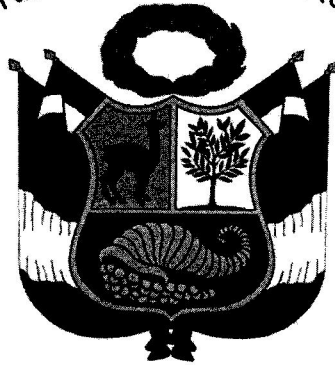


REPÚBLICA DEL PERÚ



RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 42-2016/SENAMHI

Lima, 16 de noviembre de 2016



VISTO:

El Informe N° 02-UFA-SG-2016 de fecha 14 de noviembre de 2016 donde remite la propuesta de tareas 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 Secretaría 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 c), e), k) y o) del mencionado ROF refieren, entre otras, que son funciones del Secretario General conducir las acciones para la Modernización de la gestión del SENAMHI; así como la formulación de los documentos de gestión organizacional y directivas; expedir Resoluciones y Directivas de Secretaría General en materia de su competencia o en aquellas que le hayan sido delegadas; coordinar las acciones vinculadas a comunicación social, prensa, imagen, protocolo, relaciones públicas; y por último, conducir y dirigir las acciones necesarias para Servicio al Cliente externo;

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; su Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Decreto Supremo N°

003-2016-MINAM; con las facultades conferidas mediante Resolución Presidencial Ejecutiva N° 107-2016/SENAMHI de fecha 26 de mayo de 2016; con los vistos de la Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Recursos Humanos.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Establecer

Establézcanse las siguientes Tareas de la Unidad Funcional Operativa de Atención al Ciudadano de la Secretaría General del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI:

1. Formular y proponer a la Secretaría General las políticas de atención al ciudadano y público usuario a nivel nacional;
2. Ofrecer orientación y asesoramiento técnico personalizado a la ciudadanía;
3. Atender y orientar las consultas y sugerencias de los ciudadanos mediante los tres canales: presencial, telefónico y electrónico;
4. Coordinar y evaluar los productos, estudios y proyectos que se proporcionan a los usuarios;
5. Organizar, dirigir y disponer las coordinaciones con los órganos involucrados del SENAMHI, en la ejecución de estudios y proyectos meteorológicos, climatológicos, hidrológicos, agrometeorológicos y ambientales para el sector público y privado que lo solicite;
6. Efectuar el seguimiento a los requerimientos aprobados, así como garantizar la atención en el tiempo oportuno de las peticiones que se encuentran en proceso de aceptación por el usuario;
7. Disponer de programas de información meteorológica, hidrológica, agrometeorológica y medioambiental para atender los requerimientos de los diferentes usuarios en forma inmediata;
8. Coordinar permanentemente con las Direcciones y Unidades que integran el SENAMHI, para la atención de solicitudes de información y servicios especializados que requiere el público usuario;
9. Desarrollar, dirigir y evaluar el Plan de Marketing en coordinación con las dependencias involucradas del SENAMHI, para la identificación de nuestro público objetivo y desarrollo de productos y servicio más orientados al usuario.
10. Desarrollar la cartera de clientes: cautivos y potenciales;
11. Formular los presupuestos para la prestación de servicios meteorológicos, hidrológicos, agrometeorológicos y medioambientales de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE);
12. Organizar y efectuar visitas técnicas a entidades públicas y privadas del sector empresarial con el fin de promover la prestación de servicios hidrometeorológicos, y en los casos que amerite tomar las decisiones para concretar la prestación;
13. Realizar estudios de percepción de usuarios para conocer la imagen de la Institución y las necesidades de la ciudadanía;
14. Realizar estudios de satisfacción de clientes, respecto a la atención y provisión de productos y servicios proporcionados por la institución;

15. Administrar el auditorio institucional de la sede central;
16. Organizar y efectuar las visitas guiadas a las instalaciones institucionales por parte de los centros de enseñanza de todo nivel; y,
17. Desarrollar otras funciones que en el ámbito de su competencia le asigne o delegue la Secretaría General.

Artículo 2°.- Servidores en órganos desconcentrados

La Secretaría General identifica mediante Memorando las personas que en las Direcciones Zonales son las responsables de algunas o todas las tareas establecidas en el artículo 1° de la presente Resolución, teniendo las mismas al respecto dependencia funcional directa con la Unidad Funcional Operativa de Atención al Ciudadano - UFA.



Artículo 3°.- Tareas adicionales y servidor ejecutivo

La Secretaría General establece mediante Memorando tareas adicionales a las establecidas en el artículo 1° de la presente Resolución; también identifica al servidor ejecutivo que cumple las tareas de coordinación y liderazgo de la UFA.

Artículo 4°.- Publicidad

La presente Resolución es publicada en el Portal Web institucional.



Regístrese y comuníquese

Abg. Alcides Chávarry Correa
Secretario General

DISTRIBUCION:

Todos los órganos
Archivo
16/11/2016

9