



ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS

Procedimiento: PR-GG-001

Versión: 02

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL – GERENCIA GENERAL

Elaborado por: Manuel Jesus Valverde Bocanegra Ejecutivo Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – UACGD Milagros del Pilar Martínez Tabraj Auxiliar Administrativo Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – UACGD	Firma:
Revisado por: Sonia del Carmen Huamán Lozano Directora Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad Laiter Luis García Tueros Director Oficina de Asesoría Jurídica	Firma:
Aprobado por: Jersson Raul Aliaga Elescano Gerente General Gerencia General	Firma:

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-001
	ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS	Versión	02
		Página	2 de 12

ÍNDICE

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

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-001
	ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS	Versión	02
		Página	3 de 12

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para la atención de solicitudes de servicios no exclusivos descritos en el Texto Único de Servicios no Exclusivos – TUSNE del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.

2. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente documento son de cumplimiento obligatorio por los/las servidores/as de los Órganos y Unidades del SENAMHI que participan en el proceso de atención de solicitudes de servicios no exclusivos.

3. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 030-2002-PCM.
- 3.2. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.
- 3.3. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado mediante Decreto Supremo 004-2019-JUS.
- 3.4. Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 072-2003-PCM.
- 3.5. Reglamento de Organización y Funciones del SENAMHI, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2016-MINAM.
- 3.6. Texto Único de Servicio No Exclusivos – TUSNE del SENAMHI vigente.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

4.1. Texto Único de Servicios no Exclusivos – TUSNE

Es un documento compilador que agrupa los servicios que no son prestados en exclusividad por el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.

4.2. SISFAC

Sistema de Facturación, sirve para elaborar el presupuesto para la atención los servicios no exclusivos.

4.3. SIEM

Sistema Estadístico Meteorológico

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Director/a y/o subdirector/a de los Órganos de Línea

Centralizar, verificar y mantener actualizada la base de información para la oportuna atención de servicios no exclusivos solicitados.

5.2. Director/a de la Dirección Zonal

- 5.2.1. Coordinar con el/la Director/a y/o Subdirector/a del Órgano de Línea correspondiente, respecto a la disponibilidad de información para la atención de los servicios no exclusivos requeridos por los usuarios.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-001
	ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS	Versión	02
		Página	4 de 12

5.2.2. Gestionar la atención del expediente que contiene la solicitud de servicio con el/la o los/las Especialistas de la Dirección Zonal.

5.2.3. En los casos que no sea factible la realización del servicio en la Dirección Zonal – DZ, debe coordinar con la Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – UACGD y con el Órgano de Línea correspondiente, la atención oportuna de la solicitud de servicio no exclusivo.

5.2.4. Orientar y proporcionar información fidedigna a los/as ciudadanos/as respecto a los procedimientos de atención, formas de pago y plazos de entrega de los servicios no exclusivos requeridos. En caso de requerir atención especializada, podrá solicitar asistencia a la UACGD.

5.3. Personal de atención al ciudadano de la Mesa de Partes de la Sede Central o de las Direcciones Zonales del SENAMHI

5.3.1. Orientar y proporcionar información fidedigna a los/as ciudadanos/as respecto a los procedimientos de atención, formas de pago y plazos de entrega de los servicios requeridos.

5.3.2. Utilizar el Sistema de Facturación - SISFAC para elaborar el presupuesto por cada requerimiento.

5.3.3. Efectuar el seguimiento de las solicitudes de servicios no exclusivos para la atención oportuna.

6. GENERALIDADES

6.1. Reglas generales

Cualquier persona natural o jurídica (usuario) que desee solicitar servicios no exclusivos establecidos en el TUSNE del SENAMHI, podrá hacer el requerimiento a través de cualquiera de los siguientes medios:

- a) A través de una solicitud escrita, presentada a través de la Mesa de Partes de la Sede Central o de las Direcciones Zonales, para lo cual deberá utilizar el Formato: Solicitud Servicio No Exclusivo – Anexo N°1.

Los formatos podrán descargarse desde el Portal Institucional del SENAMHI <https://www.gob.pe/senamhi> en la sección Portal de Transparencia Estándar del SENAMHI / Planeamiento y Organización / Instrumentos de Gestión

- b) A través del Formulario Virtual, el cual se encuentra en el Portal Web Institucional del SENAMHI <https://www.senamhi.gob.pe/servicios/?p=solicitud-servicio>, en la Sección “TUSNE”.
- c) A través del correo electrónico institucional: atencionalciudadano@senamhi.gob.pe
- d) A través de una solicitud simple consignando como mínimo la identificación del/la solicitante, número de teléfono y/o correo electrónico, descripción precisa del servicio

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-001
	ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS	Versión	02
		Página	5 de 12

requerido y el alcance del mismo.

Las solicitudes son recibidas por el personal de mesa de partes de la sede central o de las Direcciones Zonales del SENAMHI, quienes deben derivar la solicitud durante el día, a través del Sistema de Gestión Documental – SGD para su atención.

En el caso de las solicitudes presentadas a través del Formulario Virtual o del correo electrónico institucional, el/la auxiliar administrativo o el personal de la UACGD de la Sede Central, deberá imprimir e ingresar y derivar dicho requerimiento a través de la Mesa de Partes, otorgándole un número de Expediente en el SGD.

7. DESARROLLO

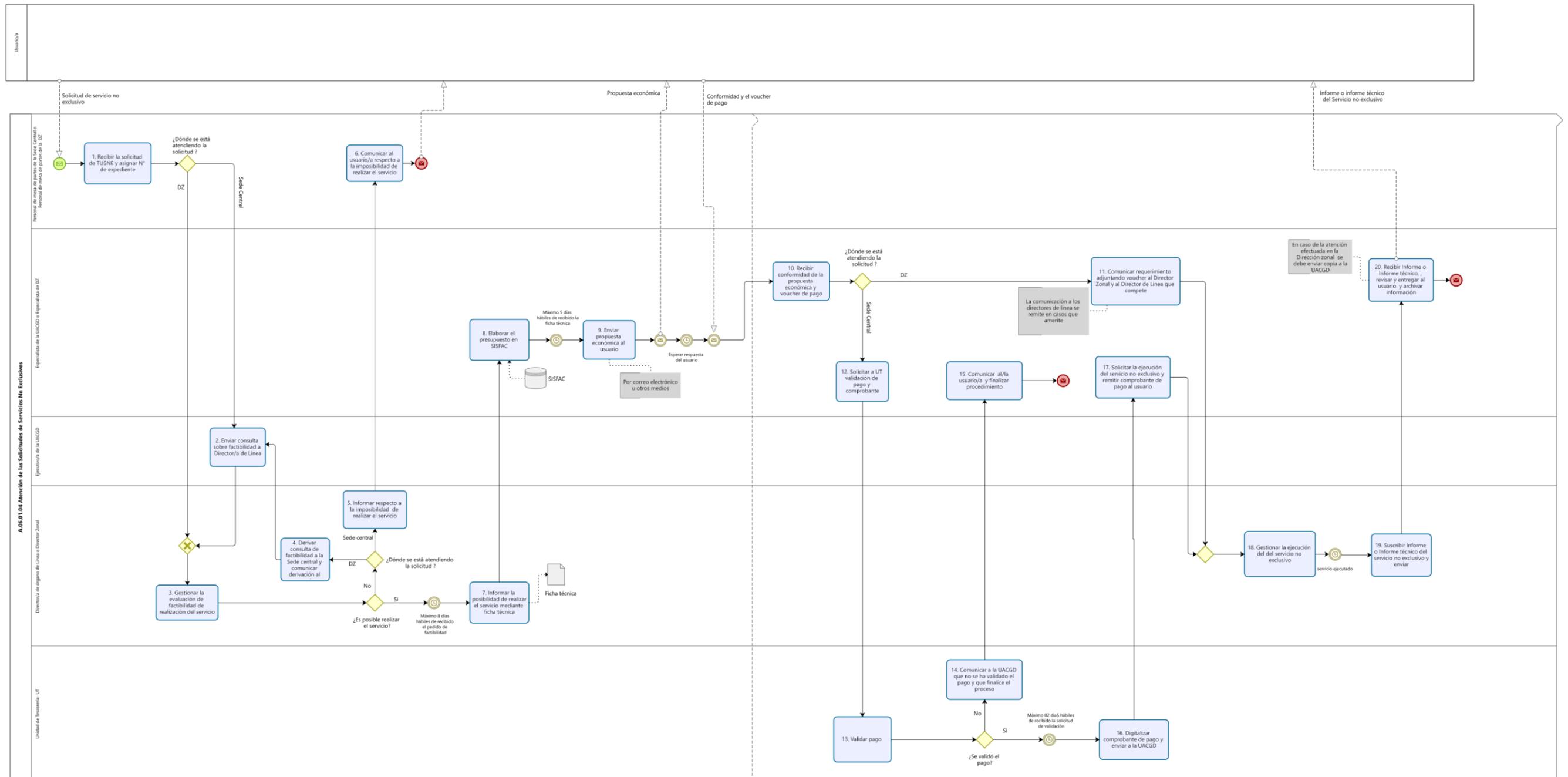
7.1 Requisitos de inicio del procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Solicitud de Servicio no Exclusivo	Usuario

7.2 Proceso relacionado

Todos los procesos identificados en el inventario de procesos vigente que participan en la atención de solicitudes de servicios no exclusivos.

7.1 Diagrama de flujo



7.2 Descripción de las actividades

N°	Descripción	Responsable	Órgano/ Unidad	Registros
1	<p>Recibir la solicitud de TUSNE y asignar N° de expediente</p> <p>¿Dónde se está atendiendo la solicitud?</p> <p>Sede Central: Continuar con la actividad N° 2</p> <p>Dirección zonal: Continuar con la actividad N° 3</p>	<p>Personal de mesa de partes de la Sede Central</p> <p>O</p> <p>Personal de mesa de partes de la DZ</p>	<p>UACGD/GG</p> <p>o</p> <p>Dirección Zonal</p>	<p>Expediente numerado (SGD)</p>
2	<p>Enviar consulta sobre factibilidad a Director/a de Línea</p>	<p>Personal de mesa de partes de la Sede Central</p>	<p>UACGD/GG</p>	<p>SGD</p>
3	<p>Gestionar la evaluación de factibilidad para la realización del servicio</p> <p>¿Es posible realizar el servicio?</p> <p>Si: Continuar con la actividad N° 7</p> <p>No: Continuar según lugar de atención de la solicitud</p> <p>¿Dónde se está atendiendo la solicitud?</p> <p>Dirección zonal: Continuar con la actividad N° 4</p> <p>Sede Central: Continuar con la actividad N° 5</p>	<p>Director de Línea</p> <p>o</p> <p>Director Zonal</p>	<p>Órgano de línea</p> <p>Dirección zonal</p>	<p>---</p>
4	<p>Derivar consulta de factibilidad a la sede central y comunicar derivación de la misma al usuario</p> <p>Reiniciar desde la actividad N° 2</p>	<p>Director Zonal</p>	<p>Dirección zonal</p>	<p>Consulta de factibilidad enviada</p> <p>Comunicación a usuario</p>
5	<p>Informar respecto a la imposibilidad de realizar el servicio</p>	<p>Director de Línea</p> <p>o</p> <p>Director Zonal</p>	<p>Órgano de línea</p> <p>Dirección zonal</p>	<p>SGD</p>
6	<p>Comunicar al usuario respecto a la imposibilidad de realizar el servicio.</p> <p>Finalizar procedimiento</p>	<p>Personal de mesa de partes de la Sede Central</p>	<p>UACGD/GG</p>	<p>Comunicación al/la usuario/a</p>

N°	Descripción	Responsable	Órgano/ Unidad	Registros
7	Informar la posibilidad de realizar el servicio mediante ficha técnica al Especialista de UACGD o al Especialista de Dirección Zonal según corresponda	Director de Línea o Director Zonal	Órgano de línea Dirección zonal	Ficha técnica SGD
8	Elaborar la propuesta económica mediante el SISFAC	Especialista de UACGD o Especialista de Dirección Zonal	Órgano de línea Dirección zonal	Propuesta económica elaborada
9	Enviar propuesta económica al usuario y esperar su respuesta	Especialista de UACGD o Especialista de Dirección Zonal	UACGD/GG o Dirección Zonal	Propuesta económica enviada
10	Recibir conformidad de la propuesta económica y voucher de pago ¿Dónde se está atendiendo la solicitud? Dirección zonal: Continuar con la actividad N° 11 Sede Central: Continuar con la actividad N°12	Especialista de UACGD o Especialista de Dirección Zonal	UACGD/GG o Dirección Zonal	voucher de pago recibido
11	Comunicar requerimiento adjuntando voucher al/la Director/a Zonal y al/la Director/a de Línea que compete Continuar con la actividad N°17	Especialista de Dirección Zonal	Dirección Zonal	SGD
12	Solicitar a UT validación de pago y comprobante	Especialista de UACGD	UACGD/GG	
13	Validar pago ¿Se validó el pago? Si: Continuar con la actividad N°16 No: Continuar con la actividad N°14	Especialista de la Unidad de Tesorería	UT/ OA	Pago validado



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE
SERVICIOS NO EXCLUSIVOS

Código	PR-GG-001
Versión	02
Página	9 de 12

N°	Descripción	Responsable	Órgano/Unidad	Registros
14	Comunicar a la UACGD que no se ha validado el pago y que finalice el proceso	Especialista de la Unidad de Tesorería	UT/ OA	Correo electrónico
15	Comunicar al usuario y finalizar procedimiento	Especialista de UACGD	UACGD/GG	Comunicación al usuario
16	Digitalizar comprobante de pago (Boleta o Factura) y enviar a la UACGD	Especialista de la Unidad de Tesorería	UT/ OA	SGD
17	Solicitar la ejecución del servicio no exclusivo y remitir comprobante de pago al usuario Si el servicio prestado supera el monto de 700 soles, se debe gestionar con el usuario el pago de detracción, el cual se debe verificar (mediante voucher de pago u en coordinación con la Unidad de Tesorería - UT) que ha sido abonado antes de la entrega del servicio.	Especialista de UACGD	UACGD/GG	SGD Correo electrónico
18	Gestionar la ejecución del del servicio no exclusivo	Director de Línea o Director Zonal	Órgano de línea o Dirección zonal	---
19	Suscribir Informe o Informe técnico del servicio no exclusivo y enviar a Especialista de UACGD o a Especialista de Dirección Zonal según corresponda para su entrega al usuario	Director de Línea o Director Zonal	Órgano de línea o Dirección zonal	SGD
20	Recibir Informe o Informe técnico, revisar y entregar al/la usuario/a y archivar información Previo a la entrega del servicio ejecutado se debe verificar previamente el pago de la detracción Nota La información podrá ser remitida por correo electrónico a pedido de este cuando se le imposibilite recoger la información en la Mesa de Partes	Especialista de UACGD o Especialista de Dirección Zonal	UACGD/GG o Dirección Zonal	Carta

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-001
	ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS	Versión	02
		Página	10 de 12

8. REGISTROS

DENOMINACIÓN	CÓDIGO
Solicitud de Servicio No Exclusivo	---
Ficha Técnica de Atención al Usuario	---
Informe o Informe Técnico	---
Presupuesto elaborado en el SISFAC	---
Correo electrónico	---

9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS

Versión	Detalle de cambios
01	Versión inicial
02	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha modificado la redacción del párrafo del objetivo y el alcance - Se han eliminado las siglas OA y UACGD - Se ha modificado la redacción de los párrafos en definiciones y siglas del TUSNE y SISFAC - Se han modificado las responsabilidades 5.2.2 Y 5.2.3,5.2.4 de Director/a de la Dirección Zonal alineándolas con las funciones en común con la Sede Central - Se ha modificado la redacción 5.3.2 y 5.3.3 - Se ha actualizado los enlaces de acceso y la ruta para efectuar el requerimiento de un servicio no exclusivo al SENAMHI - Se ha eliminado ciudadano como fuente y se ha reemplazado por usuario - Se han modificado las actividades del diagrama de flujo y se ha reemplazado el diagrama de flujo resumido por el diagrama de flujo completo - Por los cambios producidos en el diagrama de flujo se ha actualizado la Descripción de actividades

10. ANEXOS

Anexo N° 1 - Formato de Solicitud de Servicio No Exclusivo

Anexo N° 2 - Formato de Ficha Técnica de Atención al Usuario

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-001
	ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS	Versión	02
		Página	11 de 12

ANEXO Nº 1

SOLICITUD DE SERVICIO NO EXCLUSIVO

Señor(a)

Gerente(a) General del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE o RAZÓN SOCIAL :			
Dirección:			
RUC (*):		Teléfono:	
E-mail :			
Sector o Rubro (*):			
Representante (*):		DNI:	

(*Solo completar en caso de ser una persona jurídica

INFORMACIÓN REFERENCIAL

Descripción del estudio:	
Alcance:	

SERVICIO 1: Expedición de información procesada de variables hidrometeorológicas

Estación / Área de Interés	Variable Hidrometeorológica	Escala (diaria / mensual)	Período

Información Adicional / Observaciones

--

Fecha:

Firma del Solicitante

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-GG-001
	ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS	Versión	02
		Página	12 de 12

ANEXO Nº 2:

FICHA TÉCNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú -SENAMHI
Ficha Técnica de Atención al Usuario

FICHA TECNICA DE ATENCIÓN A USUARIOS

"Nombre de la Dirección..."

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Razón Social / Nombre :
Requerimiento :
Área de interés del estudio :
Periodo :

FACTIBILIDAD DEL SERVICIO:

SE PROPONE:

PLAZO DE ATENCIÓN:

**FIRMA Y SELLO
DEL ESPECIALISTA**

**FIRMA Y SELLO
DE LA SUB
DIRECCION Y/O
DIRECCION**

Fecha de emisión: