



## Resolución de Gerencia General N° 00023-2022-SENACE-GG

San Isidro, 6 de julio de 2022

**VISTO:** El Memorando N° 00161-2022-SENACE-GG/OAC de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria y el Informe N° 0003-2022-SENACE-RPGR de la Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos; el Memorando N° 00535-2022-SENACE-GG/OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 00043-2022-SENACE-GG-OPP/PLA de la Unidad de Planeamiento, Desarrollo Institucional y Cooperación Técnica; el Informe N° 00109-2022-SENACE-GG/OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

### **CONSIDERANDO:**

Que, mediante la Ley N° 29968, se crea el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace, como organismo público técnico especializado, con autonomía técnica y personería jurídica de derecho público interno, constituyéndose en pliego presupuestal adscrito al Ministerio del Ambiente, y, por medio del Decreto Supremo N° 009-2017-MINAM, se aprueba su Reglamento de Organización y Funciones;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, dispone que el proceso de Modernización de la Gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, refiere en su artículo 57, que la Presidencia del Consejo de Ministros, como máxima autoridad técnico-normativa del Sistema de Modernización de la Gestión Pública, está facultada para establecer los mecanismos para la recepción de quejas y otros mecanismos de participación de la ciudadanía;

Que, por medio del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, se determina el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades, las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de estandarizar el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por los administrados o personas en general, mediante la creación de la plataforma digital denominada “Libro de Reclamaciones”;

Que, la Tercera Disposición Complementaria Final del referido decreto, señala que las entidades de la Administración Pública pueden establecer procesos internos para asegurar el cumplimiento de las disposiciones del proceso de gestión de reclamos dentro de los plazos establecidos; asimismo, en su Única Disposición Complementaria Derogatoria, deja sin efecto el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que obliga a las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, tiene por finalidad proporcionar a las entidades de la Administración Pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de servicios en beneficio de las personas;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 00034-2020-SENACE-PE del 07 de mayo de 2020, se aprueba la Directiva N° 00001-2020-SENACE/PE, denominada “Normas para la elaboración, modificación y aprobación de documentos normativos internos del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace”;

Que, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria, por intermedio del Informe N° 0003-2022-SENACE-RPGR, propone el proyecto de Directiva denominado “Lineamientos para la gestión de reclamos en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para Inversiones Sostenibles – Senace”, el cual responde a un nuevo marco normativo para el proceso de gestión de reclamos en las entidades públicas, contempladas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, las mismas que han modificado el procedimiento de atención de reclamos contenido en el derogado Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, sobre el cual se sustenta la Directiva N° 00011-2018-SENACE/GG “Lineamientos para el registro, trámite y atención de reclamos en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para Inversiones Sostenibles – Senace”;

Que, en el marco de sus funciones, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, hace suyo el Informe N° 00043-2022-SENACE-GG-OPP/PLA, por el cual la Unidad de Planeamiento, Desarrollo Institucional y Cooperación Técnica emite opinión técnica favorable respecto al citado proyecto de Directiva, puesto que ha sido elaborada, en el marco de la actualización de la normativa del proceso de gestión de reclamos de la Administración Pública, dadas por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, y, en cumplimiento de la Directiva N° 00001-2020-SENACE/PE, “Normas para la elaboración, modificación y aprobación de documentos normativos internos del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace”;

Que, a través del Informe N° 00109-2022-SENACE-GG/OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica, señala que el referido proyecto de Directiva permitirá la actualización de las disposiciones normativas internas relacionadas con el proceso de gestión de reclamos en el Senace, las cuales se enmarcan en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, y, la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, asimismo, refiere que con la entrada en vigencia del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se derogó expresamente el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el cual sustentaba la Directiva N° 00011-2018-

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "<https://www.senace.gob.pe/verificacion>" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.*

SENACE/GG; por lo que, considera viable continuar con la emisión del acto resolutivo que apruebe el proyecto de Directiva denominado “Lineamientos para la gestión de reclamos en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para Inversiones Sostenibles – Senace”, y, que deje sin efecto la Resolución de Gerencia General N° 00020-2018-SENACE-GG del 28 de agosto de 2018, que aprobó la Directiva N° 00011-2018-SENACE/GG;

Que, de conformidad al artículo 14 y 15 del Reglamento de Organización y Funciones del Senace, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2017-MINAM, la Gerencia General, es la máxima autoridad en materia administrativa del Senace; supervisa la gestión administrativa y documentaria y tiene por función, entre otras, proponer o aprobar lineamientos, directivas u otros documentos normativos en materia administrativa que sean necesarios para el adecuado funcionamiento de la institución;

Con el visado de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria, de la Unidad de Planeamiento, Desarrollo Institucional y Cooperación Técnica, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

De conformidad con Ley N° 29968, Ley de creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace; la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; la Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública; el Decreto Supremo N° 009-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Senace; la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 034-2020-SENACE/PE, que aprueba la Directiva N° 001-2020-SENACE/PE denominada “Normas para la elaboración, modificación y aprobación de documentos normativos internos del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles-Senace”.

## **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar la Directiva N°00006-2022-SENACE/GG, denominada “Lineamientos para la gestión de reclamos en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para Inversiones Sostenibles – Senace”, documento que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Dejar sin efecto la Resolución de Gerencia General N° 00020-2018-SENACE-GG que aprobó la Directiva N° 00011-2018-SENACE/GG “Lineamientos para el registro, trámite y atención de reclamos en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para Inversiones Sostenibles – Senace”.

**Artículo 3.-** Disponer que la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional se encargue de la difusión interna de la directiva aprobada.

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "<https://www.senace.gob.pe/verificacion>" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.*

**Artículo 4.-** Disponer la publicación de la presente Resolución y su anexo en el Portal Institucional del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace ([www.gob.pe/senace](http://www.gob.pe/senace)).

Regístrese y comuníquese.



**JOANNA FISCHER BATTISTINI**  
Gerenta General  
Servicio Nacional de Certificación Ambiental  
para las Inversiones Sostenibles - Senace

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "<https://www.senace.gob.pe/verificacion>" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.*