COVID-19					

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-006
	ATENCIÓN DE VISITAS GUIADAS	Versión	01
		Página	15 de 15

ANEXO 3

APLICACIÓN DE GEL DESINFECTANTE

APLICACIÓN DE GEL DESINFECTANTE		
<p style="text-align: center;">1a</p>  <p style="text-align: center;">1b</p>  <p style="text-align: center;">Deposite en la palma de la mano una dosis del producto, suficiente para cubrir todas las superficies.</p>	<p style="text-align: center;">2</p>  <p style="text-align: center;">Frótese las palmas de las manos entre sí.</p>	
<p style="text-align: center;">3</p>  <p style="text-align: center;">Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.</p>	<p style="text-align: center;">4</p>  <p style="text-align: center;">Frótese la palma de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.</p>	<p style="text-align: center;">5</p>  <p style="text-align: center;">Frótese el torso de los dedos de una mano con la palma de la otra mano opuesta, agarrándose los dedos.</p>
<p style="text-align: center;">6</p>  <p style="text-align: center;">Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.</p>	<p style="text-align: center;">7</p>  <p style="text-align: center;">Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.</p>	<p style="text-align: center;">8</p>  <p style="text-align: center;">Una vez secas sus manos son seguras.</p>
<p>TENER LAS MANOS LIMPIAS REDUCE LA PROPAGACIÓN DE ENFERMEDADES COMO EL COVID-19</p>		