



## Resolución de Gerencia General N° 085 -2018-OEFA/GEG

Lima, 28 DIC. 2018

**VISTOS:** El Informe N° 061-2018-OEFA/ORI, emitido por la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía; el Informe N° 180-2018-OEFA/OPP, emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe N° 474-2018-OEFA/OAJ, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir 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, que constituye el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, que 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, el Numeral 3.2 de la mencionada Política Nacional de Modernización, señala como uno de sus pilares centrales a la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas;

Que, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros ha desarrollado los siguientes documentos orientadores para la implementación de la Gestión por Procesos: (i) Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública en el marco del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM - Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; y, (ii) Metodología para la implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública en el marco del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM - Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública;

Que, en ese marco, la Entidad viene fomentando como estrategia de gestión la implementación de la gestión por procesos, con la finalidad de fortalecer la capacidad para lograr resultados vinculados a los fines institucionales y orientada a servir al ciudadano;

Que, a través de la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 065-2015-OEFA/PCD, modificada por las Resoluciones de Presidencia del Consejo Directivo números 080-2016-OEFA/PCD y 012-2018-OEFA/PCD, se aprueba el Mapa de Procesos del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA;

Que, mediante la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 077-2018-OEFA/PCD se aprueba el Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "Innovación y Gestión por Procesos", el cual constituye una herramienta fundamental para la modernización de la gestión del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, que regula, entre otros, el procedimiento PE020102 "Elaboración, aprobación, difusión y actualización del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos";



Que, en ese marco, mediante los documentos de vistos, se ha sustentado la necesidad de dejar sin efecto diversos dispositivos legales de carácter interno; así como, aprobar diferentes procedimientos del proceso nivel 2 del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "Comunicaciones" (en adelante, **los procedimientos de comunicaciones**), con la finalidad de establecer los lineamientos para la gestión de comunicaciones en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, referido a las relaciones estratégicas, comunicación institucional, atención a la ciudadanía y gestión integral de medios;

Que, el Artículo 17° y los Literales f) y g) del Artículo 18° del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, establecen que la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa de la Entidad, actúa como nexo de coordinación entre la Alta Dirección y los órganos de asesoramiento y de apoyo, que tiene entre sus funciones, aprobar los documentos normativos sobre asuntos administrativos de la Entidad para coadyuvar al funcionamiento de los órganos que se encuentran bajo su supervisión, así como emitir resoluciones en el ámbito de su competencia o en aquellas que le hayan sido delegadas;

Que, en ese sentido, corresponde a la Gerencia General emitir el acto resolutivo que disponga dejar sin efecto diversos dispositivos legales de carácter interno y aprobar los procedimientos de comunicaciones;

Con el visado de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; y, en el ejercicio de las facultades otorgadas mediante el Artículo 17° y los Literales f) y g) del Artículo 18° del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Dejar sin efecto los dispositivos legales de carácter interno del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, conforme al siguiente detalle:

- Directiva N° 002-2012-OEFA/SG, denominada "Directiva que establece las pautas y procedimientos para el adecuado manejo y difusión de la información a nivel interno y/o externo del OEFA", aprobada por Resolución de Secretaría General N° 020-2012-OEFA/SG.
- Directiva N° 003-2015-OEFA/SG, denominada "Procedimiento para el registro y atención de reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA", aprobada por Resolución de Secretaría General N° 033-2015-OEFA/SG.
- Directiva N° 007-2017-OEFA/SG, denominada "Normas para la Gestión de Cuentas Institucionales en las Redes Sociales del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA", aprobada por Resolución de Secretaría General N° 044-2017-OEFA/SG.

**Artículo 2°.-** Aprobar los siguientes procedimientos del proceso nivel 2 del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "Comunicaciones" del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, que como Anexo forman parte integrante de la presente Resolución:

- PE030101 "Planificación, coordinación y desarrollo de eventos dirigidos a los grupos de interés",
- PE030102 "Identificación y participación de los actores estratégicos en la fiscalización ambiental",
- PE030201 "Administración de contenidos del Portal Institucional",



- PE030202 "Elaboración de material informativo institucional",
- PE030203 "Elaboración, ejecución y seguimiento del Plan de Estrategia Publicitaria",
- PE030301 "Elaboración, ejecución y seguimiento del Plan de Atención a la Ciudadanía",
- PE030303 "Atención de consultas del ciudadano",
- PE030305 "Atención de sugerencias",
- PE030306 "Atención de reclamaciones",
- PE030401 "Administración de medios de comunicación"; y,
- PE030402 "Administración de redes sociales".

**Artículo 3°.-** Disponer que la Oficina de Planeamiento y Presupuesto comunique a los órganos y unidades orgánicas del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA la aprobación y publicación de los procedimientos aprobados en el Artículo 2° precedente, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde su emisión.

**Artículo 4°.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar y en el Portal Institucional del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA ([www.oefa.gob.pe](http://www.oefa.gob.pe)), en el plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde su emisión.

**Regístrese y comuníquese.**

  
**MIRIAM ALEGRIA ZEVALLOS**  
 Gerenta General  
 Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA





<b>PROCEDIMIENTO</b>	Planificación, coordinación y desarrollo de eventos dirigidos a los grupos de interés	<b>CÓDIGO</b>	PE030101
<b>OBJETIVO</b>	Establecer las actividades que se desarrollan para la realización de los eventos dirigidos a los grupos de interés del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.		
<b>ALCANCE</b>	Inicia con el requerimiento del área usuaria hasta la culminación del evento, incluyendo la aplicación de la encuesta y el archivo de la documentación generada.		
<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Coordinador/a de Relaciones Interinstitucionales de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la ciudadanía - ORI		
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 28611, Ley General del Ambiente.</li> <li>- Ley N° 29325, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental.</li> <li>- Decreto Legislativo N° 1013, que aprueba la Ley de creación, organización y funciones del Ministerio del Ambiente.</li> <li>- Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> <li>- Resolución Ministerial N° 125-2017-PCM, que aprueba las equivalencias y siglas de la estructura orgánica del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus modificatorias.</p>		
<b>CONSIDERACIONES GENERALES O REGLAS DE NEGOCIO</b>	Los eventos pueden ser charlas, seminarios, talleres u otros similares.		
<b>DEFINICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Área usuaria:</b> Órganos, unidades orgánicas y coordinaciones establecidas mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo del OEFA.</li> <li>- <b>Eventos:</b> Actividades programadas (charlas, seminarios, talleres u otros similares) por la ORI solicitada por las áreas usuarias, a través de las cuales se exponen temáticas referidas a las funciones y competencias de la Entidad.</li> <li>- <b>Equipo de trabajo:</b> Profesionales de la ORI designados para apoyar las actividades propias del evento.</li> <li>- <b>Grupos de interés:</b> Grupos o personas que representan intereses medioambientales o sociales y que, directa o indirectamente, están relacionados con el desempeño de las actividades de la Entidad.</li> </ul>		
<b>ABREVIATURAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CRIN: Coordinación de Relaciones Interinstitucionales</li> <li>- OAD: Oficina de Administración</li> <li>- ORI: Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía</li> <li>- PCD: Presidencia del Consejo Directivo</li> <li>- SIGED: Sistema de gestión electrónica de documentos</li> <li>- TDR: Términos de Referencia</li> <li>- UAB: Unidad de Abastecimiento</li> </ul>		

DESCRIPCIÓN

PROVEEDOR	ELEMENTOS DE ENTRADA	ELEMENTOS DE SALIDA	CLIENTE
Áreas usuarias	Solicitud para realizar evento / Evento programado	Evento	Grupos de interés

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	PUESTO / ROL	ÁREA
		Se recibe la solicitud de las áreas usuarias para el desarrollo de un evento no programado del OEFA se va a la actividad N° 1			



		En caso se trate un evento programado va a la actividad N° 2.			
1	Realizar la programación del evento	La programación del evento se realiza con treinta (30) días hábiles previos a la fecha estimada.		Coordinador/a de Relaciones Interinstitucionales	ORI
2	Designar un organizador o equipo de trabajo	Mediante correo institucional designa a un organizador o equipo de trabajo responsable de las actividades para la ejecución del evento.  ¿El evento se realiza en la sede central del OEFA? Si: Va a la actividad N° 3. No: Va a la actividad N° 4.  <i>Nota:</i> <i>De manera paralela, se desarrolla la actividad N° 5.</i>	Correo institucional	Coordinador/a de Relaciones Interinstitucionales	ORI
3	Coordinar el uso del local donde se llevará a cabo el evento	Coordina el uso del local donde se llevará a cabo el evento.  ¿El evento se realiza en la sede central del OEFA?  Si: Va a la actividad N° 19. No: Va a la actividad N° 4		Equipo de Trabajo CRIN	ORI
4	Gestionar la contratación de servicios para el desarrollo del evento	Gestiona la contratación de servicios (alquiler del local, refrigerio, impresión de material informativo u otros) para el desarrollo del evento, según el procedimiento correspondiente de Gestión Logística. Con la emisión de la orden de servicios correspondiente va a la actividad N° 19.		Equipo de Trabajo CRIN	ORI
5	Determinar el alcance del evento	Determina el alcance del evento, y el público objetivo a quien va dirigido el evento.		Coordinador/a de Relaciones Interinstitucionales	ORI
6	Elaborar la lista de invitados y el programa o agenda del evento	Elabora la lista de invitado y desarrolla el programa o agenda del evento.		Equipo de Trabajo CRIN	ORI
7	Revisar el programa o agenda del evento	Revisa el programa o agenda del evento.	Programa del evento	Coordinador/a de Relaciones Interinstitucionales	ORI
8	Aprobar el programa o agenda del evento	Revisa y aprueba el programa o agenda del evento.  ¿Requiere invitaciones formales? Si: Va a la actividad N° 13. No: Va a la actividad N° 10.  <i>Nota:</i> <i>De manera paralela, se desarrolla la actividad N° 9.</i>		Jefe/a de la ORI	ORI



19	Verificar las condiciones y la preparación del local, previo a la realización del evento	Verifica las condiciones y la preparación del local, previo a la realización del evento.		Equipo de Trabajo CRIN	ORI
20	Recibir y hacer firmar la asistencia a los invitados	Recibe y hace firmar a los invitados del evento su asistencia.		Equipo de Trabajo CRIN	ORI
21	Entregar el material de trabajo impreso	Entrega el material de trabajo impreso a los invitados.		Equipo de Trabajo CRIN	ORI
22	Realizar el seguimiento en el desarrollo del programa o agenda	Realiza el seguimiento en el desarrollo del programa o agenda del evento.		Coordinador/a de Relaciones Interinstitucionales	ORI
23	Realizar la encuesta de satisfacción a los participantes	Realiza la encuesta de satisfacción a los participantes, luego de concluido el evento, según el formato "Encuesta al asistente del evento".		Equipo de Trabajo CRIN	ORI
24	Identificar la cantidad de asistentes y archivar documentos del evento. Fin del procedimiento.	Identifica la cantidad de asistentes y archiva los documentos del evento, en el plazo de un (1) día hábil de realizado el evento.	Lista de asistencia completada u otros documentos	Equipo de Trabajo CRIN	ORI

#### IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL

##### RECURSOS CRÍTICOS

Recurso Humano	Coordinador/a de Relaciones Interinstitucionales, Equipo de Trabajo CRIN, Jefe/a de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía	
Infraestructura	Equipos	Equipo de cómputo, equipo multifuncional
	Sistemas Informáticos	Sistema de Gestión Electrónica de Documentos - SIGED
	Instalaciones	Oficinas de CRIN, auditorio del OEFA o local externo.
	Servicios de Apoyo	Servicios telecomunicaciones, correo institucional, movilidad, contrataciones de bienes y servicios.

##### CONTROL DEL PROCESO

Controles o inspecciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión documentaria (memorandos, oficios u otros)</li> <li>- Seguimiento del programa del evento.</li> </ul>
Documentos y formatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de invitados.</li> <li>- Memorando de requerimiento.</li> <li>- Invitación (virtual u oficio).</li> <li>- Lista de asistentes.</li> <li>- Anexo 1: Encuesta al asistente del evento.</li> </ul>

##### EVIDENCIAS E INDICADORES

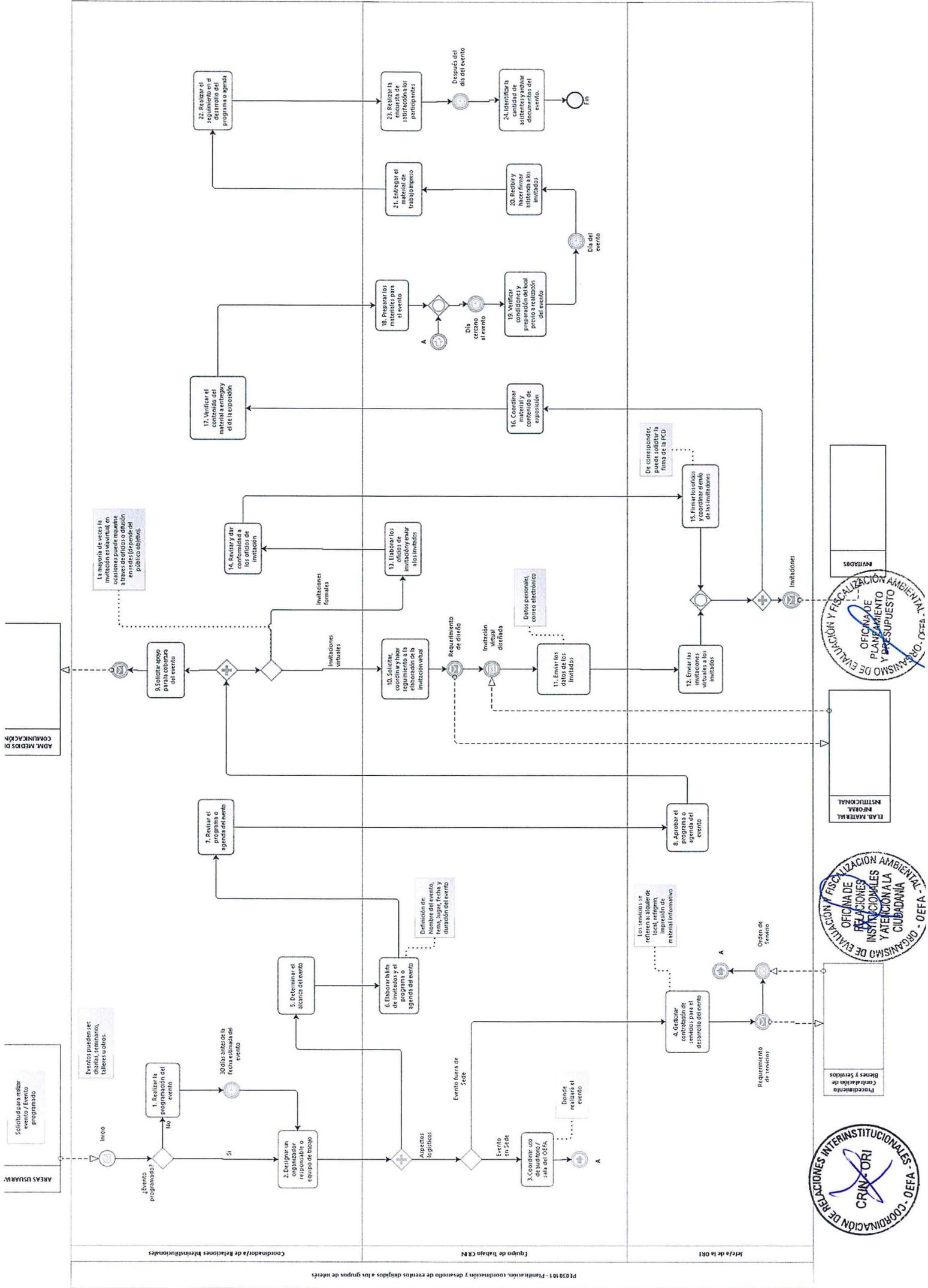
INDICADORES	Nivel de satisfacción de los participantes al evento
-------------	--

0



9	Solicitar apoyo para la cobertura del evento	Solicita apoyo mediante correo institucional para la cobertura del evento. Ir al Proceso "Administración de medios de comunicación".		Coordinador/a de Relaciones Interinstitucionales	ORI
10	Solicitar, coordinar y hacer seguimiento a la elaboración de la invitación virtual	Solicita, coordina y realiza seguimiento a la elaboración de la invitación virtual. Ir al Procedimiento "Elaboración de material informativo institucional".		Equipo de Trabajo CRIN	ORI
11	Enviar los datos de los invitados	Envía la información necesaria (nombres, apellidos, correos electrónicos) de los invitados.		Equipo de Trabajo CRIN	ORI
12	Remitir las invitaciones virtuales a los invitados	Remitir las invitaciones virtuales, mediante correo institucional, a los invitados. Va a la actividad N° 16.	Invitación virtual / Correo institucional	Jefe/a de la ORI	ORI
13	Elaborar los oficios de invitación y enviar a los invitados	Elabora los oficios y los envía a los invitados.	Oficios	Equipo de Trabajo CRIN	ORI
14	Revisar y dar conformidad a los oficios de invitación	Revisa y da conformidad a los oficios de invitación.		Coordinador/a de Relaciones Interinstitucionales	ORI
15	Firmar los oficios y coordinar el envío de las invitaciones	El/La jefe/a de la ORI firma los oficios de invitación y solicita la firma a la PCD, de corresponder. Coordina el envío de las invitaciones de el/los evento/s.  El/La Asistente Administrativo de la ORI remite los oficios de invitaciones al área encargada para el envío de las mismas.	Oficios de invitación	Jefe/a de la ORI Asistente Administrativo de la ORI	ORI
16	Coordinar material y contenido de la exposición	Coordina con el expositor el material y contenido de la exposición.  <i>Nota:</i> <i>Dicha actividad la desarrolla el Equipo para asegurar el cumplimiento del Manual de Identidad Visual.</i>		Equipo de Trabajo CRIN	ORI
17	Verificar el contenido del material a entregar y el de la exposición, y que el material cumpla los requisitos de imagen institucional	Verifica que el material y el contenido de la exposición cuente con todos los requisitos del Manual de identidad Visual institucional.		Coordinador/a de Relaciones Interinstitucionales	ORI
18	Preparar los materiales para el evento	Prepara la impresión de los materiales para el evento (material de trabajo, reseñas u otros).		Equipo de Trabajo CRIN	ORI





PE30101 - Planificación, construcción y desarrollo de eventos dirigidos a los grupos de interés



<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Planificación, coordinación y desarrollo de eventos dirigidos a los grupos de interés	<b>CÓDIGO</b>	PE030101
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Nivel de satisfacción de los participantes del evento		
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Medir el nivel de satisfacción de los participantes en los eventos organizados por el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA		
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinador/a de Relaciones Interinstitucionales de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía		
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar la satisfacción de los eventos organizados por el OEFA		
<b>FÓRMULA</b>	$(\text{Encuestas calificadas satisfactoriamente} / \text{Total de encuestas}) \times 100$		
<b>PERIODICIDAD</b>	Trimestral	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	%
<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE</b>		
Encuestas calificadas satisfactoriamente	Aquellas que obtienen una calificación "satisfecho/a" y "muy satisfecho/a"		
Total de encuestas	Encuestas con al menos dos (2) preguntas respondidas		
<b>FUENTE DE DATOS</b>		<b>META</b>	
Registro de eventos Encuestas		70%	
<b>OBSERVACIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cada pregunta tendrá cuatro (4) alternativas de respuesta, siendo consideradas las calificaciones "satisfecho/a" y "muy satisfecho/a" como encuestas calificadas satisfactoriamente.</li> <li>- Si la encuesta contiene la mayoría de respuestas con las calificaciones "satisfecho/a" y "muy satisfecho/a", esta será calificada como satisfactoria.</li> <li>- Cada evento contará con un nivel de satisfacción, el cual se promediará con los resultados de los eventos del trimestre.</li> </ul>			





 <p>Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental</p>	<p>MGPP-ORI-PE-03</p>	<p>Versión: 00 Fecha:</p>
--	-----------------------	-------------------------------

**ANEXO N° 1**

**Encuesta de satisfacción**

Nombre del evento: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Agradecemos pueda completar esta breve encuesta que nos ayudará a mejorar.

I. En términos generales ¿se siente satisfecho con el desarrollo de este tipo de eventos?

- 1) Muy satisfecho/a
- 2) Satisfecho/a
- 3) Poco satisfecho/a
- 4) Nada satisfecho/a

II. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al desempeño de los/as panelistas?

- 1) Muy satisfecho/a
- 2) Satisfecho/a
- 3) Poco satisfecho/a
- 4) Nada satisfecho/a

III. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al desarrollo del tema del evento?

- 1) Muy satisfecho/a
- 2) Satisfecho/a
- 3) Poco satisfecho/a
- 4) Nada satisfecho/a

IV. ¿Qué temas desearía o propondría se aborden en un próximo evento?

---

Gracias!



ff

<b>PROCEDIMIENTO</b>	Identificación y participación de los actores estratégicos en la fiscalización ambiental	<b>CÓDIGO</b>	PE030102
<b>OBJETIVO</b>	Establecer las actividades que se desarrollan para identificar a los actores estratégicos en la fiscalización ambiental y lograr su participación en las actividades de fiscalización ambiental que desarrolle el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.		
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la consolidación de las necesidades institucionales y oportunidades de participación de los actores estratégicos hasta el monitoreo de las actividades realizadas.		
<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Coordinador/a de Relaciones Interinstitucionales de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía - ORI		
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 29325, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental.</li> <li>- Decreto Legislativo N° 1013, Ley de creación, organización y funciones del Ministerio del Ambiente.</li> <li>- Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> <li>- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 187-2016-OEFA/PCD, que establece la Coordinación General de Relaciones interinstitucionales del OEFA.</li> <li>- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 125-2017-OEFA/PCD, que aprueba las equivalencias y siglas de la estructura orgánica del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, así como su organización interna.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus modificatorias.</p>		
<b>CONSIDERACIONES GENERALES O REGLAS DE NEGOCIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las necesidades institucionales pueden estar referidas a actividades de capacitación, pasantías, eventos o cooperación.</li> <li>- Los actores estratégicos son entidades públicas, privadas o agentes cooperantes.</li> </ul>		
<b>DEFINICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Actores estratégicos:</b> Son aquellos que están vinculados a las iniciativas de las áreas proponentes y deben estar relacionados con las competencias del OEFA.</li> <li>- <b>Área usuaria:</b> Órganos, unidades orgánicas y coordinaciones establecidas mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo del OEFA.</li> <li>- <b>Listado de iniciativas:</b> Propuesta de actividades presentadas por las áreas del OEFA</li> </ul>		
<b>ABREVIATURAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- APCI: Agencia Peruana de Cooperación Internacional</li> <li>- CRIN: Coordinación de Relaciones Interinstitucionales</li> <li>- ORI: Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía</li> <li>- SIGED: Sistema de gestión electrónica de documentos</li> </ul>		

DESCRIPCIÓN			
PROVEEDOR	ELEMENTOS DE ENTRADA	ELEMENTOS DE SALIDA	CLIENTE
Áreas usuarias	Iniciativas o necesidades	Listado de iniciativas y actores estratégicos	Áreas usuarias
		Acta de reunión	Actores estratégicos



ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	PUESTO / ROL	ÁREA
1	Consolidar las necesidades o iniciativas institucionales para presentar a el/los actor/es estratégico/s	Elabora la consolidación de necesidades o iniciativas institucionales, la cual está relacionada con la demanda de las áreas del OEFA, a fin de alcanzar los objetivos institucionales. Para ello se tendrá en cuenta el "Listado de iniciativas y actores estratégicos"		Jefe/a de la ORI	ORI
2	Identificar el/los actor/es estratégico/s vinculado/s a las funciones del OEFA y las oportunidades de participación	Identifica a el/los actores/es estratégicos vinculado/s a las funciones del OEFA y a las oportunidades de participación para ello se recurre, entre otros, a la información publicada por la APCI.	Listado de iniciativas y actores estratégicos	Jefe/a de la ORI	ORI
3	Coordinar las reuniones y propuestas de agenda	Coordina, mediante correo institucional, la disponibilidad y agenda de los funcionarios del/los actores/es estratégico/s para las reuniones respectivas.  Remite, mediante oficio, a los/al actor/es estratégico/s la convocatoria a la reunión con las fechas acordadas y la propuesta de agenda correspondiente.	Correo institucional  Oficio	Coordinador/a de la CRIN	ORI
4	Desarrollar la reunión con el/los actor/es estratégico/s participante/s	En la reunión, expondrán los alcances de la iniciativa institucional del OEFA, de acuerdo a la agenda y el modo de participación del/los actores/es estratégico/s.		Presidente/a del Consejo Directivo  Director/a Jefe/a  Coordinador/a del área	Áreas usuarias
5	Negociar la alianza con el/los actores/es para asumir acuerdos	A solicitud del actor estratégico interesado, realizan la negociación de la alianza con el/los actores/es estratégico/s para asumir acuerdos. De ser el caso, se formaliza mediante memorando, convenio o un acta de reunión.  ¿Corresponde firmar convenio? Si: Ir al procedimiento PE020103 "Procedimiento para la formulación, suscripción, ejecución y seguimiento de los Convenios de Cooperación interinstitucional" No: Va la actividad N° 7.	Memorando  Convenio  Acta de reunión	Presidente/a del Consejo Directivo  Director/a Jefe/a  Coordinador/a del área usuaria	Áreas usuarias
6	Recibir la copia del convenio interinstitucional suscrito y tomar conocimiento de los compromisos de las partes	Recibe la copia del convenio interinstitucional suscrito y toma conocimiento de los compromisos de las partes.		Jefe/a de la ORI	ORI



7	Monitorear el desarrollo de las iniciativas con el/los actor/es estratégico/s <b>Fin del procedimiento</b>	Monitorea el desarrollo de las iniciativas institucionales de las actividades propuestas registrando en el " <i>Listado de iniciativas y actores estratégicos</i> " según lo acordado en el convenio, carta acuerdo, memorando u otro.	Listado de iniciativas y actores estratégicos	Coordinador/a de la CRIN	ORI
---	---	--	---	--------------------------	-----

**IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL**

**RECURSOS CRÍTICOS**

Recurso Humano	Coordinador/a de la CRIN, Jefe/a de la ORI, Presidente/a del Consejo Directivo, Director/a o Jefe/a o Coordinador/a de las áreas del OEFA.	
Infraestructura	Equipos	Equipo de cómputo, equipo multifuncional.
	Sistemas Informáticos	Sistema de Gestión Electrónica de Documentos – SIGED.
	Instalaciones	Oficinas de CRIN.
	Servicios de Apoyo	Servicios de telecomunicaciones, correo institucional.

**CONTROL DEL PROCESO**

Controles o inspecciones	Validación de la iniciativa.
Documentos y formatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de reunión.</li> <li>- Convenio.</li> <li>- Memorando.</li> <li>- Anexo 1: Listado de iniciativas y actores estratégicos.</li> </ul>

**EVIDENCIAS E INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>	Número de actores estratégicos que participan en las iniciativas de fiscalización ambiental.
--------------------	--

<b>Versión</b>	0
----------------	---



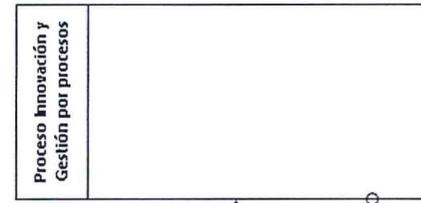
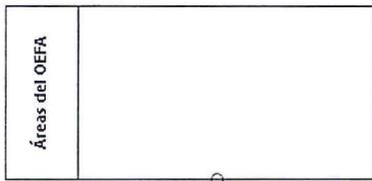


<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Identificación y participación de los actores estratégicos en la fiscalización ambiental	<b>CÓDIGO</b>	PE030102
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Número de actores estratégicos que participan en las iniciativas de fiscalización ambiental		
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Mide la participación de los actores estratégicos identificados en las acciones de fiscalización ambiental.		
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinador/a de Relaciones Interinstitucionales de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía - ORI		
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar la participación de los actores estratégicos.		
<b>FÓRMULA</b>	Número de actores estratégicos con los que se mantiene vínculos cooperativos.		
<b>PERIODICIDAD</b>	Semestral	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	Número
<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE</b>		
Número de actores estratégicos vinculados	Aquellas entidades que participan con el OEFA en acciones que promueven el cumplimiento de la fiscalización ambiental.		
<b>FUENTE DE DATOS</b>		<b>META</b>	
Listado de iniciativas y actores estratégicos		20 actores estratégicos	
<b>OBSERVACIONES</b>			





PA030-102 - Identificación y participación de actores estratégicos en la fiscalización ambiental



Jefe/a de la ORI

Presidenta/a del Consejo Directivo - Directores/as - Jefes/as u otros

Coordinador/a CRN



Necesidad o iniciativa

1. Consolidar las necesidades o iniciativas institucionales para presentar a el/los actor/es estratégico/s

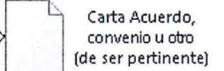
2. Identificar el/los actor/es estratégico/s vinculado/s a las funciones del OEFA y oportunidades de participación

Listado de iniciativas y actores estratégicos

3. Coordinar las reuniones y propuestas de agenda

4. Desarrollar la reunión con el/los actor/es estratégico/s participante/s

5. Negociar la alianza con el/los actor/es estratégico/s para efectivizar la participación



Carta Acuerdo, convenio u otro (de ser pertinente)

¿Corresponde la firma de un convenio?

Si

No

6. Recibir la copia del convenio interinstitucional suscrito y tomar conocimiento de los compromisos de las partes

7. Monitorear el desarrollo de las iniciativas con el/los actor/es estratégico/s.

Listado de iniciativas y actores estratégicos

Fin

Proyecto de Convenio, en coordinación con el área proponente

Copia de Convenio suscrito





ANEXO 1: Listado de iniciativas y actores estratégicos

Nº	Nombre de iniciativa	Área del OEFA que propone	Objetivo estratégico institucional de referencia	¿Algún actor estratégico interesado? (Si/No)	Actor estratégico participante	Persona de contacto	Documento que formaliza cooperación	Plazo o período de participación	Coordinador institucional
1									
2									
3									
4									





<b>PROCEDIMIENTO</b>	Administración de contenidos del Portal Institucional	<b>CÓDIGO</b>	PE030201
<b>OBJETIVO</b>	Administrar las publicaciones en el Portal Institucional del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA		
<b>ALCANCE</b>	Desde la recepción de la solicitud de publicación del área usuaria hasta la comunicación de la publicación realizada		
<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Jefe/a de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía - ORI		
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 28611, Ley General del Ambiente.</li> <li>- Ley N° 29325, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental.</li> <li>- Decreto Legislativo N° 1013, que aprueba la Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente.</li> <li>- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>- Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> <li>- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 125-2017-OEFA/PCD, que aprueba las equivalencias y siglas de la estructura orgánica del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, así como de su organización interna.</li> <li>- Resolución de Secretaría General N° 146-2017-OEFA/SEG, que aprueba el Manual de Identidad Visual del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus modificatorias.</p>		
<b>CONSIDERACIONES GENERALES O REGLAS DE NEGOCIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las áreas usuarias del OEFA realizan coordinaciones sobre la información a publicar con el/la Jefe/a de la ORI, indicando si requieren la creación una nueva <i>página web</i> en el Portal Institucional del OEFA o desean publicar información sobre una <i>página web</i> existente.</li> <li>- El técnico/a en aplicaciones Web debe de informar al Jefe/a de la ORI si las áreas usuarias requieren que se cree o actualice una <i>página web</i> en el Portal Institucional.</li> <li>- El técnico/a en aplicaciones Web debe de verificar si el requerimiento por parte de las áreas usuarias contiene la información necesaria para poder crear o actualizar una <i>página web</i> en el Portal Institucional (texto, imagen, estructura, vídeos, elementos multimedia, formatos, entre otros).</li> <li>- La actualización de la información se refiere a la publicación, modificación o eliminación de información del Sitio web del OEFA.</li> </ul>		
<b>DEFINICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Áreas usuarias:</b> Órganos, unidades orgánicas y coordinaciones establecidas mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo del OEFA.</li> <li>- <b>Formatos pdf, .xls, doc. u otros:</b> Tipos de archivos digitales de almacenamiento de información.</li> <li>- <b>Página Web del OEFA:</b> Documento electrónico que contiene información del OEFA en forma de texto, imágenes, video, sonido u otro formato multimedia.</li> <li>- <b>Portal Institucional del OEFA o Sitio Web del OEFA:</b> Conjunto de páginas Web del OEFA accesibles desde <a href="http://www.oefa.gob.pe">www.oefa.gob.pe</a> o <a href="http://www.gob.pe/oefa">www.gob.pe/oefa</a>.</li> </ul>		
<b>ABREVIATURAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ORI: Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía</li> </ul>		

DESCRIPCIÓN			
PROVEEDOR	ELEMENTOS DE ENTRADA	ELEMENTOS DE SALIDA	CLIENTE
Áreas usuarias	Solicitud de actualización de información en el Portal Institucional	Portal Institucional actualizado	Ciudadano/a



ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	PUESTO / ROL	ÁREA
1	Revisar solicitud	<p>Recibe, mediante correo institucional, el requerimiento para la actualización de información en el Portal Institucional del OEFA, por parte del área usuaria.</p> <p>¿El requerimiento contiene la información completa?  Si:  - Ir a la actividad N° 3 si se trata de la creación de una nueva <i>página web</i>.  - Ir a la actividad N° 7, si se trata de una actualización de una <i>página web</i> existente.  No: Ir a la actividad N° 2.</p>	Correo institucional	Técnico/a en aplicaciones web	ORI
2	Requerir actualización de la solicitud	<p>Se requiere al área usuaria la actualización de la solicitud, mediante correo institucional.</p> <p>Una vez que el área usuaria actualiza la información remite correo electrónico con la solicitud actualizada.  Ir a la actividad N° 1.</p>	Correo institucional	Técnico/a en aplicaciones web	ORI
3	Revisar solicitud	<p>El/La Jefe/a de la ORI, revisa la solicitud y aprueba, de ser el caso, la creación de una nueva página web.</p> <p>¿La solicitud es aprobada?  Si: ir a la actividad N° 5.  No: ir a la actividad N° 4.</p>		Jefe/a de la ORI	ORI
4	Informar al área usuaria	<p>Se informa al área usuaria, mediante correo institucional, que su solicitud de creación de una nueva página web ha sido denegada.</p> <p><b>Fin del procedimiento</b></p>	Correo institucional	Técnico/a en aplicaciones web	ORI
5	Crear vista preliminar de la nueva página web	<p>Se crea la versión preliminar de la nueva página web, según lo solicitado por el área usuaria.</p>		Técnico/a en aplicaciones web	ORI
6	Requerir revisión de vista preliminar	<p>Luego de creada la versión preliminar de la nueva página web se requiere la revisión al área usuaria, mediante correo institucional.</p> <p>¿Vista preliminar aprobada?  Si: ir a la actividad N° 7.  No: ir a la actividad N° 5.</p>	Correo institucional	Técnico/a en aplicaciones web	ORI
7	Actualizar información en el Portal Institucional del OEFA	<p>Actualizar información en el Portal Institucional del OEFA, ya sea en una nueva página web o en una existente, de acuerdo a lo requerido por el área usuaria.</p>		Técnico/a en aplicaciones web	ORI



8	Requerir revisión final	Luego de realizada la actualización se requiere al área usuaria la revisión final de la publicación realizada en la Sección web del OEFA.  El área usuaria dispone de un (1) día hábil para indicar que la actualización fue conforme.  ¿Actualización conforme? Si: ir a la actividad N° 9. No: ir a la actividad N° 7.	Correo institucional	Técnico/a en aplicaciones web	ORI
9	Actualizar estado situacional del Portal Institucional del OEFA. <b>Fin del procedimiento.</b>	Actualizar estado situacional del Portal Institucional del OEFA, respecto a la información actualizada de las páginas web del Portal Institucional.		Técnico/a en aplicaciones web	ORI

#### IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL

##### RECURSOS CRÍTICOS

Recurso Humano	Técnico/a en aplicaciones web, Jefe/a de la ORI.	
Infraestructura	Equipos	Equipo de cómputo, equipo multifuncional
	Sistemas Informáticos	-
	Instalaciones	Oficina de la ORI
	Servicios de Apoyo	Servicios telecomunicaciones, correo institucional
<b>CONTROL DEL PROCESO</b>		
Controles o inspecciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Validación de la actualización de la información en el Portal Institucional.</li> <li>- Validación de la creación de la página web.</li> <li>- Verificación de la información (completa y en los formatos requeridos).</li> </ul>	
Documentos y formatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo institucional, solicitando la actualización de la información.</li> </ul>	

#### EVIDENCIAS E INDICADORES

<b>INDICADORES</b>	Porcentaje de solicitudes de actualización de información atendidas en un plazo menor a dos (2) días hábiles.
--------------------	---

<b>Versión</b>	0
----------------	---

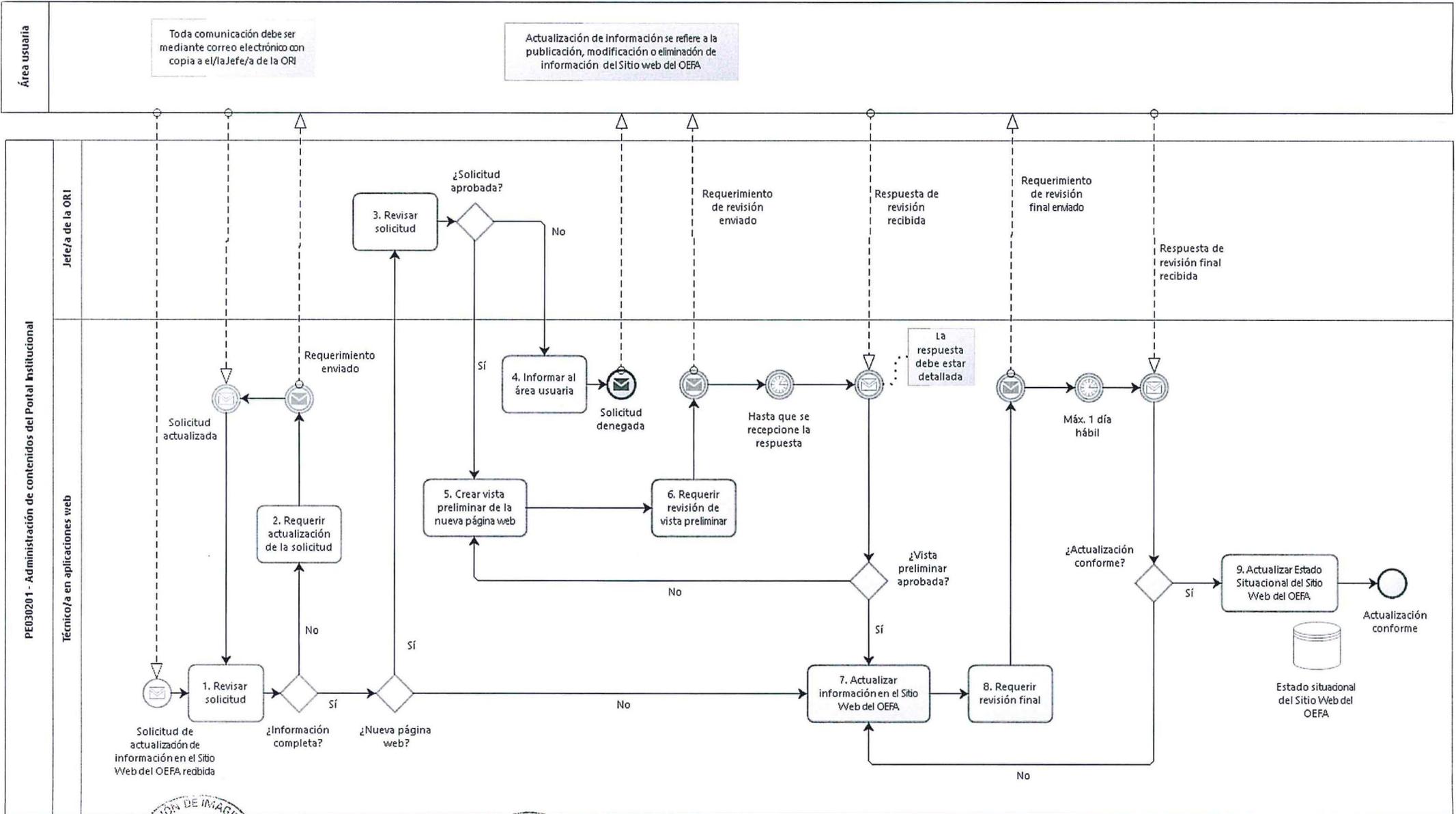




<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Administración de contenidos del Portal institucional	<b>CÓDIGO</b>	PE030201
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de solicitudes de actualización de información atendidas en un plazo menor a dos (2) días hábiles.		
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Monitorear el plazo de atención de las solicitudes de actualización de información en el Portal Institucional.		
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinador/a de Imagen y Prensa de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía.		
<b>OBJETIVO</b>	Atender las solicitudes en el plazo establecido.		
<b>FÓRMULA</b>	$(\text{Solicitudes de actualización de información atendidas en un plazo menor a dos (2) días hábiles} / \text{Total de solicitudes}) \times 100$ .		
<b>PERIODICIDAD</b>	Semestral	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	%
<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE</b>		
Solicitudes de actualización de información atendidas en un plazo menor a dos (2) días hábiles.	Solicitudes de actualización de información de cualquier área del OEFA atendidas en un plazo menor a dos (2) días hábiles.		
Total de solicitudes de actualización.	Total de solicitudes de actualización que presentan la áreas usuarias.		
<b>FUENTE DE DATOS</b>		<b>META</b>	
Solicitudes de actualización de información		90%	
<b>OBSERVACIONES</b>			









<b>PROCEDIMIENTO</b>	Elaboración de material informativo institucional	<b>CÓDIGO</b>	PE030202
<b>OBJETIVO</b>	Comunicar de manera efectiva, oportuna y estratégica las competencias, acciones y logros institucionales a diferentes grupos de interés en concordancia con la imagen y los objetivos estratégicos institucionales.		
<b>ALCANCE</b>	Desde la solicitud del área usuaria hasta la entrega del material informativo		
<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Coordinador/a de Relaciones Interinstitucionales de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía		
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado.</li> <li>- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>- Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> <li>- Resolución de Secretaría General N° 146-2017-OEFA/SEG, que aprueba el Manual de Identidad Visual del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus modificatorias.</p>		
<b>CONSIDERACIONES GENERALES O REGLAS DE NEGOCIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La solicitud del área usuaria debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos establecidos:               <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Debe realizarse de manera formal a través de un Memorando, considerando los plazos establecidos para el tipo de material solicitado.</li> <li>ii. Completar la ficha de información básica, en la que se especifica si el material será digital o impreso, el tiraje de ser el caso y el público al cual está dirigido, entre otros.</li> <li>iii. Brindar los contenidos totales del material informativo, aprobado por el/la Jefe/a inmediato/a y el/la Jefe/a del área.</li> <li>iv. Propuesta de imágenes fotográficas que se pretende incluir en el material, de acuerdo a las características brindadas por la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía - ORI.</li> <li>v. Esquemas, bosquejos o borradores de los gráficos, ilustraciones, infografías, entre otros, en caso se incluyan en el material.</li> </ol> </li> <li>- La ORI coordina la ejecución de lo siguiente:               <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Corrección de estilo y edición: Consiste en identificar y corregir los errores de escritura, revisar la estructura del lenguaje, extensión y forma del contenido del material.</li> <li>ii. Diseño y diagramación: Consiste en brindar identidad gráfica al material, de acuerdo a sus características y a la imagen institucional; así como, disponer el texto, imágenes y gráficos de acuerdo a la estructura y finalidad del documento.</li> <li>iii. Selección final de imágenes: Consiste en la Identificación de imágenes de archivo de la Entidad relacionadas al tema de la publicación, de las cuales se elige un conjunto final en base al diseño y diagramación del material, la calidad estética de la imagen y su funcionalidad comunicacional.</li> <li>iv. Revisión y aprobación de los términos de referencia, las pruebas de color y plotter: Recepción y evaluación de los contenidos del plotter de la publicación, de tal forma que se verifique su corrección en base al diseño entregado, así como de las pruebas de color de las imágenes y gráficos, de tal forma que se garantice la calidad e idoneidad de los colores en base a las imágenes digitales originales.</li> </ol> </li> </ul> <p>En caso se requiera la impresión del material se deberá contar con la asignación presupuestal correspondiente.</p>		



<b>DEFINICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Afiches:</b> Pieza gráfica de gran formato que busca brindar información concreta respecto a una actividad, acción o iniciativa institucional a través de la combinación de imágenes y texto breve.</li> <li>- <b>Áreas usuarias:</b> Órganos, unidades orgánicas y coordinaciones establecidas mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo del OEFA.</li> <li>- <b>Cartillas:</b> Publicación de pequeño formato y extensión media, con carácter informativo, que busca comunicar, a través de una estructura jerárquica; (i) un lenguaje accesible; (ii) imágenes y gráficos ilustrativos; (iii) los aspectos básicos más importantes de determinada actividad; y, (iv) la acción o proyecto institucional.</li> <li>- <b>Infografías o mapa conceptual:</b> Pieza gráfica de mediano formato que busca representar y explicar de manera concisa y creativa determinada información sobre alguna actividad, acción o iniciativa institucional.</li> <li>- <b>Libros:</b> Publicación de formato medio y extensión larga, en la cual se organiza el contenido detallado de determinada actividad, acción o proyecto institucional a través de una estructura jerárquica de capítulos y secciones con el propósito de comunicarla de la manera más detallada e ilustrada posible. Debe estar acompañado de imágenes, gráficos referenciales, ilustraciones, entre otros.</li> <li>- <b>Ortotipografía:</b> Conjunto de usos y convenciones particulares por las que se rige en cada lengua la escritura mediante signos tipográficos. Se ocupa de la combinación de la ortografía y la tipografía; y, en particular la forma en que la primera se aplica en las obras impresas.</li> <li>- <b>Trípticos:</b> Pieza gráfica de pequeño formato que sirve para comunicar de manera concisa y creativa los aspectos más relevantes de determinada actividad, acción o proyecto institucional.</li> <li>- <b>Volante:</b> Pieza gráfica de pequeño formato que se distribuye a determinado público para comunicar una actividad, acción o iniciativa institucional de forma precisa.</li> </ul>
<b>ABREVIATURAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CRIN: Coordinación de Relaciones Interinstitucionales</li> <li>- EFA: Entidad de Fiscalización Ambiental</li> <li>- GEG: Gerencia General</li> <li>- ORI: Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía</li> <li>- SIGED: Sistema de Gestión Electrónica de Documentos</li> <li>- TDR: Términos de Referencia</li> </ul>

DESCRIPCIÓN			
PROVEEDOR	ELEMENTOS DE ENTRADA	ELEMENTOS DE SALIDA	CLIENTE
Áreas usuarias	Solicitud de material informativo	Material informativo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afiches</li> <li>- Volantes</li> <li>- Cartillas</li> <li>- Infografías o mapa conceptual</li> <li>- Libros</li> <li>- Trípticos</li> </ul>	Área usuaria Administrados EFA

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	PUESTO / ROL	ÁREA
	Solicitud de material informativo	El área usuaria remite la solicitud del material informativo, mediante memorando, el cual deberá contener: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Contenido final del material informativo.</li> <li>b) Ficha con información básica de la publicación (soporte, tiraje, público objetivo, canales de distribución, entre otros).</li> <li>c) Propuesta de imágenes, en caso se quieran incluir, de acuerdo a los criterios establecidos por la ORI.</li> <li>d) En caso se requiera la elaboración de gráficos, ilustraciones, brindar borradores, bosquejos y referencias de los mismos, va a la actividad N° 1.</li> </ol>		Área usuaria / ORI	

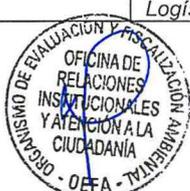
A iniciativa de la ORI y con el visto bueno de la Alta Dirección se prioriza los proyectos



		a ser publicados y difundidos, va a la actividad N° 2.				
1	Recibir solicitud material informativo derivar	la de y	Recibe el documento, revisa la solicitud del material informativo y deriva para su atención a la CRIN. Va a la actividad N° 2.	Formato de Requerimiento de piezas gráficas	Jefe/a de la ORI	ORI
2	Evaluar asignar Especialista contenidos	y al en	Recibe, revisa y asigna a el/la Especialista en contenidos para su elaboración de la solicitud del material informativo.		Coordinador/a de la CRIN	ORI
3	Realizar edición corrección estilo	la y de	Realiza la edición y corrección de estilo, el cual comprende la edición de la calidad del contenido, su estructura, tipo de lenguaje, forma, extensión y elementos visuales; así como, la corrección de ortografía, sintaxis, ortotipografía y selección final de fotos. Teniendo el siguiente plazo máximo, contados desde la recepción de la solicitud: a) Trípticos, infografías o afiches: Cinco (05) días hábiles. b) Cartillas: Quince (15) días hábiles. c) Libros u otros: Treinta (30) días hábiles.  <i>Nota:</i> <i>Una vez concluida la propuesta de corrección de estilo, según el tipo de material informativo y en el plazo establecido, se revisa y coordina con el/la Coordinador/a de la CRIN para la validación de la propuesta.</i>	Propuesta editada	Especialista en contenidos	ORI
4	Remitir propuesta área usuaria	la al	Remite la propuesta al área usuaria, mediante correo institucional, con la corrección de estilos.  <i>Nota:</i> <i>El área usuaria revisa el texto del proyecto de publicación, contando con un plazo máximo de cinco (05) días hábiles desde que se realizó la corrección de estilo, para validar o remitir sugerencias, mejoras u observaciones, las cuales son remitidas mediante correo institucional.</i>		Especialista en contenidos	ORI
5	Recibir propuesta validada	la	Recibe la propuesta de corrección de estilo del área usuaria.  ¿Persisten las observaciones? Sí: Se remite al área usuaria para su subsanación. No: Se deriva al diseñador para su correspondiente diseño y diagramación.	Correo institucional	Especialista en contenidos	ORI
6	Realizar diseño y diagramación	el la	Recibe la propuesta y le da identidad, composición y formato gráfico al texto del manuscrito, distribuye y organiza los elementos del texto e imágenes seleccionadas en el espacio bidimensional del papel, según los criterios de jerarquización, composición y estética determinados por el diseño. Teniendo el siguiente plazo máximo, contados desde su derivación:  a) Trípticos: Cinco (05) días hábiles. b) Cartillas: Quince (15) días hábiles.	Correo institucional	Diseñador/a	ORI



		c) Libros u otros: Treinta (30) días hábiles Luego de ello, remite la propuesta a el/la especialista en contenidos mediante correo institucional.			
7	Revisar y validar la propuesta de diseño gráfico	Revisa y coordina con el/la Coordinador/a de la CRIN para la validación de la propuesta.  ¿La propuesta es iniciativa de la ORI? Sí: Va a la actividad N° 10 No: Va a la actividad N° 8		Especialista en contenidos	ORI
8	Remitir la propuesta al área usuaria	Remite al área usuaria la propuesta para su validación, mediante correo institucional.	Correo institucional	Especialista en contenidos	ORI
9	Recibir la propuesta validada	Recibe la propuesta de diseño y diagramación.  ¿Existe observaciones? Sí: Serán remitidas al área usuaria para su subsanación en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de la recepción de la propuesta. No: La propuesta validada se derivará a la CRIN. Va a la actividad N° 10.	Propuesta de diseño y diagramación validada	Especialista en contenidos	ORI
10	Revisar y coordinar la propuesta de diseño y diagramación	Revisa y coordina la propuesta con el/la Jefe/a de la ORI.  ¿El medio de difusión es impreso? Sí: Va a la actividad N° 13. No: Va a las actividades números 13 si es difundido por el área usuaria o la 11 si es difundido a través del Portal Institucional.		Coordinador/a de la CRIN	ORI
11	Remitir al webmaster para su publicación en el Portal Institucional del OEFA	Deriva el diseño final del material informativo al webmaster para su publicación en el Portal Institucional del OEFA.	Material informativo (virtual)	Coordinador/a de Relaciones Interinstitucionales	ORI
12	Publicar el material informativo en el Portal Institucional	Recibe el material informativo y realiza la publicación en el Portal Institucional. <b>Fin del procedimiento.</b>		Webmaster	ORI
13	Remitir el material informativo al área usuaria	¿La difusión es de manera virtual? Sí: Remite el archivo final mediante correo institucional al área usuaria. No: Remite la propuesta final de material informativo al área usuaria.  <i>Nota:</i> <i>El área usuaria, una vez recibida la propuesta final de material informativo, y en caso requiera imprimir y se cuente con el presupuesto, elabora el proyecto de TDR debiendo remitirlo a la ORI para su visación correspondiente.</i> <i>El área usuaria, una vez recibidos los TDR validados, debe preparar el expediente de contratación. Ir al Proceso de "Gestión Logística".</i>	Correo institucional / TDR	Jefe/a de la ORI	ORI



14	Coordinar la prueba de diseño y color con el proveedor seleccionado	Coordina la prueba de diseño y color con el proveedor seleccionado.		Coordinador/a de la CRIN	ORI
15	Recibir el material informativo	Recibe el material informativo y lo custodia hasta la emisión de la conformidad correspondiente.		Coordinador/a de la CRIN	ORI
16	Entregar el material informativo. Fin del procedimiento.	Entrega el material informativo al área usuaria según lo solicitado.		Coordinador/a de la CRIN	ORI

### IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL

#### RECURSOS CRÍTICOS

Recurso Humano	Jefe/a de la ORI, Coordinador/a de Relaciones Interinstitucionales, Diseñador/a, Especialista en contenidos y Webmaster.	
Infraestructura	Equipos	Laptop, impresora, escáner, proyector multimedia.
	Sistemas Informáticos	SIGED: Sistema de Gestión Electrónica de Documentos.
	Instalaciones	Oficinas administrativas, salas de reuniones.
	Servicios de Apoyo	Correo institucional, servicio de impresión (de ser el caso).
<b>CONTROL DEL PROCESO</b>		
Controles o inspecciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de solicitud.</li> <li>- Revisión de propuesta de diseño.</li> </ul>	
Documentos y formatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de requerimiento para piezas gráficas.</li> <li>- Matriz de seguimiento a las solicitudes de material informativo.</li> </ul>	

#### EVIDENCIAS E INDICADORES

INDICADORES	Porcentaje de requerimientos de material informativo atendidos en un plazo menor al establecido, para cada tipo.
-------------	--

Versión	0
---------	---

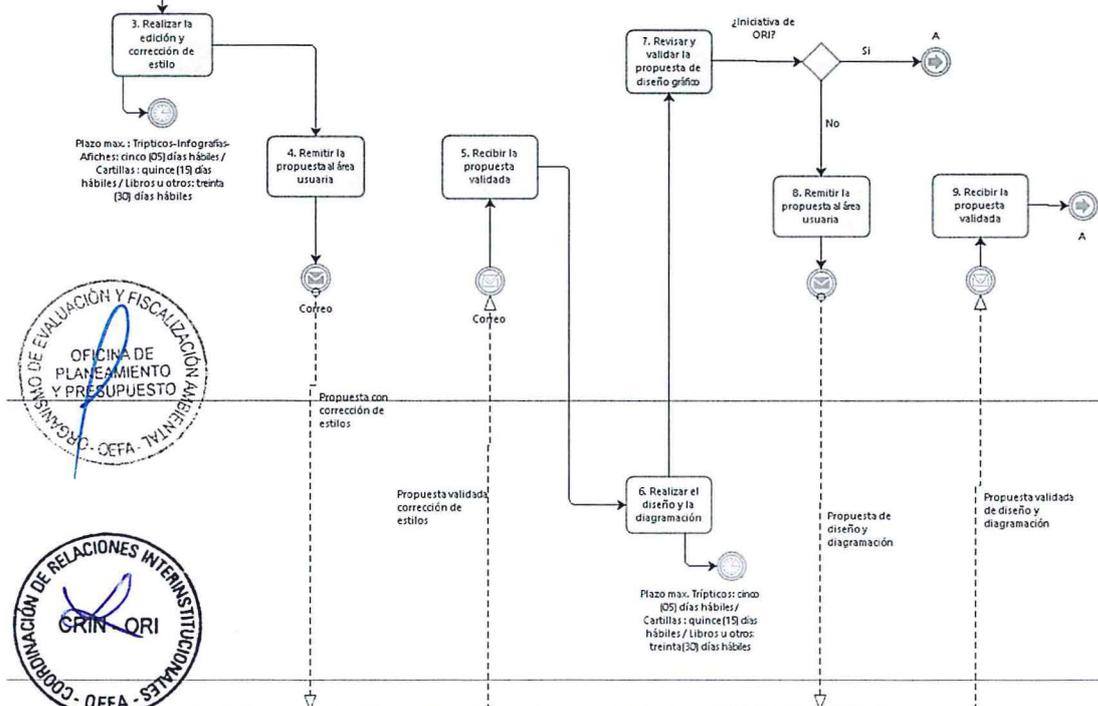
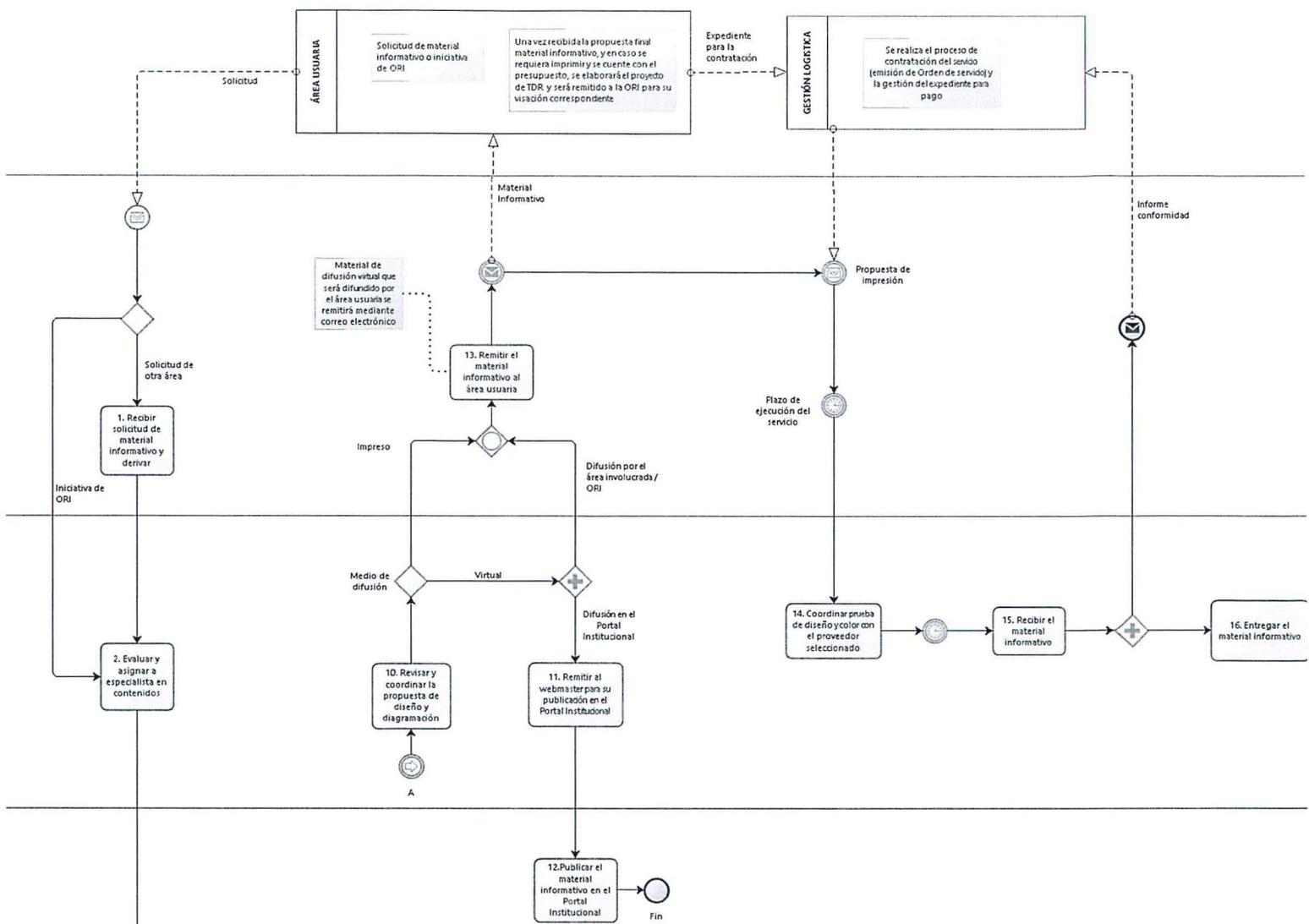




<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Elaboración de material informativo institucional	<b>CÓDIGO</b>	PE030202
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de requerimientos de material informativo atendidos en un plazo menor al establecido para cada tipo.		
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Se refiere a la cantidad de requerimientos de material informativo atendidos en un plazo menor al establecido para cada tipo.		
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinador/a de Relaciones Interinstitucionales de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía.		
<b>OBJETIVO</b>	Medir la cantidad de requerimientos de material informativo atendidos en un plazo menor al establecido para cada tipo.		
<b>FÓRMULA</b>	$(\text{Número de requerimientos de material informativo atendidos en el plazo previsto} / \text{Número total requerimientos de material informativo}) \times 100$		
<b>PERIODICIDAD</b>	Trimestral	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	%
<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE</b>		
Número de requerimientos de material informativo atendidos en el plazo previsto	Total de requerimientos de material informativo atendidos en el plazo previsto.		
Número total requerimientos de material informativo	Total de requerimientos de material informativo recibidos.		
<b>FUENTE DE DATOS</b>		<b>META</b>	
Matriz de seguimiento a las solicitudes de material informativo		80%	
<b>OBSERVACIONES</b>			
<p>Plazo máximo contados desde la recepción de la solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trípticos, infografías o afiches: Cinco (5) días hábiles.</li> <li>- Cartillas: Quince (15) días hábiles.</li> <li>- Libros u otros: Treinta (30) días hábiles.</li> </ul>			







**ÁREA USUARIO**

-Propuesta con corrección de estilos, el área usuaria revisará el texto del proyecto de publicación.  
 -Para el caso de la propuesta de Diseño, el área usuaria revisará contando con un plazo máximo de cinco (05) días hábiles. En ambos casos para validar o remitir sugerencias, mejoras u observaciones.







Organismo  
de Evaluación  
y Fiscalización  
Ambiental

MGPP-ORI-PE-03

Versión: 00

Fecha:

**Datos de el/la coordinador/a encargado/a:**

Nombres y Apellidos:

Teléfonos / anexo:

Correo:

**Observaciones:**



\_\_\_\_\_  
Firma y sello  
(Área usuaria)



	<p>MGPP-ORI-PE-03</p>	<p>Versión: 00 Fecha:</p>
---	-----------------------	-------------------------------

**ANEXO N° 2**

**“TIPOS DE MATERIAL INFORMATIVO Y SUS CARACTERÍSTICAS”**

**1. AFICHE**



Pieza gráfica de gran formato que busca brindar información concreta respecto a una actividad, acción o iniciativa institucional a través de la combinación de imágenes y texto breve.

Soporte: Impreso / Virtual

Formato: A3

Insumos: Información final a comunicar / Referencias.

Plazo de elaboración: 5 días hábiles (edición + diseño).

Plazo de subsanación de observaciones: 1 día hábil

**2. VOLANTE**



Pieza gráfica de pequeño formato que se distribuye a determinado público para comunicar una actividad, acción o iniciativa institucional de forma precisa.

Soporte: Impreso

Formato: A5

Insumos: Información final a comunicar / Referencias

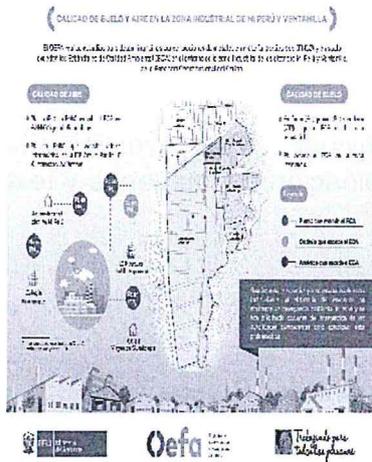
Plazo de elaboración: 5 días hábiles (edición + diseño)

Plazo de subsanación de observaciones: 1 día hábil



 <p>Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental</p>	<p>MGPP-ORI-PE-03</p>	<p>Versión: 00 Fecha:</p>
--	-----------------------	-------------------------------

### 3. INFOGRAFÍA



Pieza gráfica de mediano formato que busca representar y explicar de manera sucinta y creativa determinada información específica sobre alguna actividad, acción o iniciativa institucional.

Soporte: Impreso / Virtual

Formato: Variable

Insumos: Información final completa / Referencia o borrador de modelo de infografía / Imágenes referenciales / Gráficos, ilustraciones, diagramas, etc. a ser incluidos.

Plazo de elaboración: 5 días hábiles (edición + diseño)

Plazo de subsanación de observaciones: 3 a 5 días hábiles

### 4. TRÍPTICO



Pieza gráfica de pequeño formato que consta de una hoja que se dobla dos veces sobre sí misma, generando tres partes por cada cara de la hoja, y que sirve para comunicar de manera sucinta y creativa los aspectos más relevantes de determinada actividad, acción o proyecto institucional.

Soporte: Impreso

Formato: 21 cm x 10 cm

Insumos: Contenido final aprobado (2 páginas en Word máx.) / Imágenes referenciales / Referencias de gráficos, ilustraciones, etc., de ser el caso

Plazo de elaboración: 10 días hábiles (edición + diseño)

Plazo de subsanación de observaciones: 3 a 5 días hábiles



### 5. CARTILLAS



Publicación de formato pequeño y extensión media, con carácter informativo, que busca comunicar, a través de una estructura jerárquica, un lenguaje accesible, imágenes y gráficos ilustrativos, los aspectos básicos más importantes de determinada actividad, acción o proyecto institucional.

Soporte: Impreso / Virtual

Formato: 17,5 cm x 21 cm

Insumos: Contenido final aprobado (6-10 páginas en Word máx.) / Imágenes referenciales / Referencias de gráficos, ilustraciones, etc., de ser el caso.

Plazo de elaboración: 30 días hábiles (edición + diseño)

Plazo de subsanación de observaciones: 5 días hábiles

### 6. LIBROS



Evaluación ambiental preventiva: ex ante de la ocurrencia de impactos ambientales

El objetivo de la evaluación preventiva es analizar los impactos ambientales que se generarán por la ejecución de un proyecto, obra o actividad, antes de su ejecución, a fin de evitar, reducir o compensar los impactos negativos y promover los beneficios ambientales que se deriven de la ejecución de los mismos.

• Evaluaciones ambientales tempranas (EAT)

Este estudio de evaluación ambiental preventivo se realiza en el momento de la concepción del proyecto, obra o actividad, antes de su ejecución, a fin de evitar, reducir o compensar los impactos negativos y promover los beneficios ambientales que se deriven de la ejecución de los mismos.

<p><b>Cajamarca (3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de Construcción de la Línea de Transmisión de Energía Eléctrica de 110 KV entre las localidades de San Marcos y San Mateo.</li> <li>Proyecto de Construcción de la Línea de Transmisión de Energía Eléctrica de 110 KV entre las localidades de San Marcos y San Mateo.</li> <li>Proyecto de Construcción de la Línea de Transmisión de Energía Eléctrica de 110 KV entre las localidades de San Marcos y San Mateo.</li> </ul>	<p><b>Total: 12</b></p>	<p><b>Cusco (1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de Construcción de la Línea de Transmisión de Energía Eléctrica de 110 KV entre las localidades de San Marcos y San Mateo.</li> </ul>
<p><b>Huánuco (2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de Construcción de la Línea de Transmisión de Energía Eléctrica de 110 KV entre las localidades de San Marcos y San Mateo.</li> <li>Proyecto de Construcción de la Línea de Transmisión de Energía Eléctrica de 110 KV entre las localidades de San Marcos y San Mateo.</li> </ul>		<p><b>Arequipa (1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de Construcción de la Línea de Transmisión de Energía Eléctrica de 110 KV entre las localidades de San Marcos y San Mateo.</li> </ul>
<p><b>Ayacucho (1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de Construcción de la Línea de Transmisión de Energía Eléctrica de 110 KV entre las localidades de San Marcos y San Mateo.</li> </ul>		<p><b>Puno (2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de Construcción de la Línea de Transmisión de Energía Eléctrica de 110 KV entre las localidades de San Marcos y San Mateo.</li> <li>Proyecto de Construcción de la Línea de Transmisión de Energía Eléctrica de 110 KV entre las localidades de San Marcos y San Mateo.</li> </ul>
<p><b>Arequipa (1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de Construcción de la Línea de Transmisión de Energía Eléctrica de 110 KV entre las localidades de San Marcos y San Mateo.</li> </ul>		<p><b>Moquegua (1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de Construcción de la Línea de Transmisión de Energía Eléctrica de 110 KV entre las localidades de San Marcos y San Mateo.</li> </ul>
<p><b>Arequipa (1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de Construcción de la Línea de Transmisión de Energía Eléctrica de 110 KV entre las localidades de San Marcos y San Mateo.</li> </ul>		<p><b>Moquegua (1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de Construcción de la Línea de Transmisión de Energía Eléctrica de 110 KV entre las localidades de San Marcos y San Mateo.</li> </ul>

Publicación de formato medio y extensión larga, en la cual se organiza el contenido detallado de determinada actividad, acción o proyecto institucional a través de una estructura jerárquica de capítulos y secciones con el propósito de comunicarla de la manera más detallada e ilustrada posible. Debe estar acompañado de imágenes, gráficos referenciales, ilustraciones, etc.

Soporte: Físico / Virtual

Formato: 24 cm x 17.5 cm / 25 cm x 21 cm / 21 cm x 15 cm (dependiendo del tema y contenido de la publicación)





Organismo  
de Evaluación  
y Fiscalización  
Ambiental

MGPP-ORI-PE-03

Versión: 00  
Fecha:

Insumos: Contenido final aprobado / Imágenes referenciales / Referencias de gráficos, ilustraciones, etc., de ser el caso.

Plazo de elaboración: 30 días hábiles (edición + diseño)

Plazo de subsanación de observaciones: 5 a 10 días hábiles



**ANEXO N° 3****“FOTOGRAFÍAS INSTITUCIONALES – CRITERIOS DE USO”**

La utilización de fotografías en los diferentes materiales de difusión debe enmarcarse dentro de los criterios y características de la nueva imagen institucional, así como responder al objetivo comunicacional y al público objetivo al que se dirige el material.

Si bien la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía cuenta con un banco de fotografías institucionales que se alimenta de manera constante en las diferentes salidas a campo en las que acompañamos al personal técnico o en las diferentes acciones de gabinete llevadas a cabo en la sede central, debido a la magnitud y cantidad de actividades que llevan a cabo las distintas áreas de la institución, en muchos casos el personal de las mismas toma fotografías con el objetivo de incluirlas como soporte visual en los contenidos que elabore a futuro. En ese sentido, es de vital importancia que aquellos órganos de línea y/o apoyo que realicen fotografías durante sus labores tomen en cuenta tanto las características técnicas como estéticas ideales para su inclusión como insumos durante el proceso editorial.

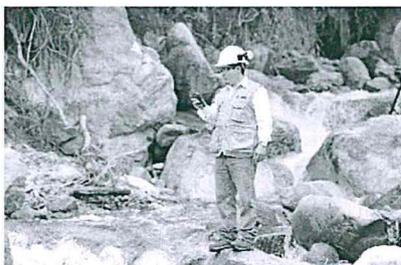
**CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:**

- Publicación impresa: Formato DPI o ROW. Tamaño de archivo igual o mayor a 600 KB
- Publicación virtual: Formato JPG (o similares). Tamaño de archivo igual o mayor a 600 KB

**CARACTERÍSTICAS ESTÉTICAS:**

- Fotografías de campo
  - Privilegiar el protagonismo de la acción que se lleva a cabo en campo o de la información que se quiere representar.
  - Evitar la presencia protagónica de niños y menores de edad.
  - Presentar al personal del OEFA vistiendo la indumentaria institucional adecuada.
  - Presentar la imagen con iluminación adecuada, medida, es decir no debe de ser muy oscura ni muy iluminada.

Ejemplos:

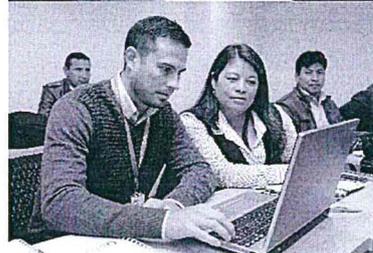




### FOTOGRAFÍAS DE GABINETE:

- Priorizar la representación de un espacio ordenado y limpio, que transmita seriedad y pulcritud (sin presencia de cables enredados, cajones y gabinetes abiertos, colores y tipos distintos de mobiliario, etc.)
- Procurar que los colaboradores que aparecen en la fotografía estén debidamente vestidos e identificados con el fotocheck institucional, de ser el caso
- Procurar que la fotografía se relacione a la acción o contenido al cual refuerza (personas trabajando frente a una computadora, leyendo documentos, en una reunión de trabajo, etc.)
- Procurar que la iluminación en la imagen debe de ser medida, no debe de ser muy oscura ni muy iluminada

### Ejemplos:



MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE MATERIAL INFORMATIVO EN EL OEFA

Nº	TIPO DE PUBLICACIÓN (Afiche / Volante / Infografía / Mapa Conceptual / Tríptico / Cartilla / Libros u otros)	PLAZO ESTABLECIDO	ESTADO DEL DOCUMENTO (RECIBIDO / EN PROCESO DE ATENCIÓN / ATENDIDO)	FECHA DE INGRESO	FECHA DE RESPUESTA	ETAPA DEL PROCESO	ÁREA DE LA QUE DEPENDE (ORI / ÁREA USUARIA)	ESPECIALISTA ASIGNADO	VISADO / APROBADO POR
1	Afiche / Volante	cinco (5) días hábiles	Recibido	Fecha en la que ingresa el requerimiento o documento (dd/mm/aa)	Fecha en la que ingresa el requerimiento o documento (dd/mm/aa)	Evaluación	ORI	Servidor 1	Jefe/a de la ORI / CRI
2	Infografía / Mapa conceptual	cinco (5) días hábiles	En proceso de atención			Edición	ORI	Servidor 2	Jefe/a de la ORI / CRI
3	Tríptico	diez (10) días hábiles	Atendido			Aprobación edición	ORI/ Área usuaria	Servidor 3	Jefe/a de la ORI / Jefe/a área usuaria
4	Cartilla	treinta (30) días hábiles				Diseño	ORI	Servidor 2	Jefe/a de la ORI / CRI
5	Libros	treinta (30) días hábiles				Aprobación diseño	ORI/ Área usuaria	Servidor 3	Jefe/a de la ORI / Jefe área solicitante
6	Otros	Variable				TDR impresión	ORI/ Área usuaria	Servidor 3	Jefe/a de la ORI / Jefe/a área usuaria
7						Proceso impresión	ORI/ Área usuaria	Servidor 2	Jefe/a de la ORI / Jefe/a área usuaria





<b>PROCEDIMIENTO</b>	Elaboración, ejecución y seguimiento del Plan de Estrategia Publicitaria	<b>CÓDIGO</b>	PE030203
<b>OBJETIVO</b>	Identificar las actividades que permitan desarrollar acciones, mediante publicidad estatal, a fin de fortalecer la imagen institucional del OEFA como ente rector del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental en el Perú.		
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la elaboración del Plan de Estrategia Publicitaria hasta la emisión del Informe de cumplimiento de actividades dirigido a Alta Dirección del OEFA.		
<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Coordinador/a de Imagen y Prensa de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía		
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado.</li> <li>- Ley N° 28874, Ley que regula la publicidad estatal.</li> <li>- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>- Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> <li>- Resolución N° 0078-2018-JNE, que aprueba el Reglamento de Propaganda Electoral, Publicidad Estatal y Neutralidad en Periodo Electoral.</li> <li>- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 125-2017-OEFA/PCD, que aprueba las equivalencias y siglas de la estructura orgánica del OEFA, así como su organización interna.</li> <li>- Resolución de Secretaría General N° 146-2017-OEFA/SEG, que aprueba el Manual de Identidad Visual del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus modificatorias.</p>		
<b>CONSIDERACIONES GENERALES O REGLAS DE NEGOCIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Plan de Estrategia Publicitaria permite establecer los criterios generales para el uso de los recursos que el OEFA destine a la publicidad en prensa escrita, radio y televisión.</li> <li>- El Plan de Estrategia Publicitaria tiene la siguiente estructura mínima:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Presentación.</li> <li>b) Justificación.</li> <li>c) Visión del sector ambiental y misión del OEFA.</li> <li>d) Objetivo estratégico y acción estratégica del OEFA.</li> <li>e) Objetivo general y objetivos específicos.</li> <li>f) Valoración situacional de las comunicaciones.</li> <li>g) Público objetivo.</li> <li>h) Herramientas de comunicación</li> <li>i) Actividades y metas por líneas de acción.</li> <li>j) Presupuesto.</li> <li>k) Seguimiento y evaluación.</li> </ol> </li> <li>- No se enmarcan dentro de la definición de publicidad estatal:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Las notas de prensa, siempre que no contengan o hagan alusión a colores, nombres, frases o textos, símbolos, signos o cualquier otro elemento directa o indirectamente relacionado con una organización política.</li> <li>b) Las comunicaciones internas e interinstitucionales.</li> <li>c) Los avisos sobre procedimientos a convocarse en el marco de la normativa de Contrataciones del Estado, Promoción de la Inversión Privada en Obras Públicas de Infraestructura y de Servicios Públicos, Sistema Nacional de Bienes Estatales y otra normativa relacionada. Estos avisos, en ningún, caso pueden contener o hacer alusión a colores, nombres, frases o textos, símbolos, signos o cualquier otro elemento directa o indirectamente relacionado con una organización política.</li> <li>d) La información publicada en los Portales de Transparencia Estándar, en cumplimiento de la normativa de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> </ol> </li> </ul>		



<b>DEFINICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Equipo de trabajo CIMI:</b> Servidores/as de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía.</li> <li>- <b>Plan de Estrategia Publicitaria:</b> Documento de gestión que contiene la descripción y justificación de las campañas institucionales que se pretendan llevar a cabo acorde con las funciones y atribuciones del OEFA.</li> <li>- <b>Publicidad estatal:</b> Información que las entidades públicas difunden con fondos y recursos públicos, destinada a divulgar la programación, el inicio o la consecución de sus actividades, obras y políticas públicas, cuyo objeto sea posicionarlas frente a los ciudadanos que perciben los servicios que estas prestan.</li> </ul>
<b>ABREVIATURAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CIMI: Coordinación de Imagen Institucional</li> <li>- JNE: Jurado Nacional de Elecciones</li> <li>- MINAM: Ministerio del Ambiente</li> <li>- ORI: Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía</li> <li>- OEFA: Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental</li> <li>- PCD: Presidencia del Consejo Directivo</li> <li>- SIGED: Sistema de Gestión Electrónica de Documentos</li> <li>- TDR: Términos de Referencia</li> </ul>

DESCRIPCIÓN			
PROVEEDOR	ELEMENTOS DE ENTRADA	ELEMENTOS DE SALIDA	CLIENTE
JNE	Normas sobre publicidad estatal	Informe de cumplimiento	PCD / MINAM
Áreas usuarias	Requerimiento de anuncio publicitario	Contenido de Publicidad Informe de cumplimiento	JNE
ORI	Estudio de percepción	Plan de estrategia publicitaria	Áreas usuarias

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	PUESTO / ROL	ÁREA

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE ESTRATEGIA PUBLICITARIA					
1	<b>Inicio</b> Elaborar y remitir el proyecto de Plan de Estrategia Publicitaria	<p>Elaborar, en el plazo de treinta (30) días hábiles desde que se cuenta con la información contenida en el Estudio de Percepción u otra pertinente, el proyecto del plan de estrategia publicitaria.</p> <p>Remite el citado proyecto mediante correo institucional a el/la Jefe/a de la ORI, para su revisión.</p>		Equipo de Trabajo CIMI	ORI
2	Revisar proyecto de Plan de Estrategia Publicitaria e informe sustentatorio	<p>Revisa el proyecto del Plan de Estrategia Publicitaria y el informe técnico sustentatorio.</p> <p>¿Es conforme? No: Ir a la actividad N° 1 Si: Firma y visa el Informe técnico sustentatorio, memorando y el Plan de estrategia publicitaria para el trámite correspondiente de aprobación. Ir al procedimiento PE010202 - "Asistencia técnica y seguimiento a los planes temáticos e internos" del proceso "Planeamiento Institucional"</p>		Jefe/a de la ORI	ORI



3	Difundir el Plan de estrategia publicitaria aprobado y derivar para su ejecución	Difunde el Plan de estrategia publicitaria aprobado y lo deriva al Coordinador/a de Imagen y Prensa para su ejecución respectiva.	Plan de Estrategia Publicitaria aprobado	Jefe/a de la ORI	ORI
<b>EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ESTRATEGIA PUBLICITARIA</b>					
4	Gestionar la contratación de los servicios para la elaboración de mensajes y/o diseño y/o contenido; y, el Plan de Medios	Gestiona la contratación, teniendo en cuenta el Plan de estrategia publicitaria aprobado para: i) La elaboración de mensajes y/o diseño y/o contenido de la publicidad. ii) Plan de Medios: para identificar los medios de comunicación donde se desea realizar la publicidad estatal.  Ir al proceso "Gestión Logística".		Asistente en Comunicaciones	ORI
5	Incorporar el contenido y/o mensajes y/o diseño; y el Plan de Medios al Plan de estrategia Publicitaria	Recibe los productos de mensajes y/o diseño y/o contenido; y, el Plan de Medios e incorpora en el Plan de Estrategia Publicitaria.  ¿Es período electoral en el área de influencia de la publicidad? Si: ¿Cuál es el medio de difusión? - Radio o televisión: Ir a la actividad N° 6. - Otros medios (revistas/diarios/ avisos/redes sociales): Ir a la actividad N° 9. No: Ir a la actividad N° 10.		Coordinador/a de Imagen y Prensa	ORI
6	Elaborar proyecto de Oficio al JNE, adjuntando los formatos correspondientes	Elabora el proyecto de Oficio dirigido al JNE, el mismo que adjunta a la descripción o detalle del mensaje/aviso, soporte digital y transcripción de la publicidad; así como los formatos establecidos en la normativa establecida por el JNE.  Deriva a el/la Jefe/a de la ORI para su revisión.		Coordinador/a de Imagen y Prensa	ORI
7	Revisar y firmar el proyecto de Oficio dirigido al JNE	Revisa el proyecto de Oficio dirigido a la JNE y de estar conforme lo firma, para su remisión al JNE.	Oficio	Jefe/a de la ORI	ORI
8	Recibir la Resolución de aprobación de la publicidad	Recibe la respuesta de aprobación de publicidad por parte del JNE. ¿El JNE brindó conformidad? Si: Va a la actividad N° 9. No: Subsanar observaciones, en el plazo que el JNE otorgue.	Resolución de aprobación de publicidad	Jefe/a de la ORI	ORI
9	Gestionar la contratación de los servicios para la contratación de seguimiento de los medios y publicidad.	Gestiona la contratación de: (i) seguimiento de los medios; y, (ii) publicidad.	Proyecto de TDR	Asistente en Comunicaciones	ORI



10	Gestionar la difusión de la publicidad y el seguimiento de los medios, según lo establecido en el plan	Gestiona la publicidad y el seguimiento de los medios por parte del proveedor. ¿Cuál es el medio de difusión? - Otros medios (revistas/diarios/avisos/redes sociales): Ir a la actividad N° 11. - Radio o televisión: Ir a la actividad N° 12.		Coordinador/a de Imagen y Prensa	ORI
11	Elaborar el proyecto de oficio al JNE	Elabora el proyecto de oficio al JNE, adjuntando el anexo con el detalle de la descripción del aviso/mensaje.  Plazo: siete (7) días hábiles después del inicio de la difusión.	Proyecto de Oficio al JNE	Coordinador/a de Imagen y Prensa	ORI
12	Elaborar el proyecto de Informe del cumplimiento de actividades del Plan de estrategia publicitaria	Elabora el proyecto de Informe del cumplimiento de actividades del Plan de Estrategia Publicitaria.	Proyecto de Informe de cumplimiento	Coordinador/a de Imagen y Prensa	ORI
13	Revisar los proyectos de documentos.	Revisa los proyectos de documentos: - El proyecto de Oficio dirigido a la JNE. -El proyecto del Informe de cumplimiento de actividades.  ¿Es conforme? Sí: remite a el/la Presidente/a del Consejo Directivo a quien este delegue. Remite copia al proceso de "Planeamiento Institucional". No: remite al Coordinador/a de Imagen y Prensa para la subsanación.		Jefe/a de la ORI	ORI
14	Firma los proyectos de documentos. <b>Fin del procedimiento</b>	Firma los proyectos de documentos: - Oficio dirigido al JNE. - Informe de cumplimiento de actividades	Oficio / Informe de cumplimiento de actividades	Presidente/a del Consejo Directivo	PCD

#### IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL

##### RECURSOS CRÍTICOS

Recurso Humano	Presidente/a del Consejo Directivo, Jefe/a de la ORI, Coordinador/a de Imagen y Prensa, Equipo de trabajo CIMI, Asistente en Comunicaciones.	
Infraestructura	Equipos	Laptop, impresora, escáner, proyector multimedia.
	Sistemas Informáticos	SIGED, base de datos.
	Instalaciones	Oficinas administrativas, salas de reuniones.
	Servicios de Apoyo	Correo institucional.

##### CONTROL DEL PROCESO

Controles o inspecciones	- Revisiones y aprobaciones del Plan. - Firmas de oficio e informe.
--------------------------	--



Documentos y formatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Términos de referencia.</li> <li>- Plan de Estrategia Publicitaria.</li> <li>- Informes de cumplimiento de actividades.</li> </ul>
-----------------------	---

<b>EVIDENCIAS E INDICADORES</b>	
---------------------------------	--

<b>INDICADORES</b>	Porcentaje de ejecución de las actividades programadas en el Plan de Estrategia Publicitaria.
--------------------	---

<b>Versión</b>	0
----------------	---









<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Elaboración, ejecución y seguimiento del Plan de Estrategia Publicitaria	<b>CÓDIGO</b>	PE030203
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución de las actividades programadas en el Plan de Estrategia Publicitaria.		
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Eficiencia en la ejecución del gasto destinado a la publicidad.		
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinador/a de Imagen y Prensa de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía.		
<b>OBJETIVO</b>	Medir el cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Estrategia Publicitaria.		
<b>FÓRMULA</b>	$(\text{Número de actividades programadas ejecutadas} / \text{Número total actividades programadas}) \times 100$ .		
<b>PERIODICIDAD</b>	Trimestral	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	%
<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE</b>		
Número de actividades programadas ejecutadas.	Total de actividades realizadas en la fecha prevista incluidas en el Plan de Estrategia Publicitaria.		
Número total actividades programadas.	Total de actividades programadas en el Plan de Estrategia Publicitaria.		
<b>FUENTE DE DATOS</b>		<b>META</b>	
Informes de actividades		100%	
<b>OBSERVACIONES</b>			





<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p>	<p>Elaboración, ejecución y seguimiento del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía</p>	<p><b>CÓDIGO</b></p>	<p>PE030301</p>
<p><b>OBJETIVO</b></p>	<p>Establecer las actividades que permitan implementar el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía, a través del cual se establece actividades, a fin de elevar los niveles de satisfacción de la ciudadanía, respecto de la atención y/o servicios prestados por el OEFA.</p>		
<p><b>ALCANCE</b></p>	<p>Inicia con la determinación del alcance de los servicios y culmina con el reporte de cumplimiento de las actividades programadas en el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía.</p>		
<p><b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	<p>Jefe/a de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía</p>		
<p><b>REQUISITOS LEGALES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado.</li> <li>- Decreto Legislativo N° 1013, que aprueba la Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente.</li> <li>- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>- Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> <li>- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus modificatorias.</p>		
<p><b>CONSIDERACIONES GENERALES O REGLAS DE NEGOCIO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía se enfoca en la identificación de la problemática existente en cada uno de los servicios que la Entidad brinda a la ciudadanía y la realización de un análisis crítico de los resultados del diagnóstico y la priorización de los servicios a mejorar.</li> <li>- El Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía debe contener los siguientes aspectos: alcance, actividades, fechas, responsables, metas e indicadores.</li> <li>- Las actividades del Plan corresponden a aquellos servicios que generan mayor impacto en la ciudadanía, entre los que se encuentran: el Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía - SIAC, a cargo de la Coordinación de Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía; las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, a cargo de el/la Responsable de Acceso a la Información Pública; el Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales - SINADA, a cargo de la Coordinación del Servicio Nacional de Denuncias Ambientales; y, el ingreso de documentos externos, a cargo de la Coordinación de Trámite Documentario y Archivo.</li> <li>- El Equipo de Trabajo es el encargo de analizar la situación actual sobre los servicios que brinda la entidad, a fin de poder conocer sus características, limitaciones y oportunidades de mejora; y está conformado por: un/a (1) representante de la Gerencia General; un/a (1) representante de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía, un/a (1) representante de la Oficina de Tecnologías de la Información; un/a (1) representante de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, un/a (1) representante de los órganos de línea, un/a representante de la Coordinación de Oficinas Desconcentradas.</li> </ul>		
<p><b>DEFINICIONES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Áreas del OEFA:</b> Órganos que cuentan con representantes en el Equipo de Trabajo.</li> <li>- <b>Equipo de Trabajo:</b> Colaboradores/as encargados/as de identificar oportunidades que permitan mejorar la calidad de los servicios que brinda la Entidad a favor del ciudadano.</li> <li>- <b>Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía:</b> Instrumento que permite establecer actividades que buscan brindar a la ciudadanía los servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas.</li> </ul>		
<p><b>ABREVIATURAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CODE: Coordinación de Oficinas Desconcentradas</li> <li>- GEG: Gerencia General</li> <li>- OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto</li> <li>- ORIC: Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía</li> </ul>		



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OTI: Oficina de Tecnologías de la Información</li> <li>- PCM: Presidencia del Consejo de Ministros</li> <li>- SGP: Secretaría de Gestión Pública</li> <li>- SIGED: Sistema de Gestión Electrónica de Documentos</li> </ul>
--	---

DESCRIPCIÓN			
PROVEEDOR	ELEMENTOS DE ENTRADA	ELEMENTOS DE SALIDA	CLIENTE
SGP	Manual para mejorar la atención a la ciudadanía	Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía	Áreas del OEFA
Áreas del OEFA	Propuesta de actividades para mejorar la calidad de los servicios del OEFA	Informes de cumplimiento del Plan	Gerencia General / SGP

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	PUESTO / ROL	ÁREA
<b>ELABORACIÓN DEL PLAN</b>					
1	Determinar el alcance inicial de los servicios a mejorar	Se determina el alcance inicial de los servicios que brinda la entidad, que serán objeto de mejora. Los criterios de selección recomendados son: servicios que generan mayor impacto, servicios que se encuentran alineados a los objetivos estratégicos de la entidad.		Jefe/a de la ORI	ORI
2	Realizar el levantamiento de información y obtener el diagnóstico de los servicios	Evaluar la situación actual sobre los servicios que brinda la entidad, a fin de poder conocer sus características, limitaciones y oportunidades de mejora. Para ello, lleva a cabo reuniones que permitan formular un diagnóstico.	Formato "Identificación de servicios a mejorar"	Equipo de Trabajo	Áreas del OEFA
3	Analizar los resultados del diagnóstico	Analiza los resultados obtenidos del diagnóstico, en el que se priorizarán los servicios que tienen mayor impacto en la ciudadanía.		Equipo de Trabajo	Áreas del OEFA
4	Elaborar el proyecto de Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía	Elabora el proyecto de Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía, el cual contiene las actividades, los responsables y plazos de cumplimiento, tomando en cuenta el presupuesto establecido para la ejecución de cada una de las actividades.	Proyecto de Plan	Equipo de Trabajo	Áreas del OEFA
	Remitir a las áreas vinculadas para su validación	Remite mediante correo institucional el proyecto de Plan de Atención a la Ciudadanía a las áreas involucradas, para su validación respectiva.		Equipo de Trabajo	Áreas del OEFA



6	Emitir comentarios, aportes o validar el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía	Recibe los comentarios, aportes o validación del Plan de Atención a la Ciudadanía por parte de las áreas para su posterior evaluación. Una vez obtenida la versión validada va al procedimiento <i>PE010202 - Asistencia técnica y seguimiento a los planes temáticos e internos</i> del proceso Planeamiento Institucional.	Correo institucional	Responsable del área que brinda el servicio	Áreas del OEFA
<b>EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN</b>					
7	Solicitar a las áreas remitir las evidencias de la ejecución del Plan	Realiza el seguimiento a las áreas involucradas, a fin de que remitan mediante memorando, las evidencias del cumplimiento de las actividades en el plazo indicado en el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía.	Memorando	Jefe/a de la ORI	ORI
8	Elaborar informe de cumplimiento de actividades del Plan de Atención a la Ciudadanía	Con la información emitida por las áreas responsables de las actividades programadas en el Plan, elabora el informe de cumplimiento de las actividades del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía. El referido informe corresponde ser remitido a la GEG dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes al inicio de cada trimestre.		Jefe/a de la ORI	ORI
9	Informar a la SGP sobre el cumplimiento del Plan. Fin del procedimiento.	Informar a la SGP, a través de reportes semestrales, respecto del cumplimiento de las actividades del Plan de Atención a la Ciudadanía.	Matriz de seguimiento	Jefe/a de la ORI	ORI

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL		
<b>RECURSOS CRÍTICOS</b>		
Recurso Humano	Equipo de Trabajo, Jefe/a de la ORI, Responsable del servicio, Asistente Administrativa/o de la ORI.	
Infraestructura	Equipos	Laptop, impresora, escáner, proyector multimedia.
	Sistemas Informáticos	SIGED
	Instalaciones	Oficinas administrativas, salas de reuniones.
	Servicios de Apoyo	Correo institucional
<b>CONTROL DEL PROCESO</b>		
Controles o inspecciones	- Revisiones y aprobaciones - Validación del Plan	
Documentos y formatos	- Diagnóstico en materia de calidad de bienes y servicios - Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía - Informe de seguimiento	



EVIDENCIAS E INDICADORES	
INDICADORES	Porcentaje de ejecución de las actividades programadas en el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía
Versión	0

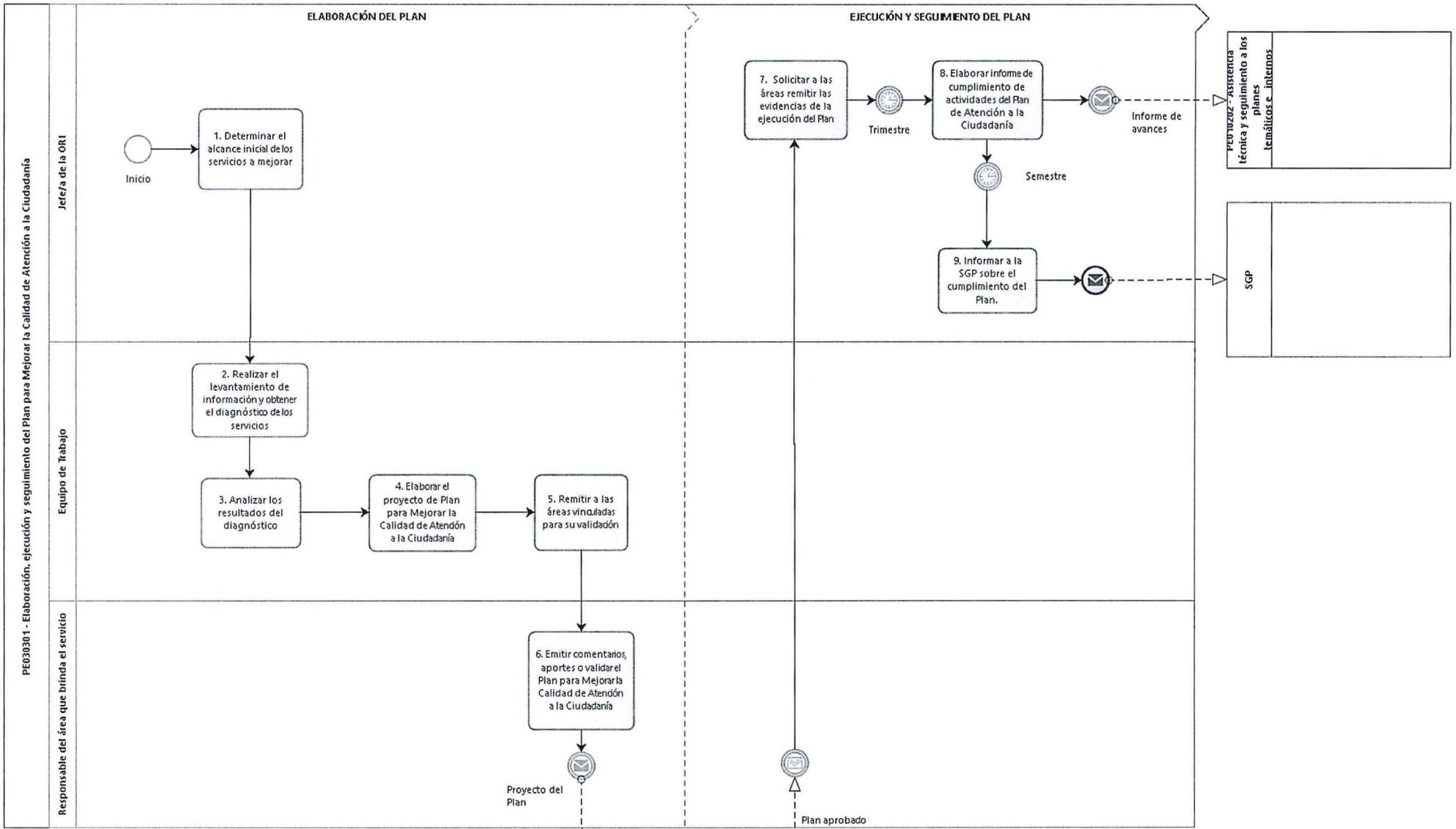


9

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Elaboración, ejecución y seguimiento del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía	<b>CÓDIGO</b>	PE030301
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución de las actividades programadas en el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía		
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Efectuar el seguimiento a las actividades a cargo de las áreas involucradas en el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía		
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinador/a del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía		
<b>OBJETIVO</b>	Medir el cumplimiento de las actividades programadas en el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía		
<b>FÓRMULA</b>	$(\text{Número de actividades programadas ejecutadas en el trimestre} / \text{Número total actividades programadas en el Plan}) \times 100$		
<b>PERIODICIDAD</b>	Trimestral	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	%
<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE</b>		
Número de actividades programadas ejecutadas	Total de actividades realizadas en la fecha prevista		
Número total actividades programadas	Total de actividades programadas en el Plan de Atención a la Ciudadanía		
<b>FUENTE DE DATOS</b>		<b>META</b>	
Informes		100%	
<b>OBSERVACIONES</b>			
<p>Las actividades consideradas para el cumplimiento del presente indicador son aquellas relacionadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía - ORI.</li> <li>- Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía - SIAC, a cargo de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía.</li> <li>- Solicitudes de Acceso a la Información Pública, a cargo del Responsable de Acceso a la Información Pública.</li> </ul>			







PE010202 - Asistencia técnica y seguimiento a los planes temáticos e internos

Aprobación del Plan, (opinión técnica de OPPY opinión legal OAJ, y publicación en el portal institucional y transparencia estándar)



<b>PROCEDIMIENTO</b>	Atención de consultas del ciudadano	<b>CÓDIGO</b>	PE030303
<b>OBJETIVO</b>	Brindar información clara, oportuna y precisa, sobre las competencias, funciones y servicios prestados por el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.		
<b>ALCANCE</b>	Desde que el/la ciudadano/a realiza una consulta, hasta que el personal del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía o de la Oficina Desconcentrada o de Enlace atiende la consulta, según corresponda.		
<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Coordinador/a del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la ciudadanía.		
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado.</li> <li>- Decreto Legislativo N° 1013, que aprueba la Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente.</li> <li>- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>- Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus modificatorias.</p>		
<b>CONSIDERACIONES GENERALES O REGLAS DE NEGOCIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía se encuentra a cargo de la Coordinación del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía.</li> <li>- La atención de las consultas se realiza respecto a las competencias, funciones y servicios del OEFA. No se brinda asesoría en casos específicos, ni adelantos de opinión.</li> <li>- La atención presencial se realiza en el horario de 08:45 a 16:45 horas.</li> <li>- Las consultas virtuales ingresan a través de los siguientes medios electrónicos: (i) formulario web, y, (ii) correo institucional: consultas@oeffa.gob.pe; y, correos institucionales de las Oficinas Desconcentradas y de Enlace.</li> <li>- La consulta es atendida por el personal de la Coordinación del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía o por el personal de la Oficinas Desconcentradas y de Enlace. Si la consulta requiere la participación de otras áreas del OEFA, para dichos efectos corresponde coordinar con el/la coordinador/a para la atención de las solicitudes de acceso a la información.</li> <li>- Corresponde al personal de atención a la ciudadanía registrar los datos de el/la ciudadano/a en la <i>Matriz de seguimiento de consultas</i>, así como mantenerla actualizada.</li> <li>- En caso de que el/la Responsable de Acceso a la Información Pública (RAI) determine que la información requerida corresponde ser atendida como una consulta, ésta corresponde ser derivada al Jefe/a de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía con copia al coordinador encargado de remitir información, en un plazo máximo un (1) día hábil, contado desde su recepción.</li> <li>- De acuerdo al nivel de complejidad, la consulta corresponde ser derivada al órgano o unidad orgánica competente del OEFA, conforme a lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Baja: Cuando la disponibilidad de la información se encuentra en el SIAC, principalmente referido a los servicios, competencias y funciones propias del OEFA; siendo el plazo de atención de hasta tres (3) días hábiles como máximo.</li> <li>o Media: Cuando las consultas requieren ser coordinadas con otros órganos para poder brindar la respuesta; siendo el plazo de atención de hasta seis (6) días hábiles como máximo.</li> <li>o Alta: Cuando las consultas realizadas requieren de un análisis mayor o participación de más de dos (02) áreas técnicas o aprobación por parte de la Alta Dirección para brindar una opinión; siendo el plazo de atención de hasta diez (10) días hábiles como máximo.</li> </ul> </li> </ul>		
<b>DEFINICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Área:</b> Órganos, unidades orgánicas y coordinaciones establecidas mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo del OEFA.</li> <li>- <b>Consulta:</b> Manifestación del ciudadano que expresa su necesidad de acceder a información u orientación respecto de las competencias, funciones y servicios que brinda el OEFA.</li> <li>- <b>Formulario de Consulta:</b> Plantilla que permite el registro de los datos de quien realiza la consulta.</li> </ul>		



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Plataforma SIAC:</b> Sistema digital utilizado para el registro de las consultas realizadas por los ciudadanos, a través de los cinco medios de ingreso: (i) presencial, (ii) telefónico, (iii) virtual, (iv) mesa de partes; y, (v) las derivadas por el/la Responsable de Acceso a la Información Pública y otras áreas.</li> <li>- <b>Sistema de atención por turnos:</b> Sistema informático que administra la atención de las consultas al ciudadano a través de la distribución de tickets.</li> </ul>
<b>ABREVIATURAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CSAC: Coordinación del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía</li> <li>- ODE: Oficina Desconcentrada y de Enlace</li> <li>- ORI: Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía</li> <li>- RAI: Responsable de Acceso a la Información Pública</li> <li>- SIAC: Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía</li> <li>- SIGED: Sistema de Gestión Electrónica de Documentos</li> </ul>

DESCRIPCIÓN			
PROVEEDOR	ELEMENTOS DE ENTRADA	ELEMENTOS DE SALIDA	CLIENTE
Ciudadano/a	Ingreso de la consulta: Presencial, telefónica, virtual, mesa de partes y derivaciones del RAI u otras áreas	Carta de respuesta /correo institucional / llamada telefónica	Ciudadano/a
Procedimiento Atención de Sugerencias			
Proceso Gestión Documental	Documento solicitando atención de una consulta		
Procedimiento Acceso a la Información Pública	Derivación de solicitud de atención de una consulta		
Áreas del OEFA	Memorando o correo institucional		

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	PUESTO / ROL	ÁREA
		El procedimiento se inicia de acuerdo al medio de ingreso de la consulta, conforme a lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencial: El procedimiento inicia en la actividad N° 1.</li> <li>- Telefónica: El procedimiento inicia en la actividad N° 2.</li> <li>- Virtual: El procedimiento inicia en la actividad N° 3.</li> <li>- Mesa de Partes: El procedimiento inicia en la actividad N° 4.</li> <li>- Consultas derivadas por el/la RAI y otras áreas: El procedimiento inicia en la actividad N° 4.</li> </ul>			
1	Atender y orientar a el/la ciudadano/a	Recibe a el/la ciudadano/a y lo orienta, a fin de atender su consulta directamente, de corresponder. Va a la actividad N° 4.		Asistente en Atención al Ciudadano	ORI / ODE
2	Atender la llamada telefónica y orientar a el/la ciudadano/a	Atiende la llamada telefónica, toma nota sobre los datos personales de el/la ciudadano/a (nombres y apellidos, documento de identidad, domicilio y número telefónico), y brinda la orientación respectiva. Va a la actividad N° 4.		Asistente en Atención al Ciudadano	ORI / ODE



ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	PUESTO / ROL	ÁREA
3	Ingresar diariamente a la Plataforma SIAC u otra similar	Ingresar diariamente al Sistema del SIAC y al correo: <a href="mailto:consultas@oefa.gov.pe">consultas@oefa.gov.pe</a> , a fin de revisar las consultas ingresadas por los/as ciudadanos/as. Va a la actividad N° 4.	Plataforma SIAC o correo institucional	Abogado del SIAC	ORI
4	Evaluar contenido de la consulta	Evalúa el contenido del requerimiento de el/la ciudadano/a, de acuerdo a lo siguiente:  ¿Se trata de una consulta? No: Se deriva al procedimiento correspondiente. Si: Se brinda atención a la consulta, de acuerdo a su medio de ingreso y complejidad:  - <b>Consulta telefónica / presencial:</b> ¿Complejidad de la Consulta? Baja: Va a la actividad N° 5. Media o Alta: Va a la actividad N° 6.  - <b>Consulta virtual</b> ¿Complejidad de la Consulta? Baja: Va a la actividad N° 11. Media o Alta: Va a la actividad N° 8.  - <b>Consulta por Mesa de Partes / Derivaciones del RAI y otras áreas:</b> ¿Complejidad de la Consulta? Baja: Va a la actividad N° 11. Media o Alta: Va a la actividad N° 8.		Abogado del SIAC	ORI
5	Resolver requerimiento de el/la ciudadano/a	Atiende el requerimiento del ciudadano directamente. ¿El ciudadano requiere mayor información? Si: Va a la actividad N° 6. No: Va a la actividad N° 15.		Asistente en Atención al Ciudadano	ORI / ODE
6	Comunicar a el/la Responsable del área	Comunica a el/la Responsable del área la consulta para que brinde la atención por teléfono o de manera presencial, según corresponda.		Asistente en Atención al Ciudadano	ORI
7	Trasladar respuesta de consulta a el/la ciudadano/a	Traslada la respuesta de el/la Responsable del área asignado de atender la consulta al ciudadano. Va a la actividad N° 13.		Asistente en Atención al Ciudadano	ORI / ODE
8	Remitir la consulta al área correspondiente	Remite la consulta a el/la Responsable del área que le corresponde atender la consulta, a fin de que brinden la respuesta respectiva. ¿Complejidad de la Consulta? Baja: Se remite por correo institucional. Plazo de atención: en el día de recibida. Media / Alta: Se remite por memorando. El plazo de atención es de 5 o 7 días hábiles, respectivamente.	Memorando / Correo institucional	Asistente en Atención al Ciudadano	ORI / ODE
9	Elaborar el proyecto de respuesta	El/La Responsable del área de atender la consulta remite el proyecto de respuesta a la CSIAC, en el medio que le fue requerido (memorando o correo institucional).	Memorando / correo institucional	Responsable del área de atender la consulta	Área del OEFA



ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	PUESTO / ROL	ÁREA
10	Recibir y trasladar la respuesta a el/la ciudadano/a	Remite la respuesta de la consulta al correo electrónico consignado por el ciudadano.	Correo institucional	Asistente en Atención al Ciudadano	ORI / ODE
11	Elaborar el proyecto de carta con la respuesta de la consulta	Elabora el proyecto de carta dirigida al ciudadano, consignando la información brindada por el área de atender la consulta y lo deriva para su validación.  Si la consulta fue virtual, se realizarán, de manera paralela, las actividades números 12 y 14.		Asistente en Atención al Ciudadano	ORI / ODE
12	Validar y firmar la carta de respuesta	Revisa la carta de respuesta ¿Está conforme? No: Emite las observaciones correspondientes, las cuales deben ser subsanadas por el/la Asistente en Atención al Ciudadano, en un plazo máximo de un (1) día hábil de recibido el citado documento. Si: La suscribe. Va a la actividad N° 13	Carta de respuesta	Coordinador/a del SAC  Jefe/a de la ODE	ORI / ODE
13	Remitir la carta a el/la ciudadano/a	Verifica si el/la ciudadano/a autorizó la notificación por correo electrónico Sí: Remite la carta mediante correo institucional. No: Remite la carta a la Coordinación de Trámite Documentario y Archivo para la notificación al domicilio del ciudadano. Ir al Proceso de Gestión Documental – PA02040201 Mensajería y notificación de documentos.  Va a la actividad N° 15.		Asistente en Atención al Ciudadano	ORI / ODE
14	Realizar encuesta de satisfacción a el/la ciudadano/a	Realiza la encuesta a el/la ciudadano/a, a fin de conocer el nivel de satisfacción respecto a la atención brindada.	Encuesta	Asistente en Atención al Ciudadano	ORI / ODE
15	Registrar la consulta y su atención. Fin de procedimiento	Una vez concluida la atención de consultas, la registra en la Plataforma SIAC y en la matriz de seguimiento de consultas.	Plataforma SIAC  Matriz de Seguimiento de consultas actualizada	Asistente en Atención al Ciudadano	ORI / ODE

### IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL

#### RECURSOS CRÍTICOS

Recurso Humano	Coordinador/a del SIAC, Abogado/a del SIAC, Jefe/a de la ODE, Asistente en Atención al Ciudadano de la ORI u ODE, Responsable del área de atender la consulta.	
Infraestructura	Equipos	Laptop, impresora, escáner, proyector multimedia.
	Sistemas Informáticos	SIGED, Plataforma SIAC
	Instalaciones	Oficinas administrativas, salas de reuniones.



	Servicios de Apoyo	Correo institucional y teléfono
<b>CONTROL DEL PROCESO</b>		
Controles o inspecciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisiones y aprobaciones</li> <li>- Firma de documento de respuesta</li> <li>- Evaluar nivel de servicio</li> </ul>	
Documentos y formatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anexo N° 1: Formato de consulta virtual</li> <li>- Anexo N° 2: Matriz de Seguimiento de consultas</li> <li>- Anexo N° 3: Formato de encuestas de satisfacción del ciudadano</li> <li>- Memorando</li> <li>- Carta de respuesta</li> </ul>	
<b>EVIDENCIAS E INDICADORES</b>		
<b>INDICADORES</b>	Porcentaje de ciudadanos/as satisfechos/as con el servicio recibido por parte del OEFA.	
<b>Versión</b>	0	





Anexo N° 1  
Formato de consulta virtual

# Contáctenos

\*Obligatorio

Nombre \*

Tu respuesta

Apellidos \*

Tu respuesta

Correo electrónico \*

Tu respuesta

Asunto \*

Tu respuesta

Mensaje \*

Tu respuesta

ENVIAR









Anexo N° 3

Formato de encuestas de satisfacción del ciudadano



Organismo  
de Evaluación  
y Fiscalización  
Ambiental

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL  
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 20XX

Estimado/a ciudadano/a:

En nuestro interés de mejorar la calidad de los servicios que presta el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), hemos elaborado esta encuesta para conocer su opinión sobre la atención brindada por el Servicio de Información y Atención al Ciudadano - SIAC.

Su participación es importante para nosotros, toda vez que nos permitirá tomar acciones sobre los servicios que brinda el OEFA.

Recuerda que esta encuesta es **anónima**.

Sede: \_\_\_\_\_

1. Sexo:

Masculino  Femenino

2. Edad:

Menos de 18 años  18 a 30 años  31 a 50 años  51 años a más

Considere una calificación del 1 al 5, siendo

1 = Muy Mala, 2 = Mala, 3 = Regular, 4 = Buena, 5 = Muy Buena

3. ¿El tiempo de espera para ser atendido/a fue?

1  2  3  4  5

4. ¿Se resolvió adecuadamente su consulta y/o duda?

Si  No  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

5. A su criterio, ¿La persona que lo/a atendió tenía conocimiento sobre la materia?

1  2  3  4  5

6. ¿Cómo calificaría la atención/orientación recibida?

1  2  3  4  5

7. ¿Nos podría dar alguna recomendación y/o sugerencia para mejorar la atención?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¡Gracias por su colaboración!

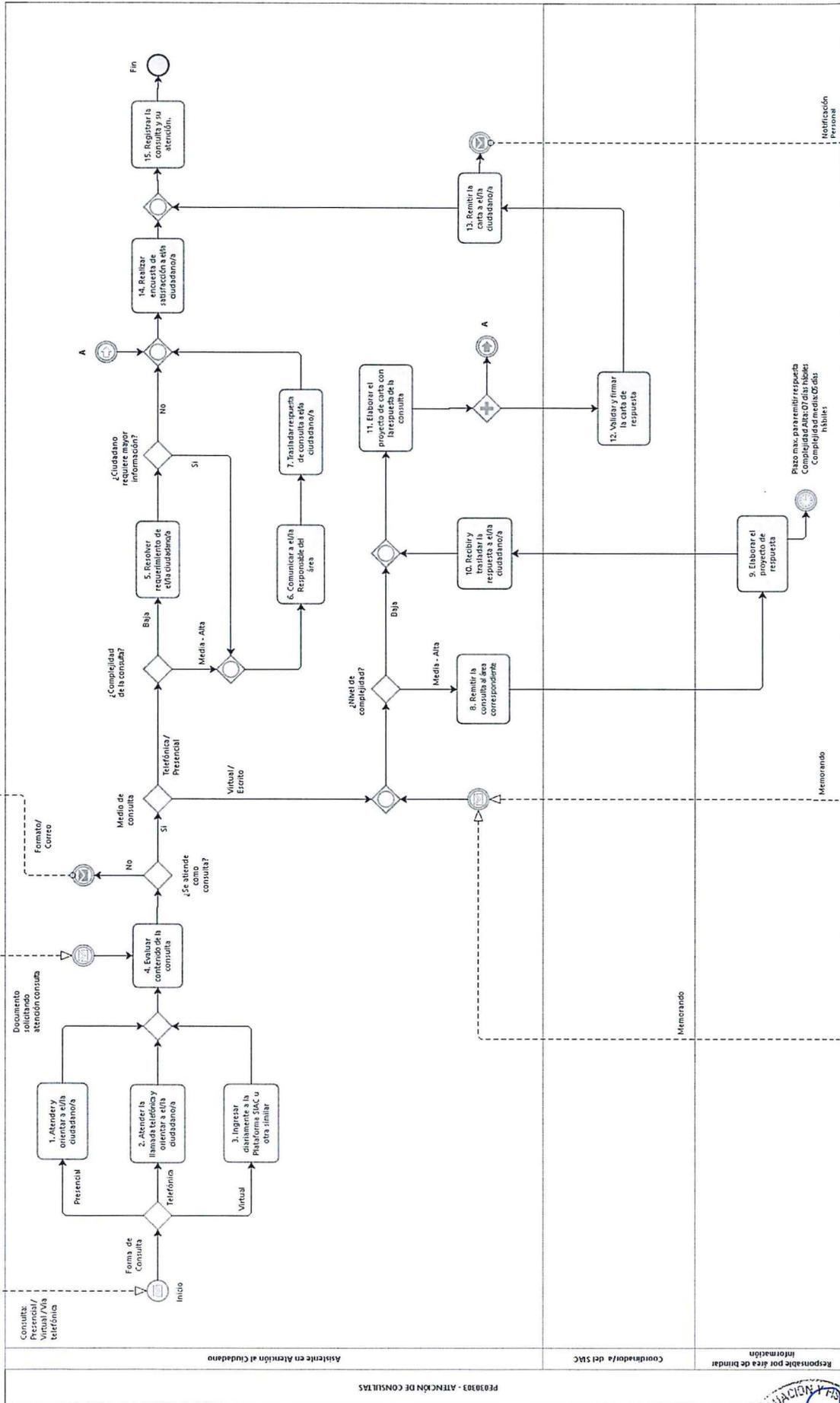




Ciudadano/Personal Natural o Jurídico

Gestión Documental

Proceso de Atención de Reclamaciones / Sugerencias



Asistente en Atención al Ciudadano	Coordinador/a del SAC	Responsable por Área de brindar información
Documento	Memorando	Notificación Formal
Proceso de Atención de Reclamaciones / Sugerencias	Memorando	Notificación Formal
Proceso de Atención de Reclamaciones / Sugerencias	Memorando	Notificación Formal

AREAS DEL OEFA

Las listas del OEFA tienen un plazo máximo de veinticuatro (24) horas para derivar la consulta.

PROCESO DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

Si no corresponde brindar como SIAI, se responde como consulta.

ORGANISMO DE EVALUACION AMBIENTAL - OEFA

OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

ORGANISMO DE EVALUACION Y FISCALIZACION AMBIENTAL - OEFA

CSAC



<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Atención de consultas	<b>CÓDIGO</b>	PE030303
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ciudadanos/as satisfechos/as con el servicio recibido por parte del OEFA.		
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Encuesta de satisfacción realizada a los/as ciudadanos/as respecto del servicio brindado por parte del OEFA.		
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinador/a del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la ciudadanía.		
<b>OBJETIVO</b>	Identificar el nivel de satisfacción de los/as ciudadanos/as con relación a los servicios brindados por el OEFA a través de los diferentes canales de atención.		
<b>FÓRMULA</b>	$(\text{Número de ciudadanos/as satisfechos con los servicios que brinda el OEFA} / \text{Total de ciudadanos/as encuestados/as por el OEFA}) \times 100.$		
<b>PERIODICIDAD</b>	Trimestral	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	%
<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE</b>		
Número de ciudadanos/as satisfechos con los servicios que brinda el OEFA	Total de ciudadanos/as satisfechos/as con los servicios que brinda el OEFA.		
Total de ciudadanos/as encuestados/as por el OEFA	Total de ciudadanos/as encuestados/as por el OEFA		
<b>FUENTE DE DATOS</b>		<b>META</b>	
Encuestas de satisfacción		94%	
<b>OBSERVACIONES</b>			





<b>PROCEDIMIENTO</b>	Atención de Sugerencias	<b>CÓDIGO</b>	PE030305
<b>OBJETIVO</b>	Administrar las sugerencias de los/as ciudadanos/as, a fin de conocer las iniciativas, propuestas, recomendaciones, pedidos y opiniones de los/as ciudadanos/as, a efectos de mejorar la calidad de lo servicios que brinda la Entidad.		
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la recepción de la sugerencia de el/la ciudadano/a hasta la implementación de la propuesta de mejora, de corresponder.		
<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Coordinador/a del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la ciudadanía		
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado.</li> <li>- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27806 de Transparencia y Acceso a la Información Pública</li> <li>- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>- Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus modificatorias.</p>		
<b>CONSIDERACIONES GENERALES O REGLAS DE NEGOCIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los/as ciudadanos/as pueden realizar sus sugerencias, a través de los siguientes medios: (i) presencial, a través de los buzones de sugerencias, ubicados en las áreas de atención al público de la Sede Central y las Oficinas Desconcentradas y de Enlace; y, (ii) virtual, a través del formulario virtual ubicado en el Portal Institucional del OEFA.</li> <li>- El plazo máximo para la atención de las sugerencias presentadas por los/as ciudadanos/as es de veinte (20) días hábiles, contados desde la fecha de presentación.</li> <li>- El/la Jefe/a de la Oficinas Desconcentradas y de Enlace remite, a través de correo institucional, las sugerencias que han sido presentadas en su sede a el/la Coordinador/a de la Coordinación del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía en el plazo de un (1) día hábil como máximo de recibida la sugerencia. Posterior a ello, debe remitirlo por vía formal mediante memorando.</li> <li>- El/la Abogado/a de la de la Coordinación del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía debe registrar y consolidar las sugerencias recibidas de forma presencial o virtual en la "Matriz de Seguimiento del Buzón de Sugerencias" y remitirlo semanalmente al Coordinador/a de la Coordinación del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía.</li> <li>- El/la Abogado/a de la Coordinación del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía, de manera semestral, elabora el proyecto del informe situacional de la atención de las sugerencias y lo remite a el/la Jefe/a de la ORI para su revisión y remisión a la Gerencia General.</li> </ul>		
<b>DEFINICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Área involucrada:</b> Órganos, unidades orgánicas y coordinaciones establecidas mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo que se encuentra involucrada con alguna sugerencia presentada por el/la ciudadano/a.</li> <li>- <b>Buzón de sugerencias:</b> Mecanismo a través del cual se pueden conocer las iniciativas, propuestas, recomendaciones, pedidos u opiniones de los/as ciudadanos/as.</li> <li>- <b>Ciudadano/a:</b> Persona natural o jurídica que acude al OEFA a ejercer alguno de los derechos establecidos en el Artículo 64° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que presta el OEFA.</li> <li>- <b>Matriz de Seguimiento del Buzón de Sugerencias:</b> Herramienta, a través de la cual se consolidan y registran las sugerencias presentadas por los/as ciudadanos/as.</li> <li>- <b>Sugerencia:</b> Recomendación realizada por el/la ciudadano/a sobre la calidad de atención de los servicios brindados por el OEFA.</li> </ul>		



<b>ABREVIATURAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CSAC: Coordinación del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía</li> <li>- ODE: Oficina Desconcentrada y de Enlace</li> <li>- ORI: Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía</li> <li>- SIAC: Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía</li> <li>- SIGED: Sistema de Gestión Electrónica de Documentos</li> </ul>
---------------------	--

DESCRIPCIÓN			
PROVEEDOR	ELEMENTOS DE ENTRADA	ELEMENTOS DE SALIDA	CLIENTE
Ciudadano/a	Presenta sugerencia de forma presencial y virtual	Carta de respuesta	Ciudadano/a
ODE	Sugerencia	Informe de mejoras/medidas implementadas	Gerencia General
Procedimiento Atención de Consultas del ciudadano			

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	PUESTO / ROL	ÁREA
1	Evaluar la sugerencia	<p>Luego que el/la ciudadano/a remite su sugerencia (de forma presencial o virtual), esta se deriva al Coordinador/a del SIAC.</p> <p>Evalúa la sugerencia presentada por el/la ciudadano/a.</p> <p>¿Amerita comunicar al área involucrada?</p> <p>No: Va a la actividad N° 6</p> <p>Si: Va a la actividad N° 2.</p>		Coordinador/a del SIAC	ORI
2	Comunicar la sugerencia al área involucrada	Remite la sugerencia, mediante correo institucional, al área involucrada, con la finalidad de que evalúe si corresponde realizar alguna acción.	Correo institucional	Coordinador/a del SIAC	ORI
3	Evaluar si corresponde realizar alguna acción de mejora	<p>Evalúa si corresponde realizar alguna acción de mejora para implementar la sugerencia.</p> <p>¿Amerita adoptar medidas?</p> <p>No: Va a la actividad N° 4.</p> <p>Si: Va a la actividad N° 5.</p>		Jefe/a del área involucrada	Áreas del OEFA
4	Comunicar que no procede realizar acción de mejora para implementar la sugerencia	<p>Comunica a el/la Coordinador/a del SIAC, mediante correo institucional, que no procede realizar acción de mejora para implementar la sugerencia, con el sustento correspondiente.</p> <p>Va a la actividad N° 6</p>	Correo institucional	Jefe/a del área involucrada	Áreas del OEFA
5	Establecer acciones para implementar la sugerencia	Establecer acciones para implementar la sugerencia, lo cual debe ser informado, mediante correo institucional, al Coordinador/a del SIAC, a efectos de que sea consolidado en la "Matriz de Seguimiento del Buzón de Sugerencias".	Correo institucional	Jefe/a del área involucrada	Áreas del OEFA



6	Redactar el proyecto de Carta de respuesta	Redacta el proyecto de carta de respuesta al ciudadano, el cual debe ser revisado por el/la Coordinador/a del SIAC.		Asistente en Atención al Ciudadano	ORI
7	Revisar y suscribir el proyecto de Carta de respuesta	Revisa el proyecto de Carta de respuesta. ¿Existe observaciones? Si: Solicita al Asistente en Atención al Ciudadano que subsane. Va a la actividad N° 6. No: Suscribe la Carta de respuesta e indica al Asistente en Atención al Ciudadano que la remita a el/la ciudadano/a. Va a la actividad N° 8.	Carta de respuesta	Coordinador/a del SIAC	ORI
8	Remitir la carta de respuesta a el/la ciudadano/a	Remitir la carta de respuesta. ¿Autorizó a el/la ciudadano/a la notificación por correo electrónico? Si: Remite la carta mediante correo institucional. No: Remite la carta a la Coordinación de Trámite Documentario y Archivo para la notificación al domicilio de el/la ciudadano/a. Ir al Proceso de Gestión Documental – PA02040201 Mensajería y notificación de documentos.		Asistente en Atención al Ciudadano	ORI
9	Archivar la sugerencia registrando su atención. Fin de procedimiento	Archiva la sugerencia registrando su atención.	Matriz de Seguimiento del Buzón de Sugerencias actualizada	Asistente en Atención al Ciudadano	ORI

#### IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL

##### RECURSOS CRÍTICOS

Recurso Humano	Coordinador/a del SIAC, Asistente en Atención al Ciudadano, Jefe/a del área involucrada, Asistente Administrativo de la ODE.	
Infraestructura	Equipos	Laptop, impresora, escáner, proyector multimedia.
	Sistemas Informáticos	SIGED
	Instalaciones	Oficinas administrativas, salas de reuniones.
	Servicios de Apoyo	Correo institucional
<b>CONTROL DEL PROCESO</b>		
Controles o inspecciones	- Evaluación de la propuesta de mejora - Validación de carta de respuesta	
Documentos y formatos	- Anexo N° 1: Formulario de sugerencias - Anexo N° 2: Matriz de Seguimiento del Buzón de Sugerencias.	

#### EVIDENCIAS E INDICADORES

INDICADORES	Porcentaje de sugerencias evaluadas en el OEFA
-------------	--

Versión	0
---------	---





**Anexo N° 1**  
**Formulario de sugerencias virtuales**

# Formulario de Sugerencias

\*Obligatorio

Oficina del OEFA \*

Elige

Identificación del Usuario \*

Persona Natural

Persona Jurídica

Nombre/Razón Social \*

Tu respuesta

Correo electrónico \*

Tu respuesta

Tipo de documento \*

Elige

Numero de documento \*

Tu respuesta

Domicilio \*

Tu respuesta

¿Deseas recibir la respuesta por correo electrónico? \*

Sí

No

Detalle su Sugerencia \*

Tu respuesta



**Anexo N° 1**  
**Formulario de sugerencias físicas**

**I. Oficina del OEFA**  
[ ]

**II. Identificación del usuario**  
Apellidos y Nombres / Razón Social:  
[ ]  
Documento de Identidad (DNI / CE / RUC / Otro):  
[ ]  
Domicilio: [ ]  
Distrito: [ ] Provincia: [ ] Departamento: [ ]  
Teléfono: [ ] Correo electrónico: [ ]

**III. ¿Deseas recibir la respuesta por correo electrónico?**  
 Si  No

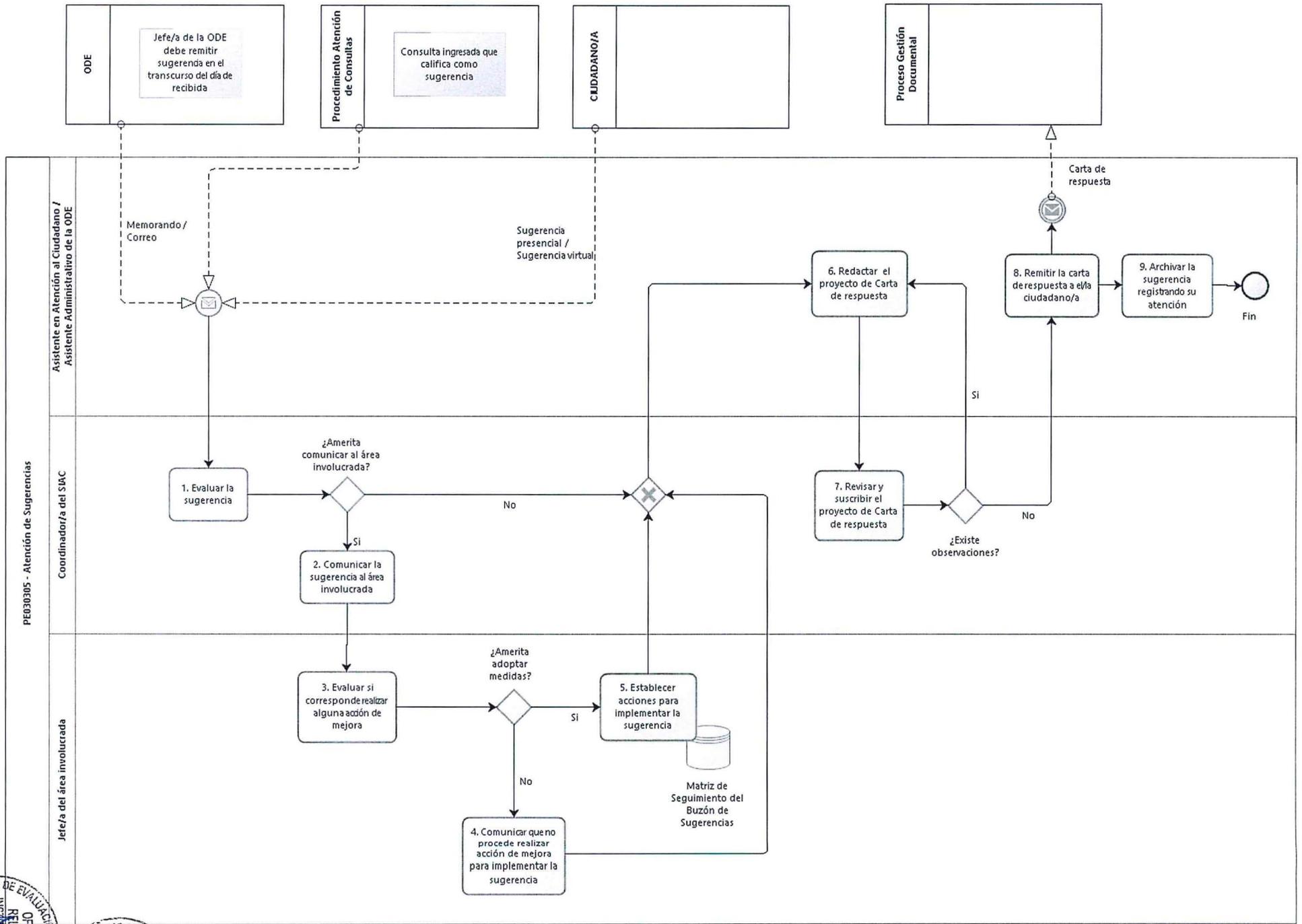
**IV. Detalle su sugerencia:**  
[ ]

\_\_\_\_\_  
Firma









ODE  
Jefe/a de la ODE debe remitir sugerencia en el transcurso del día de recibida

Procedimiento Atención de Consultas  
Consulta ingresada que califica como sugerencia

CIUDADANO/A

Proceso Gestión Documental

PE030305 - Atención de Sugerencias

Asistente en Atención al Ciudadano / Asistente Administrativo de la ODE

Coordinador/a del SAC

Jefe/a del área involucrada

Memorando / Correo

Sugerencia presencial / Sugerencia virtual

Carta de respuesta

Fin

1. Evaluar la sugerencia

2. Comunicar la sugerencia al área involucrada

3. Evaluar si corresponde realizar alguna acción de mejora

4. Comunicar que no procede realizar acción de mejora para implementar la sugerencia

5. Establecer acciones para implementar la sugerencia

Matriz de Seguimiento del Buzón de Sugerencias

6. Redactar el proyecto de Carta de respuesta

7. Revisar y suscribir el proyecto de Carta de respuesta

8. Remitir la carta de respuesta a el/la ciudadano/a

9. Archivar la sugerencia registrando su atención





<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Atención de Sugerencias	<b>CÓDIGO</b>	PE030305
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de sugerencias evaluadas en el OEFA		
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Se refiere a la cantidad de sugerencias de los/as ciudadanos/as que han sido evaluadas en el OEFA.		
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinador/a del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía de la ORI		
<b>OBJETIVO</b>	Medir la cantidad de sugerencias evaluadas en el OEFA		
<b>FÓRMULA</b>	$(\text{Número de sugerencias evaluadas} / \text{Número total de sugerencias recibidas en el OEFA}) \times 100$		
<b>PERIODICIDAD</b>	Semestral	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	%
<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE</b>		
Número de sugerencias evaluadas	Total de sugerencias evaluadas, por el/la Coordinador/a del SIAC o por el/la Jefe/a del área involucrada en el OEFA		
Número total de sugerencias recibidas en el OEFA	Total de sugerencias recibidas		
<b>FUENTE DE DATOS</b>		<b>META</b>	
Matriz de Seguimiento del Buzón de Sugerencias		100%	
<b>OBSERVACIONES</b>			





<b>PROCEDIMIENTO</b>	Atención de Reclamaciones	<b>CÓDIGO</b>	PE030306
<b>OBJETIVO</b>	Lograr una eficiente, transparente y oportuna atención a las reclamaciones presentadas por el/la usuario/a en el Libro de Reclamaciones del OEFA.		
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la presentación de una reclamación de manera física o virtual formulada por los ciudadanos y culmina con la atención de la misma.		
<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Responsable del Libro de Reclamaciones		
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.</li> <li>- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>- Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> <li>- Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones".</li> <li>- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 027-2011-OEFA/PCD, que designa al encargado/a de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano como el Funcionario/a responsable del Libro de Reclamaciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus modificatorias.</p>		
<b>CONSIDERACIONES GENERALES O REGLAS DE NEGOCIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Libro de Reclamaciones debe estar en un lugar visible y de fácil acceso a los/as usuarios.</li> <li>- El letrero físico o aviso virtual del Libro de Reclamaciones se exhibe en un lugar visible en el área de atención al público o en el Portal Institucional del OEFA (<a href="http://www.oefa.gob.pe">www.oefa.gob.pe</a>), conforme al Anexo N° 1 "Modelo de aviso físico del Libro de Reclamaciones" y Anexo N° 2 "Modelo de aviso virtual del Libro de Reclamaciones", respectivamente.</li> <li>- El Anexo N° 3 "Hoja de reclamación" contiene la siguiente información:             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Identificación de la hoja de reclamación.</li> <li>b) Numeración correlativa.</li> <li>c) Fecha de la reclamación.</li> <li>d) Nombre de la Entidad y órgano de la sede donde se encuentra el Libro de Reclamaciones.</li> <li>e) Nombres y apellidos del/la usuario/a, así como su documento de identidad, en caso sea una persona natural; y, de tratarse de una persona jurídica, se debe indicar su razón social, el número de Registro Único de Contribuyentes y los datos personales de quien la representa.</li> <li>f) Domicilio del/la usuario/a precisando el distrito, provincia, departamento.</li> <li>g) Teléfono y correo electrónico del/la usuario/a</li> <li>h) Identificación de la atención y/o servicio brindado.</li> <li>i) Breve descripción de la reclamación.</li> <li>j) Firma del usuario, en caso de estar impedido de poder firmar, se consignará la huella digital.</li> <li>k) Acciones adoptadas por el OEFA.</li> <li>l) Observaciones.</li> </ul> </li> <li>- El Libro de Reclamaciones físico cuenta con hojas de reclamaciones enumeradas, autocopiativas y desglosables que señalan los campos obligatorios a ser llenados por el/la usuario/a. Cada hoja de reclamación consta de tres (3) hojas autocopiativas. La primera permanece en el Libro de Reclamaciones físico, la segunda es entregada de forma inmediata a el/la usuario/a, y la tercera es remitida a el/la Responsable del Libro de Reclamaciones.</li> <li>- La numeración de las hojas de reclamaciones físicas consta de seis (6) dígitos, de los cuales los tres (3) primeros de izquierda a derecha corresponden a la serie que se les asigne y los tres (3) restantes corresponden al número correlativo. Las series establecidas no podrán variarse ni intercambiarse. Asimismo, el número correlativo que sigue a la serie comenzará indefectiblemente y sin excepción en "0001" (cero, cero, cero, uno).</li> <li>- Cuando se formule una reclamación a través del Portal Institucional, el/la usuario/a puede imprimir y/o enviar la copia de la Hoja de Reclamación Virtual al correo electrónico consignado para tales efectos.</li> <li>- El plazo para la atención de las reclamaciones presentadas es de veinte (20) días hábiles, contados desde la presentación de la reclamación.</li> <li>- Corresponde a el/la Responsable del Libro de Reclamaciones: (i) ingresar diariamente a la plataforma virtual del "Libro de Reclamaciones" y verificar si se han registrado reclamaciones; (ii) mantener un archivo de los reclamos efectuados así como los documentos que se hayan</li> </ul>		

	<p>generado con relación a los mismos; y, (iii) remitir a la Gerencia General el informe semestral sobre la atención de reclamaciones, dentro de los primeros quince (15) días calendario posteriores a la culminación del semestre.</p>
<b>DEFINICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Área:</b> Órganos, unidades orgánicas y coordinaciones establecidas mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo del OEFA.</li> <li>- <b>Usuario/a:</b> Persona natural o jurídica que acude al OEFA a solicitar información acerca de los trámites y servicios que brinda la entidad.</li> <li>- <b>Hoja de Reclamación:</b> Documento que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones en el cual el/la usuario/a registra su reclamación.</li> <li>- <b>Libro de Reclamaciones:</b> Documento físico o virtual proporcionado por el OEFA para que el/la usuario/a formule su reclamación.</li> <li>- <b>Reclamación:</b> Expresión de insatisfacción o disconformidad de el/la usuario/a respecto a un servicio brindado por el OEFA, diferente a la queja por defecto de tramitación o recurso administrativo, los cuales se sujetan a las disposiciones específicas previstas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.</li> <li>- <b>Responsable del Libro de Reclamaciones del OEFA:</b> Servidor/a designado por la Presidencia del Consejo Directivo del OEFA como responsable de la atención de las reclamaciones presentadas a la entidad.</li> </ul>
<b>ABREVIATURAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CTD: Coordinación de Trámite Documentario y Archivo</li> <li>- ODES: Oficina Desconcentrada y de Enlace</li> <li>- ORI: Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía</li> <li>- RUC: Registro Único de Contribuyentes</li> <li>- SIAC: Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía</li> <li>- SIGED: Sistema de Gestión Electrónica de Documentos</li> </ul>

DESCRIPCIÓN			
PROVEEDOR	ELEMENTOS DE ENTRADA	ELEMENTOS DE SALIDA	CLIENTE
Usuario/a	Reclamación presencial o virtual	Carta de respuesta	Usuario/a
Áreas del OEFA	Informe de acciones / medidas sobre la reclamación		

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	PUESTO / ROL	ÁREA
	-	Si el/la usuario/a presenta una reclamación virtual el procedimiento empieza en la actividad N° 1. Si el/la usuario/a la presenta de manera presencial el procedimiento empieza en la actividad N° 2.	-	-	-
1	Ingresar diariamente a la plataforma virtual de "Libro de Reclamaciones"	Ingresar diariamente a la plataforma virtual del "Libro de Reclamaciones" y verifica si se han registrado reclamaciones. De encontrar el registro de una reclamación, va a la Actividad N° 5.		Responsable del Libro de Reclamaciones	ORI



2	Atender y orientar a el/la usuario/a	Se le indica a el/la usuario/a que la reclamación debe ser registrada en el Anexo N° 3 "Hoja de reclamación" y debe contar como mínimo la siguiente información: (i) fecha de la reclamación; (ii) nombres y apellidos del/la usuario/a, así como su documento de identidad, en caso sea una persona natural; y, de tratarse de una persona jurídica, se debe indicar su razón social, el número de Registro Único de Contribuyentes y los datos personales de quien la representa; (iii) domicilio del/la usuario/a precisando el distrito, provincia, departamento; (iv) breve descripción de la reclamación; y, (v) firma del usuario, en caso de estar impedido de poder firmar, se consignará la huella digital Asimismo, se le señala que en caso no consigne la totalidad de la información requerida como mínima en Hoja de Reclamación, se considera que la reclamación no fue presentada.		Asistente en Atención al Ciudadano /  Personal de la ODE	ORI  ODE
3	Verificar el contenido de la Hoja de Reclamación	Verifica que la Hoja de Reclamación contenga los requisitos mínimos.  En caso de que el/la usuario/a decida no consignar alguno de los datos mínimos, se deja constancia de dicha circunstancia en la sección de observaciones de la Hoja de Reclamación, informando a el/la usuario/a que se tiene por no presentada su reclamación.  Se le entrega la hoja autocopiativa del reclamante, una vez que haya finalizado el registro de su reclamación.	Hoja de Reclamación	Asistente en Atención al Ciudadano /  Personal de la ODE	ORI  ODE
4	Remitir la Hoja de Reclamación	En el plazo máximo de un (1) día hábil de presentada la reclamación, debe remitir, vía correo institucional, la Hoja de Reclamación a el/la Responsable del Libro de Reclamaciones.		Asistente en Atención al Ciudadano /  Personal de la ODE	ORI  ODE
5	Verificar la información consignada en la Hoja de Reclamación	Dentro de los tres (3) días hábiles de recibida la Hoja de Reclamación, revisa la Hoja de Reclamación. ¿Contiene la información mínima requerida? No: Va a la actividad N° 6. Si: Verifica si lo descrito por el/la usuario/a constituye una reclamación. No: Va a la actividad N° 6. Si: Va a la actividad N° 7.		Responsable del Libro de Reclamaciones	ORI
6	Informar a el/la usuario/a que su hoja de reclamación está incompleta o su disconformidad no constituye una reclamación	Elabora la carta de respuesta a el/la usuario/a informando que su hoja de reclamación está incompleta o las razones por las cuales su disconformidad no constituye una reclamación. Va a la actividad N° 10	Carta	Responsable del Libro de Reclamaciones	ORI
7	Comunicar al área que se ha interpuesto una reclamación	Determina al área y le comunica, vía correo institucional, a el/la Jefe/a del área el detalle de la información contenida en la Hoja de Reclamación.	Correo institucional	Responsable del Libro de Reclamaciones	ORI



8	Elaborar informe de medidas adoptadas	En el plazo de ocho (8) días hábiles de recibido el correo electrónico de el/la Responsable del Libro de Reclamaciones, informa mediante correo institucional lo siguiente: - Descripción de la reclamación. - Explicación de lo ocurrido. - Las medidas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro. - Las acciones administrativas adoptadas, de corresponder.	Correo institucional	Jefe/a	Área
9	Elaborar comunicación a el/la usuario/a	Considerando lo señalado por el/la Jefe/a del área, en el plazo de tres (3) días hábiles, elabora la carta dirigida a el/la usuario/a.	Carta	Responsable del Libro de Reclamaciones	ORI
10	Notificar la respuesta a el/la usuario/a	En el supuesto que el/la usuario/a hubiese solicitado se le notifique vía correo electrónico, se escanea la carta de respuesta y se le envía. De tratarse de una notificación personal deriva a la CTDA a fin que proceda con la notificación.	Carta / correo institucional	Asistente en Atención al Ciudadano	ORI
12	Registrar las reclamaciones presentadas por el/la usuario/a	Registra, en la base de datos "Atención de reclamaciones", las reclamaciones presentadas por el/la usuario/a, a través de la cual se debe indicar lo siguiente: a. La forma de la reclamación; b. El número de Hoja de Reclamación; c. Datos personales del/la usuario/a d. La fecha de la reclamación; e. El resumen de la reclamación f. El nombre del área involucrada; g. El nombre del/la funcionario/a o servidor/a del área involucrada; h. La fecha de respuesta a el/la usuario/a; y, i. Las acciones adoptadas por la Entidad. <b>Fin del Procedimiento</b>	Base de Datos Atención de reclamaciones	Responsable del Libro de Reclamaciones	ORI

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL		
<b>RECURSOS CRÍTICOS</b>		
Recurso Humano	Responsable del Libro de Reclamaciones, Asistente en Atención al Ciudadano, Jefe/a de área involucrada	
Infraestructura	Equipos	Laptop, impresora, escáner, proyector multimedia
	Sistemas Informáticos	SIGED, Base de datos "Atención de reclamaciones", Plataforma virtual del "Libro de Reclamaciones"
	Instalaciones	Oficinas administrativas, salas de reuniones
	Servicios de Apoyo	Correo institucional
<b>CONTROL DEL PROCESO</b>		
Controles o inspecciones	- Revisiones y aprobaciones - Firma de respuesta a reclamación	
Documentos y formatos	- Anexo N° 1: Modelo de aviso físico del Libro de Reclamaciones - Anexo N° 2: Modelo de aviso virtual del Libro de Reclamaciones - Anexo N° 3: Hoja de Reclamación - Anexo N° 4: Modelo de portada del Libro de Reclamaciones del OEFA	



**EVIDENCIAS E INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>	Porcentaje de reclamaciones atendidas en un plazo igual o menor a veinte (20) días hábiles
--------------------	--

<b>Versión</b>	0
----------------	---



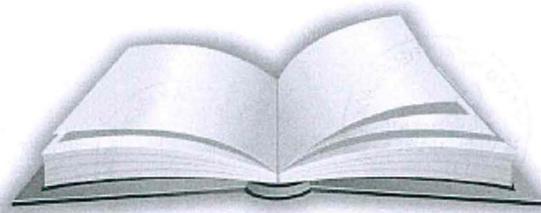


**Anexo N° 1**  
**Modelo de aviso físico del Libro de Reclamaciones**



Organismo  
de Evaluación  
y Fiscalización  
Ambiental

# Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar la queja o reclamo que tengas.

[www.oefa.gob.pe](http://www.oefa.gob.pe)



**Anexo N° 2**  
**Modelo de aviso virtual del Libro de Reclamaciones**





Anexo N° 3  
Hoja de reclamación - virtual

# Hoja de reclamaciones

\*Obligatorio

Oficina del OEFA \*

Elige

## Identificación del consumidor reclamante

Nombre y apellidos / Razón social \*

Tu respuesta

Domicilio \*

Tu respuesta

Tipo de documento \*

Elige

Número de documento \*

Tu respuesta

Teléfono \*

Tu respuesta

E-mail \*

Tu respuesta

¿Quiere recibir la respuesta por correo electrónico? \*

Sí

No





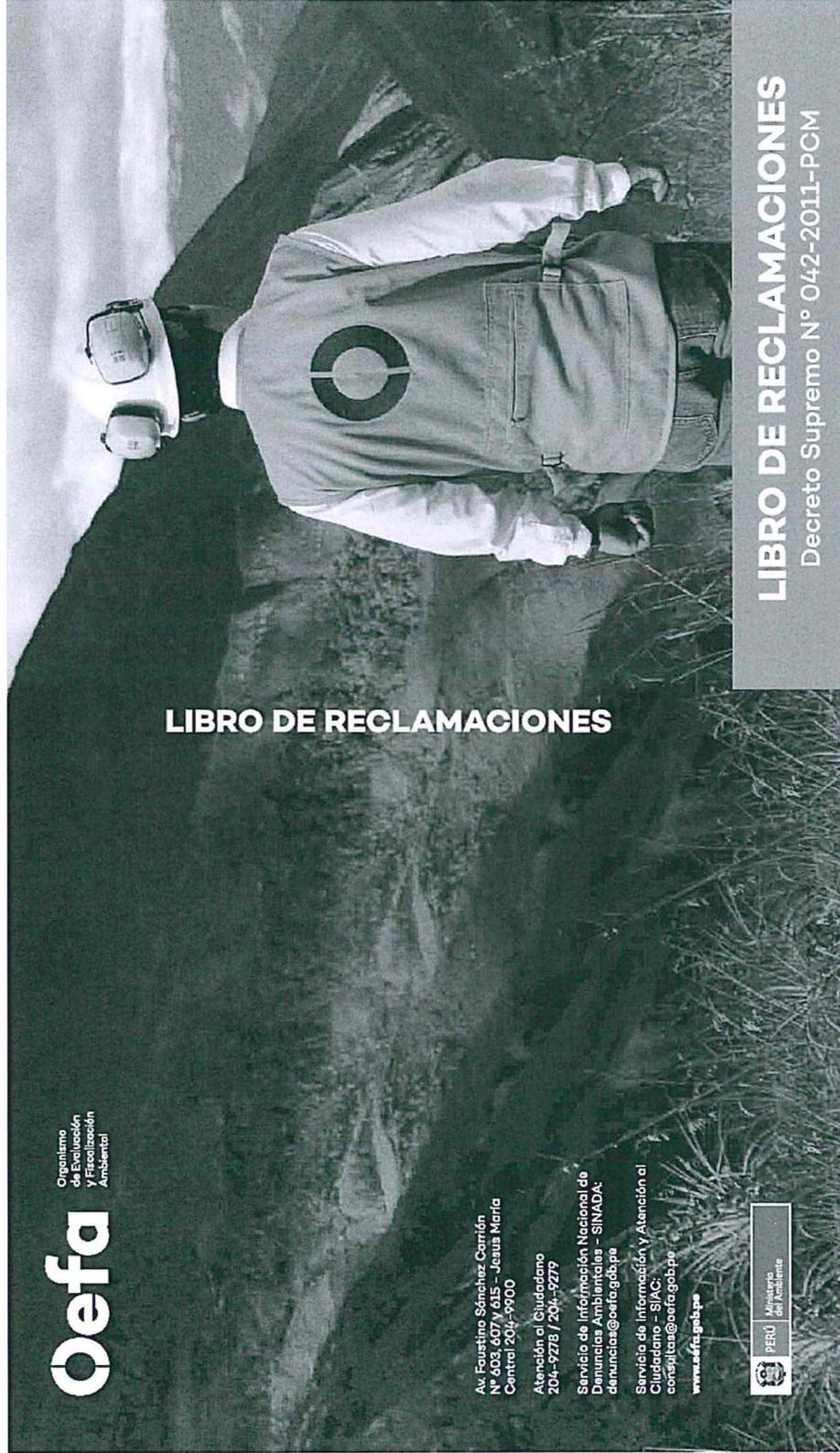
Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental

MGPP-ORI-PE-03

Versión: 00

Fecha:

### Anexo N° 4 Hoja de reclamación – virtual





<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Atención de Reclamaciones	<b>CÓDIGO</b>	PE030306
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de reclamaciones atendidas en un plazo igual o menor a veinte (20) días hábiles de presentada la reclamación		
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Se refiere a la cantidad de reclamaciones atendidas en un plazo igual o menor a veinte (20) días hábiles de presentada la reclamación		
<b>RESPONSABLE</b>	Responsable del Libro de Reclamaciones		
<b>OBJETIVO</b>	Medir la cantidad de reclamaciones atendidas en un plazo igual o menor a veinte (20) días hábiles de presentada la reclamación		
<b>FÓRMULA</b>	$(\text{Número de reclamaciones atendidas en un plazo igual o menor a veinte (20) días hábiles de presentada la reclamación} / \text{Número total de reclamaciones recibidas en el OEFA}) \times 100$		
<b>PERIODICIDAD</b>	Semestral	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	%
<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE</b>		
Numero de reclamaciones atendidas en un plazo igual o menor a veinte (20) días hábiles de presentada la reclamación	Total de reclamaciones atendidas en el plazo menor a veinte (20) días hábiles de presentada la reclamación		
Número total de reclamaciones recibidas en el OEFA	Total de reclamaciones recibidas		
<b>FUENTE DE DATOS</b>		<b>META</b>	
Base de datos Atención de Reclamaciones		70%	
<b>OBSERVACIONES</b>			





<b>PROCEDIMIENTO</b>	Administración de medios de comunicación	<b>CÓDIGO</b>	PE030401
<b>OBJETIVO</b>	Establecer las actividades que permitan la administración del contenido en los medios de comunicación del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.		
<b>ALCANCE</b>	Desde la evaluación de las noticias diarias en los medios de comunicación y la pertinencia de difundir una nota de prensa, hasta la interacción con los medios mediante entrevistas, artículos de opinión u otros.		
<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Coordinador/a de Imagen y Prensa de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía		
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 29325, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental.</li> <li>- Decreto Legislativo N° 1013, que aprueba la Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente.</li> <li>- Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> <li>- Resolución Ministerial N° 125-2017-PCM, que aprueba las equivalencias y siglas de la estructura orgánica del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, así como de su organización interna.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus modificatorias.</p>		
<b>CONSIDERACIONES GENERALES O REGLAS DE NEGOCIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El/la Coordinador/a de Imagen y prensa evalúa la difusión de las notas de prensa en función al tema y al impacto en los grupos de interés del OEFA. Asimismo, verifica si se trata de una noticia falsa, y en caso no pueda determinarlo lo remite al área involucrada para la verificación correspondiente.</li> <li>- El/la Coordinador/a de Imagen y prensa coordina con el/la PCD la pertinencia de realizar una conferencia de prensa en atención a un tema coyuntural o de interés institucional.</li> <li>- El/la Coordinador/a de Imagen y prensa coordina con los medios de comunicación participantes para la organización de conferencia de prensa, a fin de determinar las condiciones en las cuales se desarrolla.</li> </ul>		
<b>DEFINICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Área involucrada:</b> Órgano, unidad orgánica y coordinaciones establecidas mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo del OEFA que tiene competencias sobre el tema tratado en la noticia o el reporte diario de medios.</li> <li>- <b>Ayuda memoria:</b> Información consolidada sobre un tema o materia de competencia del OEFA, que permite aclarar algunos aspectos que tienen un impacto relevante en la opinión pública.</li> <li>- <b>Columna de opinión:</b> Información a publicar en un medio escrito y que está referido a algún aspecto técnico bajo competencia del OEFA.</li> <li>- <b>Medio de comunicación:</b> Medio escrito, radio o televisión que publica información divulgada por el OEFA y que puede requerir mayor información (ayuda memoria, columna de opinión o entrevista).</li> <li>- <b>Menciones:</b> Son las apariciones y/o menciones de la Entidad en medios de comunicación, desagregadas en medios impresos, canales de televisión, radioemisoras y páginas web.</li> <li>- <b>Nota de prensa:</b> Comunicación escrita dirigida a los medios de comunicación, con la finalidad de informar algo de interés periodístico, el cual es remitido por correo electrónico a redactores de los periódicos, revistas, emisoras de radio, estaciones de televisión; así como, medios en línea.</li> <li>- <b>Noticia falsa o "fake news":</b> Consiste en un contenido difundido pseudo-periodístico a través de portales de noticias, prensa escrita, radio, televisión y/o redes sociales que de forma involuntaria o premeditada falta a la verdad.</li> </ul>		
<b>ABREVIATURAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ODE: Oficina Desconcentrada y de Enlace</li> <li>- ORI: Oficina de Relaciones institucionales y Atención a la Ciudadanía</li> <li>- PCD: Presidencia de Consejo Directivo</li> </ul>		



DESCRIPCIÓN			
PROVEEDOR	ELEMENTOS DE ENTRADA	ELEMENTOS DE SALIDA	CLIENTE
Medios de comunicación	Reporte diario de medios de comunicación	Reporte de publicación	Áreas usuarias
Áreas usuarias	Requerimiento de publicación	Ayuda memoria / Entrevista	Medios de comunicación

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	PUESTO / ROL	ÁREA
1	Identificar información sensible al OEFA	Monitorea diariamente los medios de comunicación, con la finalidad de identificar información sensible relacionada a las competencias del OEFA.		Coordinador/a de Imagen y prensa	ORI
2	Informar y coordinar con el área involucrada	Informa y coordina, mediante correo institucional, con el área involucrada respecto de la información sensible encontrada.	Correo institucional	Coordinador/a de Imagen y prensa	ORI
3	Identificar la presunta noticia falsa	Identifica la presunta noticia falsa y revisa los detalles (ubicación, tema u otro relevante) y le informa al Coordinador/a de Imagen y prensa.		Periodista	ORI
4	Verificar la presunta noticia falsa	Verifica la presunta noticia falsa. ¿Puede determinar que es falsa? Si: Ir a la actividad N° 6. No: Remite al área involucrada para que realice la verificación correspondiente, ir a la actividad 5.	Correo institucional	Coordinador/a de Imagen y prensa	ORI
5	Determinar si la noticia es falsa	Determina si es falsa la noticia y remite los resultados de la verificación a el/la Jefe/a de la ORI.		Jefe/a del área involucrada	
6	Evaluar los resultados e informar a el/la PCD	Evalúa los resultados de la verificación realizada. Informa los resultados de la verificación de la presunta falsedad de la noticia a el/la PCD a través de correo institucional y propone, de ser el caso, la elaboración de una nota de prensa. ¿Procede la elaboración de la Nota de Prensa? Si: Ir a la actividad N° 7 No: <b>Fin del procedimiento</b>	Correo institucional	Jefe/a de la ORI	ORI
7	Solicitar al área involucrada toda la información pertinente sobre la noticia falsa	Solicitar, mediante correo institucional, al área involucrada toda la información pertinente sobre la noticia falsa, con la finalidad de que se proceda con la elaboración de la nota de prensa.	Correo institucional	Periodista	



8	Elaborar la nota de prensa	Elabora la nota de prensa y lo remite a el/la Coordinador/a de Imagen y prensa para su revisión.	Nota de prensa	Periodista	ORI
9	Validar el contenido de la nota de prensa con el área involucrada	Valida con el área involucrada, mediante correo institucional, la nota de prensa. ¿Se validó la nota de prensa? Si: Se remite a la PCD para su validación final. No: ir a la actividad N° 8.	Nota de prensa	Coordinador/a de Imagen y prensa	ORI
10	Validar la nota de prensa	¿Valida la nota de prensa? Si: Va a la actividad N°11. No: ir a la actividad N° 8.	Nota de prensa	Presidente/a del Consejo Directivo	PCD
11	Publicar en el Portal Institucional del OEFA	Publica la nota de prensa en el Portal Institucional del OEFA e informa al área involucrada. ¿Envío de Nota de prensa a medios de comunicación? Si: Va a la actividad N° 12. No: <b>Finaliza el procedimiento.</b>	Correo institucional	Coordinador/a de Imagen y prensa	ORI
12	Envía la nota de prensa, mediante correo institucional, a los medios de comunicación	Envía la nota de prensa, mediante correo institucional, a los medios de comunicación para la ampliación del alcance de la nota de prensa o la información publicada por el OEFA. ¿Los medios de comunicación solicitan información adicional? No: Va a la actividad N° 23. Si: Va a la actividad N° 13. ¿Los medios de comunicación solicitan entrevista? Si: Informa a el/la PCD y va a la actividad N° 13. No: <b>Finaliza el procedimiento</b> ¿Es pertinente una conferencia de prensa? Si: Comunica a el/la Jefe/a de la ORI y va a la actividad N° 13. No: <b>Finaliza el procedimiento</b>	Correo institucional	Periodista	ORI
13	Proceder a informarle a la PCD	¿Procede a informarle a la PCD? Si: En caso de entrevista va actividad N° 14. En caso de conferencia de prensa va a la actividad N° 18. No: Coordina con el área involucrada para responder o brinda atención directamente, de corresponder. Va a la actividad N° 23.	Correo institucional	Jefe/a de la ORI	ORI
14	Revisar la solicitud de información adicional o de entrevista	Revisa la solicitud de información adicional o de entrevista. ¿Acepta? Si: En caso de solicitud de información adicional va a la actividad N° 15. En caso de entrevista va a la actividad N° 16. No: Va a la actividad N° 17.		Presidente/a del Consejo Directivo	PCD



15	Coordinar con el área involucrada para remitir información adicional	Coordina con el área involucrada para remitir la información adicional al medio de comunicación correspondiente. Va a la actividad N° 23.	Correo institucional	Coordinador/a de Imagen y prensa	ORI
16	Comunicar la aceptación de la entrevista	Comunica la aceptación de la entrevista al medio de comunicación y remite los datos del funcionario/a participante brindados por el/la PCD. Va a la actividad N° 22.	Correo institucional	Coordinador/a de Imagen y prensa	ORI
17	Comunicar la no aceptación al medio de comunicación	Comunica la no aceptación de la solicitud de entrevista al medio de comunicación, mediante correo institucional. <b>Finaliza el procedimiento.</b>	Correo institucional	Coordinador/a de Imagen y prensa	ORI
18	Coordinar con el/la PCD para una conferencia de prensa	Coordina con el/la PCD para poder llevar a cabo una conferencia de prensa. ¿Considera viable? No: <b>Fin del procedimiento.</b> Si: Va a la actividad N° 19 y designa el/la vocero/a.		Coordinador/a de Imagen y prensa	ORI
19	Invitar a participar a los medios de comunicación a la conferencia	Invita a participar, mediante correo institucional, a los medios de comunicación a la conferencia.	Correo institucional	Coordinador/a de Imagen y prensa	ORI
20	Informar a el/la PCD de los medios de comunicación que participarán	Informa a la PCD la relación de los medios de comunicación participantes mediante correo institucional.	Correo institucional	Coordinador/a de Imagen y prensa	ORI
21	Realizar la conferencia de prensa	Realiza, en coordinación con el vocero designado por el/la PCD, la conferencia de prensa. Va a la actividad N° 23.		Coordinador/a de Imagen y prensa	ORI
22	Coordinar acompañamiento en la entrevista	El/la Coordinador/a de Imagen y Prensa designa a un periodista de la ORI para que acompañe al medio de comunicación al funcionario/a que dará la entrevista.		Coordinador/a de Imagen y prensa	ORI
23	Monitorear difusión y verificar información publicada en medios de comunicación	Monitorea la difusión de la nota de prensa, entrevista y conferencia de prensa; y, verifica su publicación en medios de comunicación. ¿Se publica la información correcta? Si: <b>Finaliza el procedimiento.</b> No: Va a la actividad N° 24.	Reporte	Periodista	ORI
24	Solicitar rectificación al medio de comunicación	En caso se publique información incorrecta, mediante correo institucional, el/la Coordinador/a solicita la rectificación al medio de comunicación. ¿Medio de comunicación subsana error? Si: <b>Finaliza el procedimiento.</b> No: ir a la actividad N° 25.	Correo institucional	Coordinador/a de Imagen y prensa	ORI



25	Remitir carta de aclaración al medio de comunicación del Fin del procedimiento.	Remite carta de aclaración al medio de comunicación, solicitando la rectificación en la publicación de la información.	Carta	Coordinador/a de Imagen y prensa	ORI
----	---	--	-------	----------------------------------	-----

**IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL**

RECURSOS CRÍTICOS	
Recurso Humano	Periodista, Coordinador/a de Imagen y prensa, Jefe/a ORI, Jefe/a del área involucrada, el/la Presidente/a del Consejo Directivo.
Infraestructura	Equipos Equipo de cómputo, equipo multifuncional
	Sistemas Informáticos SIGED
	Instalaciones Oficinas
	Servicios de Apoyo Servicios telecomunicaciones, correo institucional
CONTROL DEL PROCESO	
Controles o inspecciones	- Revisión de información a publicar. - Validación de contenido de Nota de Prensa.
Documentos y formatos	- Ayuda memoria. - Reporte de noticias.

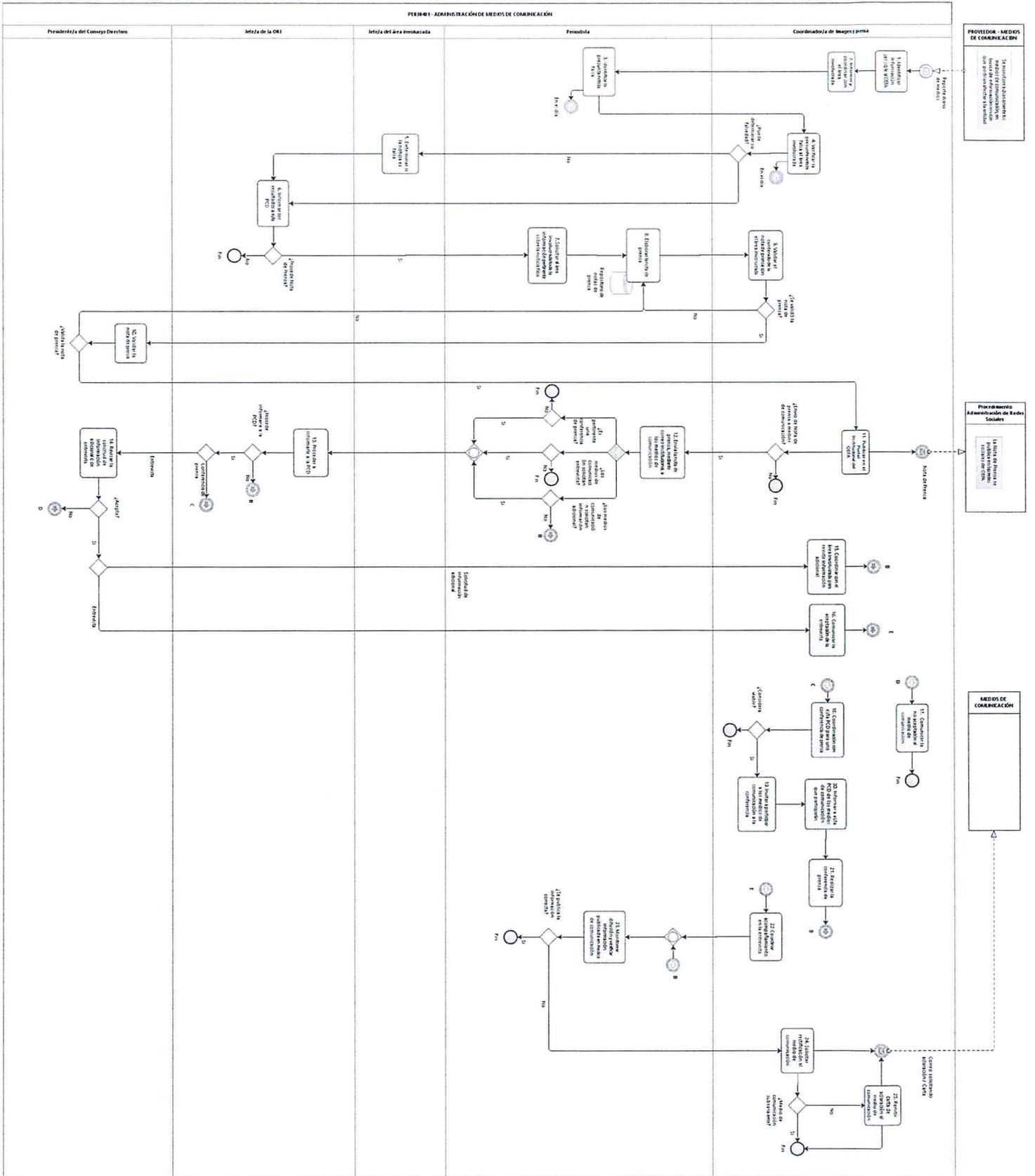
**EVIDENCIAS E INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>	Porcentaje de menciones positivas respecto del total de menciones en medios de comunicación.
--------------------	--

<b>Versión</b>	0
----------------	---









<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Administración de medios de comunicación	<b>CÓDIGO</b>	PE030401
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de menciones positivas respecto del total de menciones en medios de comunicación.		
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Medir en qué proporción los contenidos difundidos por el OEFA coadyuvan a un posicionamiento positivo del OEFA entre los medios de comunicación.		
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinador/a de Imagen y Prensa de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la ciudadanía.		
<b>OBJETIVO</b>	Hacer seguimiento al posicionamiento positivo del OEFA en los medios de comunicación.		
<b>FÓRMULA</b>	$(\text{Cantidad de menciones positivas sobre el OEFA en los medios de comunicación} / \text{Cantidad total de menciones sobre el OEFA en los medios de comunicación}) \times 100$		
<b>PERIODICIDAD</b>	Trimestral	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	%
<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE</b>		
Cantidad de menciones positivas sobre el OEFA en los medios de comunicación.	Número de veces que el OEFA es resaltado positivamente en los medios de comunicación.		
Cantidad total de menciones sobre el OEFA en los medios de comunicación.	Número de veces que el OEFA es mencionado en los medios de comunicación.		
<b>FUENTE DE DATOS</b>		<b>META</b>	
Reportes de medios de comunicación		63%	
<b>OBSERVACIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se consideran como medios de comunicación: prensa (escrito y web), radio y televisión.</li> <li>- Si bien la publicación inicial de contenidos se realiza en el Portal Institucional y las redes sociales, se espera la réplica en medios de comunicación.</li> <li>- Se presentan situaciones coyunturales en los cuales se espera la participación del OEFA por tener competencias.</li> </ul>			





<b>PROCEDIMIENTO</b>	Administración de redes sociales	<b>CÓDIGO</b>	PE030402
<b>OBJETIVO</b>	Establecer las actividades que permitan la administración del contenido en las redes sociales del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.		
<b>ALCANCE</b>	Desde la creación de la cuenta en la red social y difusión del contenido hasta el monitoreo de la información e interacción con los seguidores de las cuentas del OEFA.		
<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Coordinador/a de Imagen y Prensa de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía - ORI		
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 28611, Ley General del Ambiente.</li> <li>- Ley N° 29325, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental.</li> <li>- Decreto Legislativo N° 1013, que aprueba la Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente.</li> <li>- Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> <li>- Resolución Ministerial N° 125-2017-PCM, que aprueba las equivalencias y siglas de la estructura orgánica del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental OEFA, así como de su organización interna.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus modificatorias.</p>		
<b>CONSIDERACIONES GENERALES O REGLAS DE NEGOCIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El/la Jefe/a de la ORI dispone, previa aprobación de la GEG, la creación de cuentas en redes sociales, la cual es gratuita.</li> <li>- El/la Coordinador/a de Imagen y Prensa realiza el monitoreo de contenidos en las redes sociales del OEFA y de otras entidades.</li> </ul>		
<b>DEFINICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Área usuaria:</b> Órganos, unidades orgánicas y coordinaciones establecidas mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo del OEFA.</li> <li>- <b>Community Manager:</b> Profesional especializado en el uso de herramientas y aplicaciones tecnológicas que se encarga de gestionar las redes sociales y los nuevos canales de comunicación del OEFA.</li> <li>- <b>Cuentas Institucionales:</b> Cuentas creadas por el OEFA en las redes sociales, las cuales tienen por finalidad difundir la información oficial de la Entidad e interactuar con la ciudadanía.</li> <li>- <b>Redes Sociales:</b> Sitios web que buscan crear comunidades virtuales integradas por personas, organizaciones o colectivos con algún interés en común, permitiendo una comunicación interactiva de mensajes y archivos entre los miembros, tales como: Facebook, Twitter, Flickr, YouTube y LinkedIn.</li> <li>- <b>Seguidores:</b> Ciudadanos que a través de la suscripción, registro o acceso siguen las cuentas o aplicaciones donde se publica información y contenidos de carácter público del OEFA.</li> </ul>		
<b>ABREVIATURAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CIMI: Coordinación de Imagen Institucional</li> <li>- GEG: Gerencia General</li> <li>- ORI: Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía</li> <li>- SIGED: Sistema de gestión electrónica de documentos</li> </ul>		

DESCRIPCIÓN			
PROVEEDOR	ELEMENTOS DE ENTRADA	ELEMENTOS DE SALIDA	CLIENTE
Red social	Necesidad de crear cuenta	Cuenta en red social	Seguidores
Áreas usuarias del OEFA	Requerimiento de difusión en redes sociales	Contenido en red social	
Procedimiento Administración de medios de comunicación	Nota de Prensa	Nota de prensa difundida en redes sociales	
Seguidores	Consultas, comentarios, denuncias por red social	Información sobre denuncias, consultas o eventos	



ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	PUESTO / ROL	ÁREA
<b>A. CREACIÓN DE CUENTAS</b>					
1	Evaluar la creación de una cuenta en red social	Determina si es factible la creación de una cuenta en alguna red social creada o por crearse.		Jefe/a de la ORI	ORI
2	Elaborar y firmar el informe sustentatorio	El/la Coordinador/a de Imagen y Prensa elabora el informe sustentatorio para la creación de una cuenta en red social, a fin de determinar el público objetivo y si corresponde a un grupo de interés del OEFA.  El/la Jefe/a de la ORI suscribe el informe y lo deriva a la GEG para su revisión.	Informe para creación de cuenta	Coordinador/a de Imagen y Prensa  Jefe/a de la ORI	ORI
3	Revisar el informe	Revisa si el informe se ajusta con lo requerido y las necesidades de la Entidad y lo comunica a el/la Jefe/a de la ORI.  ¿Está de acuerdo con el informe? No: Fin del procedimiento Si: Va a la actividad N° 5.		Gerente/a General	ORI
4	Crear cuenta en la red social	Crear la cuenta en la red social.	Cuenta institucional creada	Jefe/a de la ORI	ORI
<b>B. DIFUSIÓN DE CONTENIDOS EN REDES SOCIALES</b>					
--		¿Las áreas usuarias realizaron un requerimiento de difusión en las redes sociales y fue programado? Sí: Va a la actividad N° 6. No: Va a la actividad N° 5.			
5	Realizar la programación para la difusión de contenidos en las redes sociales del OEFA	Determina y programa semanalmente la difusión de los contenidos a publicar en las redes sociales del OEFA, toda vez que cada red social considera un público objetivo y temática diferenciada.  ¿Dispone el contenido para publicar? Si: Va a la actividad N° 9. No: Coordina la obtención de la información sobre el tema elegido con las áreas involucradas. Va a la actividad N° 7.		Coordinador/a de Imagen y Prensa	ORI
6	Remitir requerimiento de difusión	Remiten, mediante correo institucional, el requerimiento para la difusión de la información al Community Manager.	Correo institucional	Jefe del área usuaria	ORI
7	Evaluar y verificar el contenido a difundir	Realiza la evaluación y verificación del contenido para su difusión.  ¿El contenido es conforme o adecuado para su publicación?: No: Va a la actividad N° 8. Si: Va a la actividad N° 9.		Community Manager	ORI



8	Comunicar al área usuaria	Comunica, mediante correo institucional, los motivos que no permiten la difusión de la información, retornando el material remitido por el área usuaria para la modificación correspondiente. <b>Fin del procedimiento.</b>	Correo institucional	Community Manager	ORI
9	Elegir la/s red/es social/es en la que se va a difundir el contenido	Determina, de acuerdo al contenido, la/s red/es social/es donde se difundirá el contenido, evaluando el público objetivo y su alcance.		Community Manager	ORI
10	Editar el contenido a difundir	Edita el contenido de la información, considerando los criterios institucionales y lo presenta a el/la Jefe/a de la ORI para su respectiva revisión	Red social del OEFA	Community Manager	ORI
11	Revisar contenido a difundir	Revisa y verifica si el contenido a difundir contribuye con la imagen institucional del OEFA. ¿Es conforme? Si: Va a la actividad N° 13. No: Va a la actividad N° 12.		Jefe/a de la ORI	ORI
12	Subsanar observaciones	El Community Manager subsana las observaciones en un plazo máximo de un (1) día hábil. Va a la actividad N° 11.		Community Manager	ORI
13	Difundir contenido en la/s red/es social/es seleccionada/s	Realiza la difusión en la/s red/es social/es seleccionada/s. En caso haya sido solicitado por algún área del OEFA, se remite un correo institucional informando sobre la difusión al área usuaria.	Publicación en redes sociales / Correo institucional	Community Manager	ORI

### C. MONITOREO DE CONTENIDOS EN REDES SOCIALES

-		Realiza monitoreo a los contenidos de las redes sociales del OEFA, ir a la actividad N° 14. Realiza monitoreo de la información que se recibe de los/as seguidores/as, ir a la actividad N° 19.		Coordinador/a de Imagen y Prensa	
14	Realizar seguimiento a los contenidos en las redes sociales del OEFA	Realiza el seguimiento al contenido de la información difundida, en los cuales se hayan hecho mención a la Entidad, ello para determinar el impacto que tuvo en las redes sociales del OEFA e interactuar con los seguidores.		Community Manager	ORI
15	Informar a el/la Jefe/a de la ORI	Informa a el/la Coordinador/a de Imagen y Prensa y a el/la Jefe/a de la ORI, mediante correo institucional, los aspectos relevantes del seguimiento a las redes sociales.	Reporte de seguimiento de redes sociales	Community Manager	ORI
16	Informar a Alta Dirección y a las áreas involucradas	Realiza la revisión y selección de la información relevante, a fin de informar mediante correo institucional, a el/la GEG y a las áreas involucradas, de corresponder.		Jefe/a de la ORI	ORI



17	Recibir información relevante para el OEFA	Recibe la información relevante, a fin de evaluar la toma de decisiones. <b>Fin del procedimiento.</b>		Gerente/a General	ORI
18	Revisar la información recibida	Revisa la información recibida, de acuerdo a los siguientes criterios: - Si la información está referida a una denuncia, ir a la actividad N° 19. - Si son comentarios, ir a la actividad N° 20. - Si se refiere a una consulta, ir a la actividad N° 21. - Si la información está referida a algún evento, ir a la actividad N° 22.		Community Manager	ORI
19	Informar a el/los seguidor/es los canales correspondientes por los que puede realizar su denuncia	Informa al/los seguidores/es, sobre los canales correspondientes por los que puede realizar su denuncia. <b>Fin del procedimiento.</b>		Community Manager	ORI
20	Atender los comentarios realizados por el/los seguidor/es	Atiende los comentarios pudiendo realizar las siguientes acciones: - Elimina los comentarios negativos. - Responde los comentarios. - Otras acciones. <b>Fin del procedimiento.</b>		Community Manager	ORI
21	Informar a el/los seguidor/es los medios para realizar su consulta	Informa a el/los seguidor/es mediante qué medios puede realizar su consulta. Ir a la actividad N° 23. Ir al procedimiento "Atención de consultas". <b>Fin del procedimiento.</b>		Community Manager	ORI
22	Coordinar con el área responsable del evento	Coordina con el área responsable del evento a realizar, a fin de absolver las preguntas que pueda tener el/los seguidor/es.		Community Manager	ORI
23	Informar a el/la seguidor/a vía red social utilizada. <b>Fin del procedimiento.</b>	Informa a el/los seguidor/es vía red social utilizada, sobre el evento a realizar en la Entidad.		Community Manager	ORI

### IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL

#### RECURSOS CRÍTICOS

Recurso Humano	Gerente/a General, Jefe/a de la ORI, Jefe/a del área involucrada, Coordinador/a de Imagen y Prensa y Community Manager.	
Infraestructura	Equipos	Equipo de cómputo, equipo multifuncional
	Sistemas Informáticos	SIGED
	Instalaciones	Oficinas OEFA
	Servicios de Apoyo	Servicios de telecomunicaciones, correo institucional.



CONTROL DEL PROCESO	
Controles o inspecciones	Revisión de información a publicar.
Documentos y formatos	Reporte de seguimiento a redes.

EVIDENCIAS E INDICADORES	
INDICADORES	Porcentaje de menciones positivas respecto del total de menciones en las redes sociales.

Versión	0
---------	---









<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Administración de redes sociales	<b>CÓDIGO</b>	PE030402
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de menciones positivas de la Entidad, respecto del total de menciones en las redes sociales.		
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Medir en qué proporción los contenidos difundidos por el OEFA en sus redes sociales coadyuvan a un posicionamiento positivo del OEFA.		
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinador/a de Imagen y Prensa de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía.		
<b>OBJETIVO</b>	Hacer seguimiento al posicionamiento positivo del OEFA en las redes sociales.		
<b>FÓRMULA</b>	$(\text{Cantidad de menciones positivas sobre el OEFA en las redes sociales} / \text{Cantidad total de menciones sobre el OEFA en las redes sociales}) \times 100.$		
<b>PERIODICIDAD</b>	Trimestral	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	%
<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE</b>		
Cantidad de menciones positivas sobre el OEFA en las redes sociales	Número de veces que el OEFA es mencionado positivamente en las redes sociales.		
Cantidad total de menciones sobre el OEFA en las redes sociales	Número de veces que el OEFA es mencionado en las redes sociales.		
<b>FUENTE DE DATOS</b>		<b>META</b>	
Reporte de seguimiento de redes sociales		55%	
<b>OBSERVACIONES</b>			



