



RESOLUCIÓN PRESIDENCIAL N° 076 -2021-SERNANP

Lima, 31 de marzo de 2021

VISTO:

El Informe N° 077-2021-SERNANP-OPP de fecha 29 de marzo de 2021, emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Institución, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante el numeral 2 de la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1013, se crea el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP), como organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio del Ambiente; ente rector del Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SINANPE), el mismo que se constituye en su autoridad técnico-normativa;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos que la componen, con la finalidad de mejorar la gestión pública a través del desarrollo de un estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, siendo el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, la cual establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, por la Resolución Presidencial N° 004-2016-SERNANP de fecha 12 de enero de 2016, se aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos de la Gerencia General del SERNANP, entre ellos, el Proceso de Nivel 0 "GEA-Gestión Administrativa";

Que, a través de la Resolución Presidencial N° 120-2017-SERNANP de fecha 15 de mayo de 2017, se conforma la Unidad Operativa Funcional de Gestión Documentaria y Archivo de la Gerencia General del SERNANP, la misma que conduce todos los temas relacionados al trámite documentario y de archivo;

Que, mediante Resolución Presidencial N° 118-2018-SERNANP de fecha 16 de mayo de 2018, se aprueba el Proceso de Nivel 1 "GEA-05 Atención al ciudadano", así como el Proceso de Nivel 2 "GEA-05-01 Atención de reclamos presentados ante el SERNANP", modificándose el Mapa de Procesos "GEA-Gestión Administrativa";

Que, asimismo, mediante Resolución Presidencial N° 277-2018-SERNANP de fecha 13 de noviembre de 2018, y Resolución Presidencial N° 261-2019-SERNANP de fecha 07 de noviembre de 2019, se aprobaron las últimas modificaciones al Mapa de Procesos “GEA-Gestión Administrativa”;

Que, a través del documento del visto, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto emite su opinión técnica favorable a la propuesta de creación del nuevo Proceso de Nivel 2 “GEA-05-02 Atención de quejas, consultas y sugerencias”, el cual se incorporará al Proceso de Nivel 1 “GEA-05 Atención al Ciudadano”, con el objetivo de definir las actividades para permitir la recepción, registro de las quejas consultas y/o sugerencias relacionadas con las actividades de las ANP y los proyectos que se ejecutan, entre otros; lo cual conlleva además la modificación de la codificación asignada a los dos (2) Procesos de Nivel 2 correlativos, y por consiguiente, también la modificación del Mapa de Procesos de Nivel 0 “GEA-Gestión Administrativa”;

Con las visaciones de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Asesoría Jurídica y la Gerencia General;

De conformidad con las atribuciones conferidas en el literal b) del artículo 11°, del Reglamento de Organización y Funciones del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado, aprobado por Decreto Supremo N°006-2008-MINAM.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la creación del Proceso de Nivel 2 “GEA-05-02 Atención de quejas, consultas y sugerencias”, que formará parte del Proceso de Nivel 1 “GEA-05 Atención al ciudadano”, comprendido en el Proceso de Nivel 0 “GEA-Gestión Administrativa”, anexo a la presente resolución.

Artículo 2°. - Aprobar la modificación del Proceso de Nivel 1 “GEA-05 Atención al ciudadano” a fin de incorporar el Proceso de Nivel 2 “GEA-05-02 Atención de quejas, consultas y sugerencias”, y modificar la correlación asignada a los dos (2) Procesos de Nivel 2 correlativos, según se detalla en el siguiente cuadro:

Cod 1	Proceso de Nivel 1	Cod 2	Proceso de Nivel 2
GEA-05	Atención al ciudadano	GEA-05-01	Atención de reclamos presentados ante el SERNANP
		GEA-05-02	Atención de quejas, consultas y sugerencias
		GEA-05-03	Atención de quejas por defectos de tramitación presentadas ante el SERNANP
		GEA-05-04	Medición de la satisfacción del ciudadano

Artículo 3°. - Aprobar la modificación del Mapa de Procesos “GEA-Gestión Administrativa”, en base a la aplicación de la mejora continua, el cual se detalla en el Anexo N° 1, que forma parte de la presente Resolución.



Artículo 4°.- Publicar la presente Resolución Presidencial y el Mapa de Procesos que se anexa, en el portal web del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado – SERNANP: www.gob.pe/sernanp.

Regístrese y comuníquese,

ANEXO N°1
MAPA DE PROCESOS “GEA-GESTIÓN ADMINISTRATIVA”

Proceso Nivel 0	Cod 1	Proceso Nivel 1	Cod 2	Proceso Nivel 2
GEA-GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GEA-01	GESTIÓN DOCUMENTARIA	GEA-01-01	GESTIÓN DEL DOCUMENTO
			GEA-01-02	GESTIÓN DE DOCUMENTOS CON INTEROPERABILIDAD
			GEA-01-03	ARCHIVO Y CLASIFICACIÓN FÍSICA DE DOCUMENTOS
			GEA-01-04	AUTENTICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS
	GEA-02	POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL	GEA-02-01	PROPAGANDA INSTITUCIONAL
			GEA-02-02	DIFUSIÓN EN MEDIOS MASIVOS
			GEA-02-03	ADMINISTRACIÓN REDES SOCIALES
			GEA-02-04	ASESORAMIENTO TÉCNICO EN COMUNICACIONES
	GEA-03	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	GEA-03-01	DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y CONTROL DE CALIDAD
			GEA-03-02	PUESTA EN PRODUCCIÓN DE LOS SISTEMAS
			GEA-03-03	SOPORTE TÉCNICO
			GEA-03-04	MONITOREO DE SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS
			GEA-03-05	INVENTARIO INFORMÁTICO
			GEA-03-06	ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
			GEA-03-07	ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO
	GEA-04	ÉTICA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	GEA-04-01	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
			GEA-04-02	PORTAL DE TRANSPARENCIA
			GEA-04-03	ATENCIÓN DE DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN EN EL SERNANP
			GEA-04-04	PUBLICACIÓN EN EL DIARIO OFICIAL EL PERUANO
	GEA-05	ATENCIÓN AL CIUDADANO	GEA-05-01	ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL SERNANP
GEA-05-02			ATENCIÓN DE QUEJAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS	
GEA-05-03			ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN PRESENTADAS ANTE EL SERNANP	
GEA-05-04			MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	

	Proceso Nuevo
	Cambio de Codificación



PERÚ

Ministerio del Ambiente

Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado

Código: GEA-05-02

Página 1 de 12

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN /
UOF DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO

Versión: 1.00

Fecha: 29/03/2021

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CÓDIGO: GEA

SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO
CÓDIGO: 05

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS
CÓDIGO: 02

Elaborado por:

Firmado digitalmente por:
SALAZAR GRANARA Sara
Jeanette FAU 20478053178 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29/03/2021 12:41:16-0500



Firmado digitalmente por:
ESPEJO SUPO Arturo Omar
FAU 20478053178 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29/03/2021 16:33:51-0500

Revisado por:



RESPONSABLE
UOF DE GESTIÓN DOCUMENTARIA
Y ARCHIVO - SG

Firmado digitalmente por:
CAMPOS LLACSAHUANGA Elmer
Manuel FAU 20478053178 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29/03/2021 12:56:51-0500



RESPONSABLE
UOF DE PLANEAMIENTO Y
MODERNIZACIÓN DE LA
GESTIÓN - OPP

Firmado digitalmente por:
RUIZ HUANQUI Luis Miguel
FAU 20478053178 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29/03/2021 16:47:13-0500



JEFE
OFICINA DE PLANEAMIENTO
Y PRESUPUESTO

Firmado por

BAZAN LOPEZ
Armando Rufino FAU
20478053178 hard

CN = BAZAN LOPEZ,Armando Rufino FAU
20478053178 hard
O = SERVICIO NACIONAL DE ÁREAS
NATURALES PROTEGIDAS POR EL ESTADO -
SERNANP

Aprobada por:

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-02
		Página 2 de 13
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN / UOF DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO	Atención al Ciudadano	Versión: 1.00
	Atención de Quejas, Consultas y Sugerencias	Fecha: 29/03/2021

I. OBJETIVO

- 1.1 Establecer las actividades para permitir la recepción, registro de las quejas consultas y/o sugerencias relacionadas con las actividades de las ANP y los proyectos que se ejecutan, así mismo se identifican las causas fundamentales de las quejas, consultas y sugerencias y las opciones para la resolución de las mismas.

II. BASE LEGAL

- 2.1 Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.2 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- 2.3 Ley N° 26834, Ley de Áreas Naturales Protegidas
- 2.4 Ley N°28611, Ley General del Ambiente
- 2.5 Decreto Legislativo N° 1013, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente, que crea el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado-SERNANP.
- 2.6 Decreto Supremo N° 006-2008-MINAM, que aprueba el reglamento de Organización y Funciones-ROF del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado-SERNANP.
- 2.7 Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

III. ALCANCE

- 3.1 El proceso es de aplicación obligatoria por parte de las Jefaturas de ANP y Direcciones y Oficinas del SERNANP.

IV. RESPONSABILIDADES

- 4.1 Las Direcciones, Oficinas del SERNANP, las Jefaturas de las ANP y los Proyectos son responsables de la adecuada implementación de las disposiciones establecidas en el presente proceso.
- 4.2 La Unidad Operativa Funcional de Gestión Documentaria y Archivo (UOFGDA) es responsable de la adecuada conducción y seguimiento de las disposiciones establecidas en el presente proceso.

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-02
		Página 3 de 13
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN / UOF DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO	Atención al Ciudadano	Versión: 1.00
	Atención de Quejas, Consultas y Sugerencias	Fecha: 29/03/2021

V. PARTICIPANTES

5.1 Los participantes ejecutan diferentes actividades que contribuyen a la atención de Quejas, Consultas y Sugerencias son:

- Alta Dirección del SERNANP
- Director/a de Dirección/Oficina de SERNANP
- Responsable de la UOFGDA
- Especialista Dirección/Oficina del SERNANP
- Jefe/a del ANP
- Especialista/Guardaparque del ANP Designado
- Personal del ANP (Guardaparque, Especialista)

5.2 En el caso de que alguna queja, consulta y sugerencia este vinculada con un proyecto participará:

- Coordinador/a, Gerente/a, Director/a del Proyecto
- Personal del Proyecto
- Especialista de Salvaguardas del Proyecto
- Representante(s) Designados del Proyecto

VI. CONTROL DE ENTRADA

Para dar inicio al presente proceso se cuenta con:

- Ficha de Registro del Mecanismo de Atención de Quejas Consultas y Sugerencias - MAQS

VII. CONTROL DE SALIDA

El procedimiento se considera culminado cuando se cuenta con:

- Notificación de la resolución del caso, ingresado en el módulo virtual.

 PERÚ Ministerio del Ambiente Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	GEA-05-02
	Página 4 de 13
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN / UOF DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO	Atención al Ciudadano
	Atención de Quejas, Consultas y Sugerencias
	Versión: 1.00
	Fecha: 29/03/2021

VIII. TABLA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

#	Proveedor	Entradas	Descripción de la Actividad	Responsable	Salida	Cliente
Fase 1 - Atención a Nivel de ANP						
1.1	Usuario/a	Ficha de registro MAQS	<p>Recepcionar, registrar, solucionar y comunicar la resolución o no de la queja, consulta y sugerencia de forma física, virtual y oral (Reuniones, Asambleas, Patrullajes, Puestos de Vigilancia y Control, Sedes y Sub-Sedes)</p> <p>¿Hubo resolución? Si: Notificar al Usuario/a(s) ingresado en el módulo virtual, FIN No: Ir a la actividad 1.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Personal del ANP ■ Personal del Proyecto 	Ficha de registro MAQS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Especialista /Guardaparque del ANP Designado ■ Especialista de Salvaguardas del Proyecto
1.2	<ul style="list-style-type: none"> ■ Personal del ANP ■ Personal del Proyecto 	Ficha de registro MAQS	<p>Revisar, solucionar y comunicar la resolución o no de la queja, consulta y sugerencia</p> <p>¿Hubo resolución? Si: Notificar al Usuario/a(s) ingresado en el módulo virtual, FIN No: Ir a la actividad 1.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Especialista /Guardaparque del ANP Designado ■ Especialista de Salvaguardas del Proyecto 	Ficha de Registro MAQS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jefe/a del ANP ■ Coordinador/a, Gerente/a, Director/a del Proyecto
1.3	<ul style="list-style-type: none"> ■ Especialista /Guardaparque del ANP Designado ■ Especialista en Salvaguardas del Proyecto 	Ficha de registro MAQS	<p>Evaluar, solucionar y comunicar la resolución o no de la queja, consulta o sugerencia a la UOF-GDA SERNANP (Sede central) y notificar al usuario/a(s)</p> <p>¿Hubo resolución? Si: Notificar al Usuario/a(s) ingresado en el módulo virtual, FIN No: Ir a la actividad 2.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jefe/a del ANP ■ Coordinador/a, Gerente/a, Director/a del Proyecto 	Notifica por correo electrónico	Responsable de la de UOF-GDA



PERÚ

Ministerio del Ambiente

Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado

GEA-05-02

Página 5 de 13

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN /
UOF DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO

Atención al Ciudadano

Versión: 1.00

Atención de Quejas, Consultas y Sugerencias

Fecha: 29/03/2021

Fase 2 - Atención a nivel de Sede Central y Proyecto

2.1	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jefe/a del ANP ■ Coordinador/a, Gerente/a, Director/a del Proyecto 	Notificar por Correo electrónico	Coordinar y comunicar a la Dirección/Unidad correspondiente con la finalidad atender la queja, consulta o sugerencia	Responsable de la UOF-GDA	Notifica por Correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> ■ Director/a de la Dirección u Oficina del SERNANP ■ Coordinador/a, Gerente/a, Director/a del Proyecto
2.2	Responsable de la UOF-GDA	Notificar por Correo electrónico	Derivar al especialista para participar en la resolución de la queja consulta y sugerencia	<ul style="list-style-type: none"> ■ Director/a de la Dirección u Oficina del SERNANP ■ Coordinador/a, Gerente/a, Director/a del Proyecto 	Notifica por Correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> ■ Especialista de la Dirección u oficina del SERNANP ■ Especialista del Proyecto en Salvaguardas
2.3	<ul style="list-style-type: none"> ■ Director/a de la Dirección u Oficina del SERNANP ■ Coordinador/a, Gerente/a, Director/a del Proyecto 	Notificar por Correo electrónico	<p>Coordinar e intervenir de forma conjunta en la resolución de la queja, consulta o sugerencia y comunican a la UOF-GDA SERNANP (Sede central) y al proyecto la resolución</p> <p>¿Hubo resolución? Si: Notificar al Usuario/a(s) ingresado en el módulo virtual, FIN No: Ir a la actividad 2.4</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Especialista de la Dirección u Oficina del SERNANP ■ Especialista del Proyecto en Salvaguardas 	Reporte por correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> ■ Director/a de la Dirección u Oficina del SERNANP ■ Responsable de la UOF – GDA ■ Coordinador/a, Gerente/a, Director/a del Proyecto
2.4	<ul style="list-style-type: none"> ■ Especialista de la Dirección u Oficina del SERNANP ■ Especialista del Proyecto en Salvaguardas 	Reporte por correo electrónico	Comunicar el reporte para la atención y resolución de la queja, consulta o sugerencia	Responsable de la UOF-GDA	Notifica por correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> ■ Director/a de la Dirección/Oficina de SERNANP ■ Coordinador/a, Gerente/a, Director/a del



						Proyecto
2.5	Responsable de la UOF-GDA	Notifica por correo electrónico	Coordinar e intervenir de forma conjunta para la resolución de la queja, consulta o sugerencia ¿Hubo resolución? Si: Ir a la actividad 2.6 No: Ir a la actividad 3.1	<ul style="list-style-type: none"> Director/a de la Dirección/Oficina de SERNANP Coordinador/a, Gerente/a, Director/a del Proyecto 	Notifica por correo electrónico	Responsable de la UOF - GDA
2.6	<ul style="list-style-type: none"> Director/a de la Dirección/Oficina de SERNANP Coordinador/a, Gerente/a, Director/a del Proyecto 	Notifica por correo electrónico	Notificar al Usuario/a(s) ingresado en el módulo virtual, FIN	Responsable de la UOF - GDA	Modalidad	Usuario/a
Fase 3 - Atención a Nivel de Alta Dirección						
3.1	<ul style="list-style-type: none"> Director/a de la Dirección/Oficina de SERNANP Coordinador/a, Gerente/a, Director/a del Proyecto 	Notifica por correo electrónico	Informar a la alta dirección del SERNANP y del proyecto para la atención de la queja, consulta o sugerencia	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la UOF – GDA Coordinador/a, Gerente/a, Director/a del Proyecto 	Informe	<ul style="list-style-type: none"> Alta Dirección del SERNANP Representante(s) Designados del Proyecto
3.2	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la UOF – GDA Coordinador/a, Gerente/a, Director/a del Proyecto 	Informe	Evaluar y elaborar un plan de trabajo conjunto para dar solución a la queja, consulta y sugerencia	<ul style="list-style-type: none"> Alta Dirección del SERNANP Representante(s) Designados del proyecto 	Reporte de Resolución	Responsable de la UOF - GDA
3.3	<ul style="list-style-type: none"> Alta Dirección del SERNANP Representante(s) Designados del proyecto 	Reporte de Resolución	Notificar al Usuario/a(s) ingresado en el módulo virtual, FIN	Responsable de la UOF - GDA	Modalidad	Usuario/a

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	GEA-05-02
		Página 7 de 13
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN / UOF DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO	Atención al Ciudadano	Versión: 1.00
	Atención de Quejas, Consultas y Sugerencias	Fecha: 29/03/2021

Indicadores			
Nombre	Fórmula	Nombre	Fórmula
Eficacia en la atención de las quejas, consultas y sugerencias	# Fichas de Registro Atendidas en el plazo) / (#Fichas de registro Recibidas)		

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-02
		Página 9 de 13
OFICINA DE ADMINISTRACION / UOF DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO	Atención al Ciudadano	Versión: 1.00
	Atención de Quejas, Consultas y Sugerencias	Fecha: 29/03/2021

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 9.1 Las fichas de registro de quejas, consultas y sugerencias-MAQS, llegara a las personas de forma itinerante en un formato de libro, para que puedan recoger las quejas, consultas y sugerencias de las personas.
- 9.2 Las fichas de registro de quejas, consultas y sugerencias-MAQS, se usarán en talleres, reuniones, asambleas, capacitaciones, etc. y se recepcionaran tanto de manera física, virtual y oral.
- 9.3 El proceso de atención de quejas, consultas y sugerencias recogerá información para el SERNANP y para uno o más proyectos.
- 9.4 La información generada de la resolución de los casos y los reportes, deberá ser analizada y usada para la toma decisiones.
- 9.5 El plazo máximo para el proceso de atención de quejas, consultas y sugerencias, considerando los tres niveles es de 30 días hábiles, según la descripción del proceso:

Tabla 1: Descripción de Plazos del Proceso “Atención de Quejas, Consultas y Sugerencias”

Fase	Actividades	Responsables	Días	Total Días por Fase
Atención a Nivel de ANP	Recepcionar, registrar, solucionar y comunicar la resolución o no de la queja, consulta y sugerencia de forma física, virtual y oral (Reuniones, Asambleas, Patrullajes, Puestos de Vigilancia y Control, Sedes y Sub-Sedes)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Personal del ANP ■ Personal del Proyecto 	3	10
	Revisar, solucionar y comunicar la resolución o no de la queja, consulta y sugerencia	<ul style="list-style-type: none"> ■ Especialista/Guardaparque del ANP Designado ■ Especialista de Salvaguardas del Proyecto 	3	
	Evaluar, solucionar y comunicar la resolución o no de la queja, consulta o sugerencia a la UOF-GDA SERNANP (Sede central) y notificar al usuario/a(s) y debe ser ingresado al módulo virtual	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jefe/a del ANP ■ Coordinador/a, Gerente/a, Director/a del Proyecto 	4	
Atención a nivel de Sede Central y Proyecto	Coordinar y comunicar a la Dirección/Unidad correspondiente con la finalidad atender la queja, consulta o sugerencia	Responsable de la UOF-GDA	1	10
	Derivar al especialista para participar en la resolución de la queja consulta y sugerencia	<ul style="list-style-type: none"> ■ Director/a de la Dirección u Oficina del SERNANP ■ Coordinador/a, Gerente/a, Director/a del Proyecto 	1	
	Coordinar e intervenir de forma conjunta en la resolución de la queja, consulta o sugerencia y comunican a la UOF-GDA SERNANP (Sede central) y al proyecto la resolución	<ul style="list-style-type: none"> ■ Especialista de la Dirección u Oficina del SERNANP ■ Especialista del Proyecto en Salvaguardas 	3	
	Comunicar el reporte para la atención y resolución de la queja, consulta o sugerencia	Responsable de la UOF-GDA	1	
	Coordinar e intervenir de forma conjunta para la resolución de la queja, consulta o sugerencia	<ul style="list-style-type: none"> ■ Director/a de la Dirección/Oficina de SERNANP ■ Coordinador/a, Gerente/a, Director/a del Proyecto 	3	

 PERÚ Ministerio del Ambiente		Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado		Código: GEA-05-02	
				Página 9 de 13	
OFICINA DE ADMINISTRACION / UOF DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO		Atención al Ciudadano		Versión: 1.00	
		Atención de Quejas, Consultas y Sugerencias		Fecha: 29/03/2021	
	Notificar al usuario/a(s) la resolución de la queja, consulta o sugerencia y debe ser ingresado al módulo virtual	Responsable de la UOF-GDA	1		
Atención a nivel de Alta Dirección	Informar a la alta dirección del SERNANP y a los representantes designados proyecto para la atención de la queja, consulta o sugerencia	■ Responsable de la UOF – GDA ■ Coordinador/a, Gerente/a, Director/a del Proyecto	1	10	
	Evaluar y elaborar un plan de trabajo conjunto para dar solución a la queja, consulta y sugerencia	■ Alta Dirección del SERNANP ■ Representante(s) Designados del proyecto	8		
	Notificar al usuario/a(s) la resolución de la queja, consulta o sugerencia y debe ser ingresado al módulo virtual	Responsable de la UOF-GDA	1		
TOTAL MAXIMO DE DIAS PARA LA ATENCION DE QUEJAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS					30

9.6 Los documentos que se generen internamente en proceso de “Atención de Quejas, Consultas y Sugerencias” se emitirán con firma digital, considerando solo los tipos de documentos que se encuentran establecidos en el numeral 7.6.6 de las Disposiciones Específicas de la “Directiva del Uso de Firma Digital en el SERNANP”, como son: Informes, Memorándums, Oficios, Cartas, entre otros; asimismo, se deberá de considerar que los documentos que sean remitidos a las entidades públicas y/o privadas serán firmadas de forma manuscrita hasta que se implemente la interoperabilidad de los sistemas informáticos de mesa de partes de las mismas.

9.7 Toda remisión, notificación y comunicación a través de documento deberá realizarse mediante el Sistema de Gestión Documentaria – SGD del SERNANP, en cumplimiento del proceso de nivel 2 “GEA-01-01-Gestión de Documentos” del Manual de Procesos y Procedimientos del proceso de nivel 0 “Gestión Documentaria”, aprobado mediante Resolución Presidencial N° 004-2016-SERNANP

X. ANEXO

- Glosario de términos
- Flujograma del proceso de atención de quejas, consultas y sugerencias
- Ficha de registro de quejas, consultas y sugerencias - MAQS

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-02
		Página 9 de 13
OFICINA DE ADMINISTRACION / UOF DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO	Atención al Ciudadano	Versión: 1.00
	Atención de Quejas, Consultas y Sugerencias	Fecha: 29/03/2021

GLOSARIO DE TERMINOS

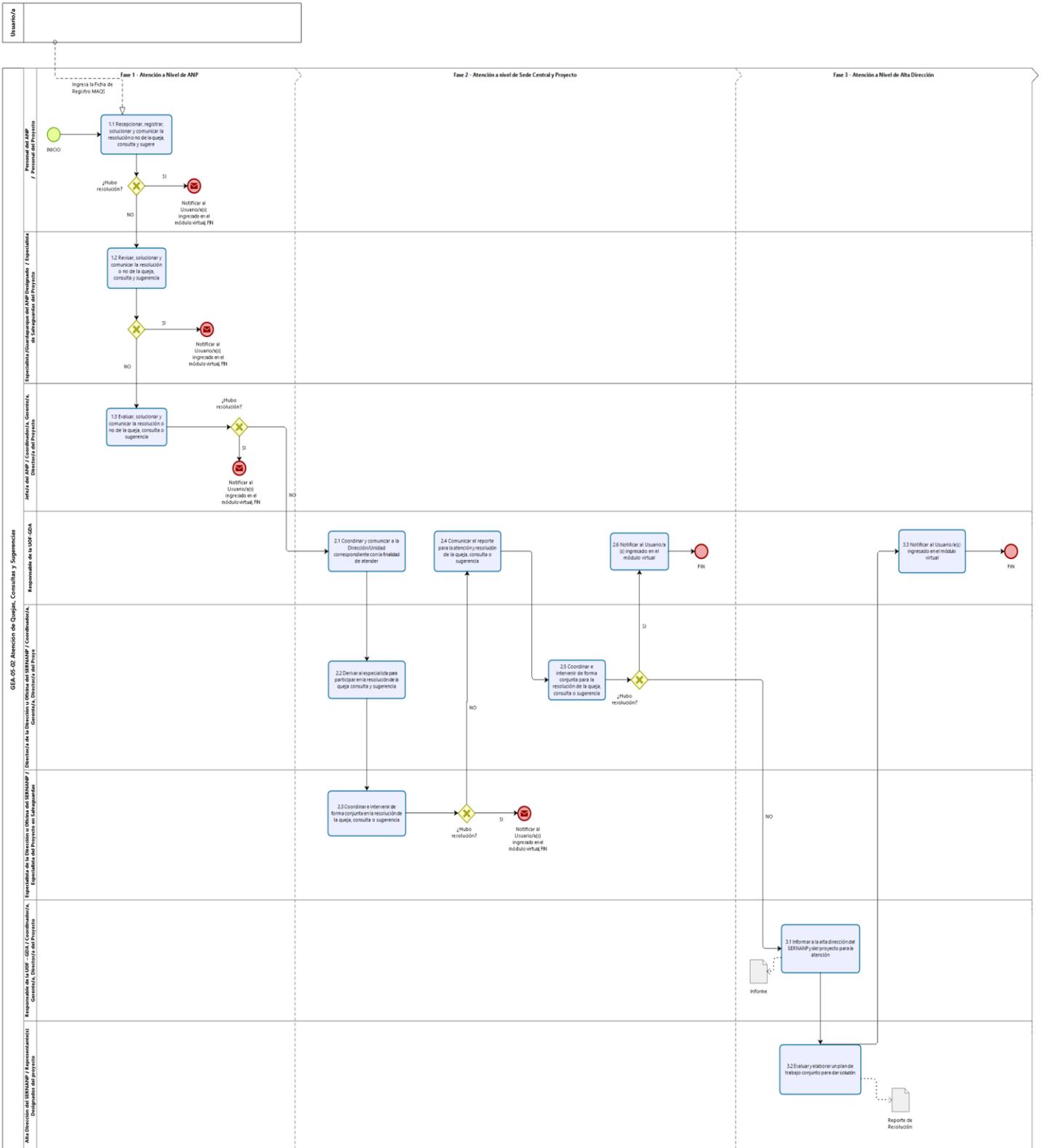
El Mecanismo de Atención de Quejas Consultas y Sugerencias – MAQS, considera tres definiciones básicas que deben tenerse en cuenta para la recepción, registro y resolución:

- ❖ **Queja:** La queja es la manifestación de malestar respecto de algún aspecto asociado al servicio recibido, como, por ejemplo: relacionamiento inadecuado, retrasos en el desarrollo de alguna reunión, algún grupo o persona puede ver afectada su participación, representatividad, falta de acceso a información sobre un proceso, incumplimiento de acuerdos y/o compromisos, entre otros.
- ❖ **Consulta:** Preguntar, consultar o buscar datos sobre una materia determinada.
- ❖ **Sugerencia:** Es una idea que se propone, insinúa o sugiere, aplica cuando se realiza una recomendación.



OFICINA DE ADMINISTRACION / UOF DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO

**Atención al Ciudadano
Atención de Quejas, Consultas y Sugerencias**



FICHA DE REGISTRO DE QUEJAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS-MAQS

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-02
		Página 9 de 13
OFICINA DE ADMINISTRACION / UOF DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO	Atención al Ciudadano	Versión: 1.00
	Atención de Quejas, Consultas y Sugerencias	Fecha: 29/03/2021

 PERÚ Ministerio del Ambiente			
FICHA DE REGISTRO DE QUEJAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS-MAQS			
		Fecha: / /	N.º - 202
IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO/A			
<i>Llenar los campos con letra clara y legible</i>			
Nombres: _____			
Apellidos: _____		Edad: _____	
N.º DNI: _____	Nacionalidad: _____	N.º Pasaporte: _____	Otros: _____
DATOS GENERALES			
<i>Marcar con una "x" y llenar los campos donde se solicita información</i>			
Género Mujer () Hombre () Transgénero () No binario () Otros () No quiero decirlo ()			
Autoidentificación Mestizo/a () Indígena () Blanco/a () Afroperuano/a () Descendiente asiático/a () Otro: _____			
Idioma/Lengua Español () Lengua indígena u originaria () Otro idioma: _____ Si marcó la alternativa lengua indígena, especifique la lengua indígena: _____ Lee y escribe en el idioma o lengua que indica: Si () No ()			
DATOS DE RESIDENCIA DEL CIUDADANO/A			
Dirección (calle, jirón, avenida): _____ <i>* En caso de vivir en una Comunidad Campesina ó Comunidad, Nativa llenar la siguiente información:</i> Comunidad Campesina () Comunidad Nativa () Nombre de la comunidad: _____ Anexo: _____ Distrito: _____ Provincia: _____ Departamento: _____			
DATOS DE CONTACTO DEL CIUDADANO/A			
Número de teléfono: Celular: _____		Fijo: _____ Otro número: _____	
Correo electrónico: _____		Correo electrónico alternativo: _____	
DATOS SOBRE LA QUEJA, CONSULTA Y/O SUGERENCIA			
<i>*Marcar con una "x" su respuesta.</i> ¿La queja, consulta y/o sugerencia es a título personal? Si () No () <i>*En caso de que su respuesta sea "No", deberá llenar los siguientes campos:</i> Usted representa a una: Institución () Organización () Comunidad () Colectivo () Otro: _____ Indique el nombre de la instancia a la que representa: _____ Indique su cargo actual en la instancia a la que representa: _____ ¿Cuál es su relación actual con la instancia a la que representa? _____			
DESCRIPCIÓN DEL CASO (ESCRIBA DE UNA FORMA CLARA, CONCISA Y LEGIBLE)			
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div>			

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Código: GEA-05-02
		Página 9 de 13
OFICINA DE ADMINISTRACION / UOF DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO	Atención al Ciudadano	Versión: 1.00
	Atención de Quejas, Consultas y Sugerencias	Fecha: 29/03/2021

 PERÚ Ministerio del Ambiente	 SERNANP PERÚ	
FICHA DE REGISTRO DE QUEJAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS-MAQS		
ESTA ÁREA SOLO SERÁ LLENADA POR EL PERSONAL AUTORIZADO		
Número de Registro: - 202	Fecha: / /	
Queja	Consulta	Sugerencia
Nombre y apellidos de la persona que registra:		
Cargo:		
Dependencia:	ANP:	
Código del Proyecto:	Código del tema:	
Tabla de seguimiento de las medidas implementadas		
N.º	Describe las medidas implementadas	Fecha
1		/ /
2		/ /
3		/ /
4		/ /
5		/ /
Fecha	Nombre de la persona que implementó la medida final	Medio de verificación
/ /		
Conceptos Básicos		
Queja	Expresión de insatisfacción de la persona usuaria de algún aspecto directamente relacionado al servicio recibido de la entidad.	
Consulta	Petición de información, opinión o consejo sobre el/los servicio(s) que brinda la entidad.	
Sugerencia	Es el planteamiento de una propuesta o recomendación que presenta la persona usuaria para mejorar el servicio que brinda la entidad.	