

	<p style="text-align: center;">DIRECTIVA N° 00006-2022-SENACE/GG Lineamientos para la gestión de reclamos del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace</p>
---	---

LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS

1. OBJETO

Establecer disposiciones para el registro, trámite y atención de los reclamos que presenten los/las ciudadanos/as en la Plataforma Digital de “Libro de Reclamaciones” del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace, conforme a la normativa vigente.

2. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de obligatorio cumplimiento para los órganos involucrados con la interposición de un reclamo.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 29968, Ley de creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace, modificado por Decreto Legislativo N° 1394, decreto legislativo que fortalece el funcionamiento de las autoridades competentes en el marco del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental.
- 3.2. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.3. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 3.4. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.5. Decreto Supremo N° 009-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones - ROF del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace.
- 3.6. Resolución Ministerial N° 015-2015-MIMP, “Guía para el uso del lenguaje inclusivo. Si no me nombras, no existo”.
- 3.7. 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”.
- 3.8. Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueban la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.
- 3.9. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 00034-2020-SENACE-PE, 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”.

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.

4. RESPONSABILIDAD

- 4.1 La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria es responsable de velar por el cumplimiento de la presente directiva.
- 4.2 El/La Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos titular/alternativo es encargado/a de gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos presentados por los/las ciudadanos/as en la Plataforma Digital de Libro de Reclamaciones del Senace, de conformidad con las disposiciones de la presente directiva.
- 4.3 Los órganos del Senace involucrados con la interposición de un reclamo a través de los/las usuarios/as designados/as para la gestión de reclamos son responsables de cumplir lo dispuesto en la presente directiva.

5. DEFINICIONES¹

- 5.1. **Acción correctiva:** Es la identificación y eliminación de la causa raíz que originó el reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones, para evitar que vuelva a ocurrir.
- 5.2. **Acción preventiva:** Es la eliminación de la causa raíz de los problemas potenciales identificados y vinculados a la gestión de reclamos.
- 5.3. **Ciudadano/a:** Persona natural o jurídica que presenta un reclamo ante el Senace.
- 5.4. **Conductores de calidad:** Los conductores son aquellos elementos presentes en la provisión de servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas.
- 5.5. **Gestión de reclamos:** Permite identificar e implementar herramientas y acciones orientadas a la mejora continua de las entidades públicas, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión del Estado.
- 5.6. **Incidente:** Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del servicio recibido por el ciudadano.
- 5.7. **Libro de Reclamaciones:** Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra; así como, permite al Senace efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención,

¹ En esta sección se ha tomado como referencia las definiciones contenidas en la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública; aprobado mediante Resolución de Secretaría Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP.

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.

la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

- 5.8. **Mejora continua:** Se refiere a la aplicación sistémica y recurrente de un conjunto de acciones por parte de Senace que busca cambios y mejoras en la calidad de la prestación de los servicios.
- 5.9. **Motivos del reclamo:** Son aquellos aspectos sobre los cuales versan los reclamos, y están directamente relacionados con los conductores de calidad, los mismos que están presentes en la atención y provisión de servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, y que su ausencia o inadecuado desarrollo, potencialmente los convierten en reclamos, conforme se señala a continuación:
- a. **Trato profesional durante la atención:** Se refiere a las acciones que asume el/la servidor/a civil y la actitud que muestra al momento de brindar un servicio, a través de los diferentes canales de atención con los que cuente la entidad. De modo que, los/las ciudadanos/as consideren aspectos que están relacionados al profesionalismo, igualdad en el trato, respeto, empatía, cordialidad, conocimiento, entre otros.
 - b. **Información:** Se refiere a la capacidad de brindar información adecuada a los/las ciudadanos/as, tanto en los contenidos como en la forma de entrega. Por lo que el/la ciudadano/a considera elementos como el uso de un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como a la actitud de permitir una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, los horarios y plazos de atención, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del servicio.
 - c. **Tiempo de atención:** Se refiere al periodo que le toma al Senace para brindar el servicio al ciudadano; es decir, desde la solicitud formulada por parte de la persona antes de ser atendido hasta la obtención del resultado de la gestión, considerando el tiempo utilizado para acudir o contactarse con la entidad. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.
 - d. **Acceso a la prestación de los servicios:** Se refiere al conjunto de condiciones que proporciona el Senace para prestar el servicio a los/las ciudadanos/as de manera fácil e inclusiva, a través de diferentes canales de atención con los que cuente la entidad. En ese sentido, se consideran aspectos como: la infraestructura, seguridad, disponibilidad de los canales y horarios de atención, entre otros.
 - e. **Resultado de la gestión o atención:** Referido a la capacidad de la entidad de prestar un servicio de forma correcta. Esto depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, los cuales deben tener correlato con la facilidad con que los/las ciudadanos/as pueden conseguir los

requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado.

f. **Confianza:** Se refiere a situaciones que afectan la legitimidad que el Senace genera en los/las ciudadanos/as. Podría generarse un reclamo, de suscitarse algún aspecto o incidente dado sin justificación alguna o que altere el resultado del servicio brindado a la ciudadanía.

- 5.10. **Órganos involucrados:** Son todos aquellos órganos identificados como prestadores de servicios que puedan eventualmente ser objeto de reclamo. La identificación de estos órganos y de los servicios que prestan se encuentran identificados en la Plataforma Digital de Libro de Reclamaciones.
- 5.11. **Reclamo:** Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual los/las ciudadanos/as, expresan su insatisfacción o disconformidad ante el Senace por un servicio prestado.
- 5.12. **Sede:** Lugar en el que se ubica de manera formal la entidad, donde existe interacción con ciudadanos/as, ya sea por una atención o la prestación de un servicio.
- 5.13. **Usuario/a:** Es el/la servidor/a civil designado/a por los órganos del Senace para la gestión y atención de un reclamo.

6. ABREVIATURAS

OAC : Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria.

RPGR : Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos

Senace : Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles.

7. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1 El/la ciudadano/a puede acceder a la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, a través de la página www.gob.pe/Senace.
- 7.2 Mediante resolución de la máxima autoridad administrativa se designa a los/las funcionarios/as o servidores/as civiles como responsable titular y responsable alterno/a, encargados/as de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Senace. Dicha designación se comunica a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita

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.

notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación.

- 7.3 La OAC, mediante memorando, solicita a los órganos del Senace la designación de los/las usuarios/as de gestión de reclamos; a quienes se les asignará un usuario y contraseña de la plataforma digital del libro de reclamaciones para la atención de un reclamo que se haya presentado por la prestación de un servicio a su cargo.
- 7.4 El órgano del Senace deberá comunicar oportunamente a la OAC con memorando, cualquier actualización de sus usuarios/as designados/as de gestión de reclamos.

8. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1 Del registro y atención del reclamo

8.1.1 El Senace, a través de la Plataforma Digital de Libro de Reclamaciones, recibe los reclamos que presenten los/las ciudadanos/as correspondientes a la prestación de servicios en el ámbito de su competencia.

8.1.2 El Senace atiende los reclamos presentados en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión digital. Dentro de este plazo, el/la RPGR notifica al ciudadano/a la respuesta de su reclamo y las medidas correctivas adoptadas por la entidad, de ser el caso.

8.1.3 En el caso de reclamos remitidos al correo librodereclamaciones@senace.gob.pe, y aquellos que se reciban de manera excepcional a través del Libro de Reclamaciones físico, el/la RPGR procederá a ingresarlos a la Plataforma Digital de Libro de Reclamaciones para su registro y atención correspondiente. Asimismo, emite una notificación electrónica comunicando la recepción del reclamo para el inicio del cómputo del plazo para su atención.

8.1.4 Los reclamos registrados a través de la plataforma digital de Libro de Reclamaciones, es desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas de un día hábil; se consideran presentados en ese día. Los reclamos que ingresen en día no laborable se consideran recibidos el primer día hábil siguiente.

8.1.5 El/la RPGR cuenta con un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo para efectuar las siguientes acciones:

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.

a) **Verificación de la hoja de reclamación**

El/la RPGR verifica el contenido de la hoja de reclamación considerando los siguientes aspectos:

- **Si corresponde por competencia:** Verifica si el reclamo es de competencia del Senace. En caso de que no lo fuera, se efectúa la derivación externa mediante “Formato de respuesta para derivación por competencia” – Anexo I a la/a entidad/es competente/s, notificando de ello al/a la ciudadano/a que presentó el reclamo a través de la Plataforma Digital de Libro de Reclamaciones.
- **Si corresponde a las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM:** Verifica si el contenido de la hoja de reclamación corresponde a un reclamo. En caso se determine que no corresponde a un reclamo (Ejemplo: queja, denuncia, otros), mediante memorando se deriva al órgano o unidad orgánica competente para su atención. Así mismo, el/la RPGR notifica el hecho al/a la ciudadano/a mediante “Formato de respuesta para queja, denuncia, otro” – Anexo II a través de la Plataforma Digital de Libro de Reclamaciones.
- **Si cuenta con la información necesaria:** Verifica que la información consignada en la hoja de reclamación cuente con los datos que permitan atender el reclamo; es decir, que la descripción del hecho, así como otros datos estén completos y claros, que permitan el entendimiento y atención del reclamo. En caso se determine que no se cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se le notifica al/a la ciudadano/a que presentó el reclamo, para que, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, subsane aquella información omitida o precise la descripción del hecho, mientras tanto se suspende el plazo de atención y respuesta. De no cumplir con dicho requerimiento en el plazo establecido, se archiva el reclamo y se notifica el hecho, pudiendo el/la ciudadano/a interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

b) **Derivación al órgano reclamado**

El/la RPGR a través de la plataforma digital deriva el reclamo al/a la usuario/a de gestión de reclamos del órgano involucrado para su atención en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles.

c) **Esclarecimiento y análisis de los hechos:**

El/la usuario/a de la gestión de reclamos del órgano vinculado al servicio reclamado efectúa el análisis y las acciones para comprender y dilucidar los hechos e investigar la información asociada al reclamo.

d) **Proyección de la respuesta:**

Según el resultado del análisis realizado en la actividad precedente, el/la usuario/a de la gestión de reclamos del órgano vinculado al servicio reclamado, proyecta y remite una respuesta de aceptada o denegada sustentando los motivos al/ a la responsable del proceso de gestión de reclamos, a través de la plataforma digital del Libro de Reclamaciones.

De requerirse mayor tiempo para emitir respuesta, el/la usuario/a de la gestión de reclamos del órgano puede solicitar la ampliación de cinco (5) días hábiles al plazo señalado en el literal b del numeral precedentemente para enviar el proyecto de respuesta al/ a la RPGR.

e) **Evaluación y elaboración de la respuesta:**

El/la RPGR en un plazo de dos (2) días hábiles, revisa y consolida, de ser el caso, el proyecto de respuesta de los órganos vinculados al servicio reclamado. Si el proyecto de respuesta no recibe comentarios u observaciones, elabora la respuesta mediante el “Formato de respuesta aceptada” – Anexo III o el “Formato de respuesta denegada” – Anexo IV y se notifica al/a la ciudadano/a a través de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones.

En caso el/la RPGR tuviera comentarios u observaciones al proyecto de respuesta solicitará a el/la usuario/a de la gestión de reclamos la atención de los mismos en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles.

f) **Notificación de la respuesta**

El/la RPGR notifica la respuesta del reclamo al/a la ciudadano/a mediante la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, con lo cual se agota el proceso de gestión de reclamos.

8.2. Durante la atención de un reclamo se pueden presentar las siguientes situaciones:

- a) Acumulación de reclamos en trámite. - El/la RPGR puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos que deban ser atendidos por el Senace, que han sido presentados por un/a mismo/a ciudadano/a y que coincidan con la fecha de evento; independientemente de si los motivos del reclamo son distintos. Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.
- b) Duplicidad de reclamos resueltos. - Existe duplicidad cuando dos reclamos son presentados por un/a mismo/a ciudadano/a y coinciden con la fecha del evento, descripción del evento y motivo de reclamo, y esta situación se dé siempre que el reclamo más antiguo ya haya sido notificado y el nuevo

reclamo se encuentre en proceso de gestión. En este caso, el/la RPGR procede a archivar el nuevo reclamo, comunicando dicha situación al/a la ciudadano/a en un plazo de cinco (5) días hábiles posterior al archivo.

- c) Desistimiento del reclamo. - Hasta antes de la notificación de la respuesta, el/la ciudadano/a puede desistirse de continuar con el reclamo, dejando constancia de dicha situación. Ante ello, el/la RPGR procede a archivar el reclamo.

- 8.3. El/la RPGR del Senace, reporta anualmente al Órgano de Control Institucional y a la Gerencia General, sobre la atención de las reclamaciones efectuadas.

8 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. - En caso de suspensión temporal de la Plataforma Digital de Libro de Reclamaciones, los reclamos se recibirán a través del Módulo de la Mesa de Partes Digital o el Libro de Reclamaciones en versión física, esto dependerá de las disposiciones que el Senace adopte si es atención virtual, presencial o mixta. Dichos reclamos, recibidos de manera virtual o física, deben ser incorporados a la Plataforma Digital en el plazo de un (1) día hábil una vez levantada la incidencia que produjo la suspensión temporal de la misma.

SEGUNDA. - Para aquello no contemplado en la presente Directiva de Reclamos, la OAC determinará y/o absolverá los criterios a seguir conforme las normas vigentes.

9 ANEXOS

- ANEXO I : Formato de respuesta para derivación por competencia.
- ANEXO II : Formato de respuesta para queja / denuncia / otro.
- ANEXO III : Formato de respuesta aceptada.
- ANEXO IV : Formato de respuesta denegada.

ANEXO I**Formato de respuesta para derivación por competencia**

RESPUESTA AL RECLAMO (COD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de el/la ciudadano/a),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de (nombre de la entidad competente) porque (describir las razones de la no competencia); razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento (número de documento), el (fecha de derivación del documento), para su respectiva atención, conforme se señala en el documento adjunto.

Asimismo, la entidad competente tiene un plazo de hasta treinta (30) días hábiles para darle una respuesta a partir de recibido el reclamo.

Atentamente,
Firma
Nombre de el/la RPGR

ANEXO II**Formato de respuesta para queja / denuncia / otro**

RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de el/la ciudadano/a),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que no corresponde ser atendido como un reclamo, porque (explicar la razón de por qué no es reclamo). Sin embargo, se ha derivado a (UO competente) para conocimiento y fines.

Adicionalmente, le informamos que puede comunicarse con (UO competente) a través de (datos de los canales con los que cuenta la UO competente).

Atentamente,
Firma
Nombre de el/la RPGR



DIRECTIVA N° 00006-2022-SENACE/GG
Lineamientos para la gestión de reclamos del Servicio Nacional de
Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace

ANEXO III

Formato de respuesta aceptada

RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de el/la ciudadano/a),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en ese sentido, manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.

Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que (explicar las razones/sustento de la respuesta). Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos (explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo, según su complejidad)

Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,
Firma
Nombre de el/la RPGR

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.



DIRECTIVA N° 00006-2022-SENACE/GG
Lineamientos para la gestión de reclamos del Servicio Nacional de
Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace

ANEXO IV

Formato de respuesta denegada

RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de el/la ciudadano/a),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, considerando (detallar las razones/sustento de la respuesta), su reclamo ha sido DENEGADO.

En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida puede comunicarse a través de (datos de los canales con los que cuenta la entidad).

Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,
Firma
Nombre de el/la RPGR

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.