

FIRMADO POR:

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DEL SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES - SENACE

1. OBJETO

Atender los requerimientos de orientación formulados en las consultas generales y técnicas de los/las ciudadanos/as del Senace, en los canales de atención, presencial, digital, virtual y telefónico.

2. ALCANCE

El presente documento es de obligatorio cumplimiento por el personal que desempeña actividades de atención y orientación al/la ciudadano/a, originadas por consultas generales o de primer nivel, así como las consultas técnicas, mediante los canales presencial, digital, virtual y telefónico, desde que se recibe el requerimiento de orientación o reunión técnica hasta la culminación de la atención respectiva.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 3.2 Ley N° 29968, Ley de Creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace.
- 3.3 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- 3.4 Ley N° 27446, Ley del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental.
- 3.5 Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, modificada por la Ley N° 28683.
- 3.6 Decreto Legislativo N° 1394, que fortalece el funcionamiento de las autoridades competentes en el marco del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental.
- 3.7 Decreto Supremo N°004-2022-MINAM, que aprueba Disposiciones para el Procedimiento Único del Proceso de Certificación Ambiental del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace.
- 3.8 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.9 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).
- 3.10 Decreto Supremo N° 019-2009-MINAM que aprueba el reglamento de la Ley N°27446 y sus modificatorias.
- 3.11 Resolución Ministerial N° 347-2021-MIMP “Protocolo para otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad para la manifestación de su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos”.
- 3.12 Resolución de presidencia ejecutiva N°00065-2021.SENACE-PE que “Establecen horario de recepción documental y atención al usuario del Senace en sus sedes institucionales de la provincia de Lima y de la provincia constitucional del Callao e ingreso de documentos a través de la Mesa de Partes Digital (MPD) y de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental – EVA”.
- 3.13 Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 00034-2020-SENACE-PE, que aprueba la Directiva N° 00001-2020-SENACE/PE, Normas para la elaboración, modificación y

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.

aprobación de documentos normativos internos del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - SENACE.

4. RESPONSABILIDAD

4.1. Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria (OAC)

- 4.1.1. Atender y orientar al/la ciudadano/a en los diferentes canales sobre las consultas generales o de primer nivel, así como velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la presente directiva.
- 4.1.2. Atender y orientar a los/as ciudadano/as en situación de persona con discapacidad, aplicando los ajustes razonables coordinados con ella, asimismo se encarga de recibir y evaluar las solicitudes de ajustes razonables de acuerdo con lo indicado en la Resolución Ministerial N° 347-2021-MIMP¹, para que sea evaluada por la OAC.
- 4.1.3. Agendar la reunión de orientación de primer nivel o técnica en el medio audiovisual disponible, así como facilitar la sala de reuniones y equipos tecnológicos respectivos (reunión presencial).
- 4.1.4. Mantener actualizados los registros de seguimiento correspondientes a la orientación general o de primer nivel, de acuerdo con los procedimientos internos de la OAC.
- 4.1.5. Aplicar las encuestas de percepción al/a la ciudadano/a una vez culminado el servicio de orientación por: consultas generales o reuniones técnicas. Proponer acciones de difusión de las actividades de los canales de atención, con el apoyo de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional.

4.2. Direcciones de línea

- 4.2.1. Comunicar a la OAC los cambios y/o modificaciones referentes a los procedimientos TUPA a su cargo, a través de los canales formales de la institución; asimismo convocar a reuniones informativas, talleres dirigidos al personal de la OAC, etc., con la finalidad de mantener actualizada la información de orientación general que se le brinde al/la ciudadano/a.

4.3. Oficina de tecnologías de información

- 4.3.1. Brindar el soporte informático necesario para el correcto funcionamiento (operatividad) de las aplicaciones empleadas para la atención al/la ciudadano/a

4.4. Oficina de administración

- 4.4.1. Dotar del mobiliario y equipos apropiados para una atención de calidad y adecuar la infraestructura de la sede institucional, a fin de brindar un servicio de calidad a los/las ciudadano/as beneficiarios/as de la Ley N° 27408² en lugares de atención al público, para lo cual se debe contar con ambientes y rutas accesibles (rampas, pasamanos, adecuación de servicios higiénicos, accesos al ascensor, etc.), que permitan el fácil acceso de los/las ciudadanos/as.

¹ Resolución Ministerial N° 347-2021-MIMP "Protocolo para otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad para la manifestación de su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos".

² Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, modificada por la Ley N° 28683

5. DEFINICIONES

- 5.1. Ajustes razonables para la manifestación de voluntad¹:** Son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas requeridas por las personas con discapacidad en casos particulares que, sin imponer una carga desproporcionada o indebida a la entidad, les permiten manifestar su voluntad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos, en igualdad de condiciones con las demás.
- 5.2. Atención preferencial:** Es el derecho, establecido en la Ley N° 27408³ para adultos/as mayores de sesenta y cinco (65) años, mujeres embarazadas y personas en situación de discapacidad) para ser atendidos con prioridad.
- 5.3. Apoyo⁴:** Es una forma de asistencia libremente elegida por una persona mayor de edad para facilitar el ejercicio de actos que produzcan efectos jurídicos, en el marco de sus derechos. Puede recaer en una o más personas naturales, personas jurídicas sin fines de lucro o instituciones públicas. Los apoyos no tienen facultades de representación salvo en los casos en que ello se establezca expresamente en la escritura pública o sentencia de designación.
- 5.4. Canal de atención:** Son los medios de acceso a través de los cuales el/la ciudadano/a hace uso de los distintos servicios provistos por el Senace para la orientación.
- 5.5. Canal presencial:** Se refiere a la atención brindada en la sede del Senace de manera presencial en el módulo de atención o en el caso de reuniones previamente agendadas en las salas de reuniones. Asimismo, este canal de atención, por sus características, se divide en atención preferente y atención normal.
- 5.6. Canal telefónico o call center:** Es un canal donde los/las orientadores/as de la OAC reciben llamadas de los/las ciudadano/as a fin de brindar orientación o informes sobre consultas generales o de primer nivel. En el caso de una consulta de orientación técnica, se le orienta para que la remita vía la plataforma de la mesa de partes digital o por el correo contacto@senace.gob.pe. Si se trata de una solicitud de reunión técnica, se orienta al/a la ciudadano/a para que la remita mediante el formulario electrónico "Solicitud de Reunión Técnica" – Opción: Titular de Proyecto⁵
- 5.7. Canal digital o correo electrónico:** Nos referimos al correo contacto@senace.gob.pe o ventanillaunica@senace.gob.pe, que son canales de atención digital donde el personal de la OAC recibe correos electrónicos de los ciudadanos a fin de brindar orientación sobre consultas generales. En caso de tratarse de una consulta de orientación técnica, esta es remitida al área responsable para la atención correspondiente.

Si se trata de una solicitud de reunión técnica, se orienta al/la ciudadano/a para que la solicite mediante el formulario electrónico "Solicitud de Reunión Técnica" – Opción: Titular de Proyecto⁵

Si se recibe alguna comunicación a los correos electrónicos institucionales indicados en el **Anexo I:** "Listado de correos institucionales del Senace", la responsabilidad de la respuesta y atención es del órgano o unidad orgánica responsable de dicho correo.

- 5.8. Canal virtual o videollamadas:** Es el canal de atención donde los/las servidores/as del Senace otorgan la orientación solicitada de índole general o reunión técnica, utilizando la herramienta de Ms-Teams.

³ Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, modificada por la Ley N° 28683

⁴ Resolución Ministerial N° 347-2021-MIMP "Protocolo para otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad para la manifestación de su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos".

⁵ <https://enlinea.senace.gob.pe/SolicitudAcceso/SolicitudReunion>, en el Portal Institucional del Senace.

- 5.9. Consultora ambiental**⁶: Persona jurídica, nacional o extranjera inscrita o que requiera inscribirse en el Registro Nacional de Consultoras Ambientales a cargo del Senace para elaborar Evaluaciones Preliminares-EVAP, Términos de Referencia, Estudios Ambientales e instrumentos de gestión ambiental complementarios al Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental-SEIA, así como sus modificaciones y/o actualizaciones, de acuerdo con lo exigido en la normativa sectorial.
- 5.10. Líder/lideresa de proyectos**: Es el/la servidor/a del Senace designado/a por la dirección correspondiente, como responsable del desarrollo de la reunión técnica, según lo establecido en el presente documento.
- 5.11. Orientación de consultas generales o de primer nivel**: Es un servicio brindado por el personal de la OAC que consiste en absolver las consultas de los/las ciudadanos/as, referidas a la información general del Senace, sus competencias y procedimientos (forma de presentación de documentos, requisitos y plazos), así como todas aquellas consultas generales que no sean de índole técnica, a través de los canales de atención habilitados:
- Telefónico: Central de Orientaciones Telefónicas del Senace (N°5000710 opción 1 y 2),
 - Presencial: En la sede del Senace, atendido por personal de la OAC.
 - Digital: Esta se da a través de los correos:
 - contacto@senace.gob.pe: Atención de temas referidos al cumplimiento de los procedimientos TUPA y no TUPA del Senace (forma de presentación de documentos, requisitos, plazos, etc), competencias, etc.
 - ventanillaunica@senace.gob.pe: Atención de temas referidos a la plataforma informática de la ventanilla única EVA
 - o consultas ingresadas vía Mesa de Partes Digital del Senace.
 - Virtual: Orientaciones brindadas a través de una videollamada (Ms – Teams) previamente agendada.
Solicitar vía:
 - <https://enlinea.senace.gob.pe/SolicitudAcceso/SolicitudReunion> opción Consultora Ambiental (para reuniones por temas de inscripción o modificación del Registro Nacional de Consultoras Ambientales).
 - Correo contacto@senace.gob.pe o
 - Central Telefónica – opción 1.
- Quando se trata de consultas de índole técnica, la OAC deriva al área correspondiente para su atención en los plazos de ley.
- 5.12. Orientación técnica**: Es el servicio de orientación que brinda el personal de las direcciones de línea del Senace, cuando una consulta está referida a aspectos técnicos o sociales de un proyecto y así optimizar el proceso de evaluación ambiental a desarrollarse o en curso. Cabe resaltar que las consultas de orientación técnica que ingresan a través de los canales de atención habilitados y a cargo de la OAC, son transferidas a la respectiva Dirección de Línea para su atención.
- 5.13. Orientador/a OAC**: Personal de la OAC que brinda la orientación en los diversos canales de atención.
- 5.14. Persona con discapacidad**⁷: Es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

⁶ De acuerdo con el artículo 3.1 del DSN°026-2021-MINAM, que aprueba el Reglamento del Registro Nacional de Consultoras Ambientales

⁷ Resolución Ministerial N° 347-2021-MIMP "Protocolo para otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad para la manifestación de su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos"

- 5.15. Persona de confianza⁷:** Es la persona que, sin ser un apoyo designado, pertenece al entorno de la persona con discapacidad y es libremente elegida por aquella para que facilite su comunicación.
- 5.16. Punto de control:** Personas encargadas de gestionar el proceso de solicitud de reunión técnica y que, en coordinación con el/la líder/lideresa de proyecto, programan o modifican las reuniones técnicas a desarrollarse por las direcciones.
- 5.17. Plataforma Informática de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental:** Es un mecanismo de simplificación administrativa a través del cual se tramitan los procedimientos administrativos a cargo del Senace. Su finalidad es otorgar a los/las ciudadanos/as la facilidad de presentar dichos trámites las 24 horas del día y los 7 días de la semana (24x7). Los trámites y procedimientos realizados tienen la misma validez que aquellos iniciados por medios convencionales.
- 5.18. Reunión técnica:** Es un espacio de coordinación entre los/las servidores/as del Senace y los/las representantes del/ de la titular y/o de su consultora ambiental, solicitado por el/la Titular o por el Senace, para tratar aspectos técnicos, legales, ambientales y/o sociales de los proyectos de inversión, que van a tramitarse o se encuentran en trámite en el Senace, con la finalidad de conocer inquietudes y absolver dudas, en el marco del proceso de certificación ambiental a cargo del Senace. Esta reunión se puede dar de forma presencial, virtual o mixta (presencial con la asistencia física en la sede del Senace y participación de un número de asistentes conectados de manera remota vía Ms-Teams).
- 5.19. Titular del proyecto:⁸** Es la empresa, consorcio, entidad, persona o conjunto de personas titular/es o proponente/s de un proyecto incurso en el SEIA, con la obligación de suministrar información a la entidad competente sobre la elaboración y cumplimiento de sus compromisos derivados de la generación de impacto o daños ambientales.
- 5.20. Ciudadano / persona:** Persona natural o jurídica que acude a Senace para solicitar alguno de los servicios que brinda la institución.

6. ABREVIATURAS

- **OAC:** Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria.
- **Senace:** Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles.
- **SITAC:** Sistema de Integrado de Transparencia y Atención al Ciudadano.
- **EVA:** Módulo de Gestión Documental de la Plataforma Informática de la Ventanilla Única para la Certificación Ambiental.
- **OTI:** Oficina de Tecnologías de información.
- **COM:** Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- **TUPA:** Texto único de Procedimientos Administrativos
- **RNCA:** Registro Nacional de Consultoras Ambientales.

7. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1 El/la servidor/a que tiene contacto con el/la ciudadano/a para brindar un servicio de orientación debe cumplir con el código de vestimenta establecido por el Senace, portando en todo momento su identificación (fotocheck).
- 7.2 En el servicio de orientación bajo la modalidad presencial, digital, virtual o telefónica, el horario de atención inicia a las 8:45 horas y culmina a las 16:50 horas, de forma ininterrumpida.
- 7.3 La recepción de requerimientos de orientación o reuniones técnicas mediante el canal digital o virtual se realiza de forma permanente.
- 7.4 Con respecto al canal digital en cuanto a la comunicación externa que se recibe por parte del/de la ciudadano/a en los correos institucionales indicados en el **Anexo I:** "Listado de

⁸ Ley N° 27664, Ley del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental, aprobada por Decreto Supremo N° 019-2009-MINAM y sus modificatorias (Anexo I del Reglamento).

correos institucionales del Senace”, son atendidos por los/las responsables designados/as por el órgano o unidad orgánica que solicitó la creación de estos para coordinaciones, comunicaciones de eventos, aportes, comentarios entre otros, cuya especificación para su atención se encuentra en el punto 8.3.8.

- 7.5 El/la asistente/a administrativo/a de la OAC coordina con la OTI para asegurar la operatividad de los equipos y dispositivos electrónicos asignados para la atención en las salas reservadas; asimismo, custodia los equipos, dispositivos electrónicos y mobiliario asignado; y, en coordinación con la COM, solicita la difusión de medidas para el uso adecuado de las salas de reuniones, cuando sea necesario.
- 7.6 En cuanto al puesto de atención donde se desarrolla la orientación de consultas generales o de primer nivel y reuniones técnicas, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:
- 7.6.1 Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
 - 7.6.2 Los objetos personales deben ser guardados fuera de la vista del/la ciudadano/a
 - 7.6.3 Mantener sólo lo necesario en el escritorio.
 - 7.6.4 Evitar consumir comidas y bebidas durante la atención de consultas.
 - 7.6.5 Durante la atención al/la ciudadano/a queda prohibido el uso de celulares para fines personales.

Reuniones técnicas

- 7.7 El punto de control mantiene un registro de las reuniones técnicas, disponible para el personal del Senace que así lo requiera.
- 7.8 El/la líder/lideresa de proyectos organiza el desarrollo de la reunión técnica y vela para que la misma se realice según lo programado y de acuerdo con las disposiciones del presente documento. En caso de impedimento del/de la líder/lideresa de proyecto para cumplir con lo antes indicado, el/la director/a del órgano de línea designará a su reemplazo entre los/las integrantes del equipo evaluador.
- 7.9 Toda reunión técnica se desarrollará de acuerdo con el horario programado con una tolerancia máxima de 10 minutos, cumpliendo la agenda y el aforo establecido en cada sala. El/la líder/lideresa de proyecto velará por el cumplimiento de lo establecido para cada reunión técnica, en particular respecto a las disposiciones de seguridad. En caso de exceder la tolerancia se actuará según lo indicado en los numerales 8.7 y 8.8.
- 7.10 En caso de tratarse de una reunión técnica mixta, el personal del Senace que participará en la reunión dará cumplimiento a las pautas para la atención de reuniones técnicas en ambos canales (presencial y virtual).

Recepción de visitas

- 7.11 Los/las ciudadano/as que se apersonen a las instalaciones del Senace, deben ser atendidos/as en estricto orden de llegada, con excepción de la atención preferente a la que tienen derecho las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y/o con discapacidad, quienes se encuentran exoneradas de turnos o cualquier otro mecanismo de espera, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 27408 que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público modificada por la Ley N° 28683, indicadas en el punto 7.13.
- 7.12 Cuando se apersona el/la ciudadano/a se aplica el siguiente protocolo:

Saludo y bienvenida

¿Qué decir?	¿Cómo se hace?
"Buenos días / tardes, Señor / Señora, Bienvenido(a) al Senace".	Acompañar la bienvenida con un gesto amable y una mirada que demuestre seguridad y actitud de servicio.

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.

Ofrecer el servicio**¿Qué decir?**

“¿En qué lo/la podemos atender / servir?”

- 7.13 Cuando se trata de visitas para reuniones dentro del Senace, se aplica lo descrito en el **Anexo II** “Registro oportuno de las visitas de terceros al Senace”. En caso la visita no entregue el celular o incumpla alguna de las disposiciones del Senace al respecto, se deja constancia en el documento que se genere producto de la reunión. Estas excepciones deben ser autorizadas por la persona responsable de la reunión.

Asimismo, el/la responsable de la reunión de forma presencial, virtual o mixta por: orientación de primer nivel, técnica u otros temas administrativos, es quien proporciona la “Lista de Asistencia” indicada en el **Anexo III**, para que todos/as los/las participantes se registren en la misma y firmen su asistencia. En caso de reuniones virtuales se consignarán los datos (nombre y apellidos, DNI, entidad/empresa, cargo, correo electrónico, teléfono) de los participantes de la reunión en la “Lista de Asistencia” indicada en el **Anexo III**

Atención preferencial

- 7.14 A los/las ciudadano/as con discapacidad que se apersonen a las instalaciones del Senace se les brinda el servicio de orientación adecuada donde se evalúa previamente aquellos ajustes razonables o adecuaciones que puedan realizarse en el momento en que la persona con discapacidad, su apoyo o persona de confianza requiera.

Si en caso no se pudiera dar aquellos ajustes razonables en el momento de su visita, dado que el/la orientador/a OAC necesita hacer las coordinaciones sobre los recursos necesarios para efectuar la orientación, este coordinará una atención por el canal virtual, procurando brindarle los soportes acordados en su visita.

En caso no se llegue a un acuerdo sobre el ajuste razonable, la persona con discapacidad puede efectuar la solicitud respectiva a través de los canales presencial o virtual del Senace, de acuerdo con lo indicado en la Resolución Ministerial N°347-2021-MIMP⁹ para que sea recibida y gestionar su atención por la OAC.

- 7.15 Cuando un/una ciudadano/a que se apersona a las instalaciones del Senace requiera de una atención preferencial, algunas de las cuales se detallan en este numeral, se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

7.15.1 Adultos mayores y mujeres embarazadas

- a) El personal de recepción los/las orientará para que se dirijan a la ventanilla destinada para ellos/ellas y su atención se brinda de acuerdo con el orden de llegada.

7.15.2 Atención a niños/as

- a) Brindar prioridad en el turno sobre los/las demás ciudadano/as.
b) Escuchar atentamente y otorgar a la solicitud tratamiento reservado.
c) No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el/la niño/a diga; en cambio, preguntar para entender.
d) Llamarlos por su nombre y no usar apelativos como "chiquito/a" o "hijito/a", entre otros.

⁹ Resolución Ministerial N° 347-2021-MIMP “Protocolo para otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad para la manifestación de su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos”.

- 7.15.3 Personas en condición de discapacidad
- a) Brindar prioridad en el turno sobre los/as demás personas
 - b) No tratar al/a la persona con discapacidad como si fuera un niño/a.
 - c) Mirar a la persona con discapacidad con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode.
 - d) Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda?".
 - e) Cuando la persona con discapacidad lleve un apoyo o persona de confianza, debe ser la persona con discapacidad quien indique si él/ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
 - f) No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que el/la ciudadano/a termine su exposición.
 - g) Verificar siempre que la información proporcionada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación; y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
- 7.15.4 Personas con alguna discapacidad visual
- a) No jalar al/a la persona de la ropa ni del brazo.
 - b) Debe informar sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
 - c) Si el/la ciudadano/a pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano del/de la ciudadano/a sobre su hombro o brazo.
 - d) Si por algún motivo la persona que presta servicio en la atención al/la ciudadano/a debe retirarse de su puesto, debe informarlo al/la ciudadano/a que está atendiendo, antes de dejarlo/a solo/a.
- 7.15.5 Persona con alguna discapacidad auditiva
- a) Si la persona se comunica con lengua de señas, se establecerá una coordinación interna para darle una cita ya sea presencial o virtual con la finalidad de gestionar la asistencia de un/una intérprete en el lenguaje de señas (presencial o virtual), según disponibilidad presupuestal.
 - b) Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
 - c) Si no se entiende lo que la persona con discapacidad auditiva trata de decir, se puede pedir que lo repita, o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
 - d) Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- 7.15.6 Persona con discapacidad física o motora
- a) No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
 - b) Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a el/ella a una distancia mínima de un metro.
- 7.15.7 Personas con discapacidad intelectual
- a) Facilitar información visual, hablarle de forma sencilla, clara y pausada.
 - b) Hacer preguntas sencillas y cortas, para identificar las necesidades del/de la persona.
 - c) Evitar entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el/la interlocutor/a.
 - d) Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
 - e) Confirmar que la información brindada ha sido comprendida.

8. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS GENERALES O DE PRIMER NIVEL:

8.1. Canal presencial

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.

8.1.1. Cuando un/una ciudadano/a a visita las instalaciones del Senace se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

8.1.1.1. La actitud:

- a) Demostrar interés y empatía, para la atención al/la ciudadano/a tratándolos/las con respeto, consideración y en condiciones de igualdad.
- b) Expresar al/la ciudadano/a el compromiso de solucionar o responder su consulta a la brevedad.
- c) Dejar que el/la ciudadano/a se exprese, no interrumpir la conversación; se puede resumir, preguntar o tomar nota de la consulta.
- d) Evitar conversaciones casuales que prolonguen innecesariamente el tiempo de atención. En caso de que el/la ciudadano/a propicie una conversación casual, responder educadamente orientando la conversación al tema materia de consulta o visita.
- e) En caso de no poder absolver la consulta, evitar ausentarse del área de atención o sala de reuniones, de preferencia realizar las consultas necesarias vía telefónica, informando de la situación al/a la ciudadano/a en todo momento.
- f) Brindar respuestas claras (lenguaje sencillo) y precisas (no repetir temas ni mezclar ideas), actuando con discreción y reserva en el manejo de la información.

8.1.1.2. La voz:

- a) El tono de voz debe ser amable, la modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el/la ciudadano/a, la entonación, volumen y velocidad deben ser prudentes y claros para que el mensaje sea entendible.

8.1.1.3. Expresión en el rostro:

- a) El rostro es el primer punto en el que el/la ciudadano/a centra su atención, por ello es fundamental mostrar un gesto amable y mirar al/a la ciudadano/a demostrando interés y actitud de escucha. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal.

8.1.2. El/la orientador/a OAC recibe el anuncio de la visita recibida por parte del personal de recepción y cuenta con un plazo máximo de *20 minutos* para apersonarse a atender al/a la ciudadano, quedando la hora de arribo del/de la ciudadano/a y la hora de inicio de la atención por parte del/de la orientador/a OAC registradas en el Formato de *"Control de Orientaciones Presenciales de Primer Nivel"* a cargo del/de la recepcionista.

8.1.3. El/la orientador/a OAC se dirige a la recepción para recibir al/a la ciudadano/a y dar la atención requerida, dando cumplimiento al siguiente Protocolo:

Saludo y bienvenida

¿Qué decir?	¿Cómo se hace?
"Buenos días / tardes, Señor/ Señora, mucho gusto, mi nombre es ..." y me encargaré de atenderlo/a".	Acompañar la bienvenida con un gesto amable y una mirada que demuestre seguridad y actitud de servicio. Mantener visible la identificación.

Ofrecer el servicio

¿Qué decir?	¿Cómo se hace?
-------------	----------------

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.

“Dígame Señor/señora, ¿en qué puedo ayudarlo/a?”

Escuchar con atención y adoptar una postura que demuestre seguridad e interés. Si es necesario tomar nota.

8.1.4. Si la orientación presencial de primer nivel requiere el ingreso del/de la ciudadano/a a las salas de reuniones, se procederá de acuerdo con lo detallado en el **Anexo II** “Registro oportuno de las visitas de terceros al Senace” y se entregará la “Lista de asistencia” indicada en el **Anexo III**, para que todos los/las participantes se registren y firmen la misma. Posteriormente, la lista de asistencia será digitalizada y mantenida en el registro interno de la OAC.

8.1.5. Si al finalizar la orientación presencial a cargo de la OAC, el/la ciudadano/a manifiesta la necesidad de solicitar una reunión técnica, se le informa que puede ingresar la solicitud de reunión técnica mediante el formulario electrónico “Solicitud de Reunión Técnica” – Opción: Titular de Proyecto¹⁰.

8.1.6. Una vez finalizado el servicio, el/la orientador/a OAC solicita al/la ciudadano/a responder la encuesta de percepción del servicio recibido:

Solicitar la encuesta

¿Qué decir?

“Es importante para nosotros conocer la percepción que usted tiene del servicio recibido por lo que le solicitamos llenar una pequeña encuesta de 4 preguntas, por favor”

8.1.7. El/la orientador/a dirige al/la ciudadano/a a la recepción, si la persona acepta llenar la encuesta, el/la encargado/a procederá a entregarle una tablet o la encuesta física para que proceda a llenar el formato: Encuesta de Percepción del/de la Ciudadano/a sobre la Orientación Presencial/Digital/Virtual, detallada en el **Anexo IV**, para luego despedirse.

Despedida

¿Qué decir?

"Muchas gracias por su visita, que tenga un buen día".

8.1.8. Una vez culminado el llenado de la encuesta por parte del/la ciudadano/a, el personal de recepción recaba, escanea la encuesta y la archiva digitalmente en la carpeta compartida correspondiente para su revisión por parte del/de la Especialista de procesos de la OAC.

8.1.9. Cuando un/una ciudadano/a en condición de discapacidad se apersona al Senace, se coordinan los ajustes razonables aplicables en el momento de la visita de acuerdo con la atención preferencial, según corresponda (numeral 7.14).

8.2. Canal telefónico:

8.2.1. Cuando un/una ciudadano/a solicita una orientación por el canal telefónico, el/la orientador/a OAC recibe la llamada entrante de manera inmediata, teniendo en cuenta el cumplimiento del siguiente protocolo:

¹⁰ <https://enlinea.senace.gob.pe/SolicitudAcceso/SolicitudReunion>, en el Portal Institucional del Senace.

Saludo y ofrecimiento del servicio

¿Qué decir?	¿Cómo se hace?
“Senace, Buenos días / tardes, mi nombre es (identificarse), ¿con quién tengo el gusto y en qué puedo ayudarle?”	Al saludar sea espontáneo, hable con voz clara y pausada.

Debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Se debe pronunciar claramente las palabras manteniendo una respiración pausada.
- El tono de voz debe ser adecuado, modulado, proyectar confianza, calidez e interés, evitar utilizar tonos altos que denoten exaltación o muy bajos que denoten timidez o desinterés.
- El volumen de la voz debe ser moderado; si se vocaliza bien, el/la ciudadano/a podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como dulces, chicles, o comer durante la atención de una llamada.
- Escuchar atentamente sin interrumpir al/a la ciudadano/a, y tomar apuntes si es necesario.
- Evitar hacer ruidos extraños durante la comunicación telefónica, si algún objeto se le cae recójalo después de culminar la comunicación.
- Recuerde que una buena postura se traduce en un tono de voz adecuado; asimismo, la actitud que tengamos será percibida por teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites, contactos y servicios del Senace.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Dar la atención requerida hasta que el/la ciudadano/a no tenga más preguntas.

Encuesta y despedida

¿Qué decir?
“Le solicitamos que tenga a bien responder una breve encuesta sobre la orientación recibida, por favor”.
“Gracias por llamar al Senace, que tenga un buen día”.

- 8.2.2. Cuando se requiere que el/la ciudadano/a espere mientras el/la orientador/a OAC se comunica internamente con otras oficinas:

Dejar a un/una ciudadano/a en espera:

¿Qué decir/hacer?
Informarle al/a la ciudadano/a el motivo por el cual va a ponerlo/a en espera. No disponga del tiempo del/ de la ciudadano/a, permítale decidir si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
Cuando el/la ciudadano/a haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión (en caso de demora).
Al retornar la llamada, agradecer por la espera y continuar con la atención.

¿Qué decir/hacer?

Si fuera necesario devolver la llamada al/a la ciudadano/a posteriormente para culminar con la orientación, el/la orientador/a OAC, deberá tomar el nombre del/de la ciudadano/a, su teléfono y el horario en el cual se podrá comunicar, para cumplir con la devolución de la llamada en el plazo prometido.

- 8.2.3. Cuando la consulta del/de la ciudadano/a sea de índole técnica, se procede a comunicarle que la consulta deberá ser remitida vía contacto@senace.gob.pe, donde la atención será canalizada de acuerdo al numeral 8.3.
- 8.2.4. Si el/la ciudadano/a manifiesta la necesidad de solicitar una reunión técnica, se le informa que puede ingresar la solicitud de reunión técnica mediante el formulario electrónico "Solicitud de Reunión Técnica" – Opción: Titular de Proyecto¹¹ o de ser el caso lo asiste para la generación del registro respectivo.
- 8.2.5. Una vez finalizada la comunicación, el/la orientador/a OAC procede a cerrar la llamada en el SITAC.
- 8.2.6. A partir de las 16:50 pm en adelante, personal de la OAC verifica si se registraron llamadas perdidas en el día y de ser así gestiona la devolución de las mismas por el/la orientador/a OAC en el mismo día.

8.3. Canal digital:

- 8.3.1. Cuando un/una ciudadano/a solicita una orientación por alguno de los canales digitales (contacto@senace.gob.pe o ventanillaunica@senace.gob.pe), el/la orientador/a OAC revisa la consulta y la clasifica, atendiendo las consultas generales en un plazo máximo de 2 días hábiles y remitiendo para atención del área correspondiente las consultas técnicas (ver numeral 8.3.7).
- 8.3.2. Se sugiere aplicar el siguiente protocolo en las comunicaciones:

Saludo/brindar información/despida**¿Qué decir?**

Buenos días / tardes, señor/señora (colocar el apellido de la persona):

Nos es grato comunicarnos con usted en atención a su correo. Respecto, a la información solicitada indicamos que ...

Cualquier duda o consulta adicional puede realizarla por este medio o puede contactarnos en la central telefónica del Senace al número 500-0710 opción 1. Si desea una orientación presencial lo/la esperamos en nuestra sede ubicada en Avenida Rivera Navarrete N° 525 – San Isidro – Lima en horario de lunes a viernes a horas 8:45 a.m. a 16:50 p.m.

Saludos cordiales,

Contacto/Ventanilla Única Senace

Además, el/la orientador/a OAC debe tomar en cuenta lo siguiente:

¹¹ <https://enlinea.senace.gob.pe/SolicitudAcceso/SolicitudReunion>, en el Portal Institucional del Senace.

- a) Previo a enviar un mensaje, revisar la ortografía y gramática. Considerando que esta comunicación queda registrada, asegurarse de que esté redactada con claridad y utilizando el lenguaje inclusivo conforme a la “Guía para el uso del lenguaje inclusivo. Si no me nombras, no existo”.
- b) Evitar modificar el campo "asunto", dado que es un correo de respuesta
- c) Evitar el uso de estilos, adornos innecesarios, colores, tamaños, negritas, escrituras en mayúscula, ya que se considera que se está gritando o exclamando algo.
- d) Tener a la mano los documentos o archivos informativos que ayuden a absolver las consultas o dudas de los/las ciudadanos/as.
- e) Es importante que el mensaje esté redactado de manera concreta (a fin de que no se preste a confusión) y bien estructurado, escrito en párrafos (saludo, contenido y despedida).
- f) Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados (mayores a 20 Megabytes). Enviarlos solo cuando sea necesario y advertir sobre su contenido al/a la remitente en el cuerpo del mensaje.

8.3.3. Si el/la ciudadano/a se comunica por el canal digital con el personal del OAC solicitando una reunión técnica se le brinda la orientación para que pueda acceder al formulario electrónico “Solicitud de Reunión Técnica” – Opción: Titular de Proyecto¹², para la atención respectiva por el personal de las áreas técnicas.

8.3.4. Cuando se reciba un requerimiento de orientación vía digital después de las 16:50 pm, o en un día no hábil, el plazo de atención empieza a contabilizarse desde las 8:45 am del día hábil siguiente, dado que el plazo máximo de atención es de 2 días hábiles.

8.3.5. Dentro del mes siguiente, se procede a realizar la encuesta de percepción del servicio (*Encuesta de percepción del/de la ciudadano/a sobre la orientación presencial/digital/virtual*, detallada en el **Anexo IV**) desde el correo electrónico calidaddeatencion@senace.gob.pe, al total de ciudadanos/as que fueron orientados/as digitalmente por la OAC.

8.3.6. Para el correcto seguimiento de la atención de la orientación a través del canal digital, el/la orientador/a OAC debe registrar la información referente a cada orientación en el Formato “Control de Orientación de Consultas Digitales”, de acuerdo a los procedimientos internos de la OAC.

8.3.7. Atención de orientaciones técnicas vía canal digital:

Si por la complejidad de la consulta de orientación se requiere solicitar el apoyo de un área técnica competente, la consulta es derivada al/a la Coordinador/a del área técnica designado/a para tal fin, comunicándosele que el plazo máximo para el envío de la respuesta a la OAC es de 10 días hábiles.

A su vez, en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la consulta técnica, el/la orientador/a OAC comunica al/a la ciudadano/a que su consulta ha sido derivada al área técnica competente y la misma será atendida en el plazo de ley establecido, procediendo a realizar el seguimiento de la atención por parte del área técnica.

Una vez recibida la respuesta por parte del área técnica, el/la orientador/a OAC remite la absolución de la consulta al/a la ciudadano/a (con un plazo máximo de 1 día hábil).

¹²

<https://enlinea.senace.gob.pe/SolicitudAcceso/SolicitudReunion>, en el Portal Institucional del Senace.

8.3.8. Atención de correos electrónicos del/ de la ciudadano/a recibidos a través de los correos institucionales:

Cuando un/una ciudadano/a solicita o requiere alguna información a través de los correos electrónicos institucionales indicados en el **Anexo I “Listado de correos institucionales del Senace”**, estos deben ser atendidos por la persona designada por el órgano o unidad orgánica correspondiente, dando respuesta al /a la ciudadano/a, en un plazo no mayor a 2 días hábiles. En caso este correo sea recibido en día no hábil el plazo contará desde el día siguiente hábil. Para la respuesta de atención utilizar el siguiente protocolo:

Saludo/brindar información/despedita

¿Qué decir?

Buenos días / tardes, señor/señora (colocar el apellido de la persona):

Nos es grato comunicarnos con usted en atención a su correo. Respecto a (*asunto indicado en el correo*), se le informa que (*brindando la respuesta respectiva*)
.....

Saludos cordiales,

(Nombre del correo institucional)

Asimismo, el responsable designado por el órgano o unidad orgánica responsable de la atención debe de tener en cuenta los literales del a) al f) indicados en el punto 8.3.2.

Cuando se trata de comunicaciones del/de la ciudadano/a cuya atención no corresponde a través de los correos institucionales a los cuales fueron remitidos, estas serán derivadas en un plazo no mayor 1 día hábil al correo de contacto@senace.gob.pe a través del cual se canalizará la atención respectiva.

8.4. Canal virtual:

8.4.1. Cuando se reciba una solicitud de reunión de orientación por el canal virtual a través del formulario electrónico “Solicitud de Reunión Técnica”¹³ en la opción Consultora Ambiental¹⁴, vía correo contacto@senace.gob.pe o telefónicamente en la opción 01, estas son atendidas por el personal de orientación de la OAC.

8.4.2. Cuando se reciba un requerimiento de orientación virtual después de las 16:50 p.m., o en un día no hábil, el plazo de atención empieza a contabilizarse desde las 8:45 a.m. del día hábil siguiente, dado que el plazo máximo de atención es de 3 días hábiles (consultas generales de la ventanilla única, RNCA sin revisión de expediente u otros de índole general) y de 5 días hábiles cuando se trata de temas del RNCA con revisión de expediente. Este tiempo se cuenta desde que se recibe el requerimiento de orientación en alguno de los canales de atención (solicitud de reunión RNCA en la web institucional, correo electrónico o central telefónica) hasta que el servicio es brindado.

8.4.3. Luego de recibir la solicitud, se procede a verificar si se trata de una consulta general o de primer nivel, caso contrario se le comunica al/a la ciudadano/a que no

¹³ <https://enlinea.senace.gob.pe/SolicitudAcceso/SolicitudReunion>

¹⁴ Sólo para procesos de inscripción y modificación en el Registro Nacional de Consultoras Ambientales.

corresponde ser atendido por este tipo de solicitud sino como Titular de Proyecto¹⁵, brindándosele la orientación para que pueda generar su solicitud de manera correcta. Finalmente, se cancela dicha solicitud de atención por no corresponder.

- 8.4.4. Una vez clasificada la solicitud como una consulta general, se remite al/a la asistente/a administrativo/a de la OAC los datos de la reunión para que proceda a agendar vía Ms-Teams a todos los/las participantes.
- 8.4.5. El/la asistente/a administrativo/a de la OAC procede a agendar la reunión y un día antes de llevarse a cabo, la misma solicita a los/las terceros/as participantes su confirmación de asistencia. En caso de no confirmarse la asistencia, se comunica al/a la orientador/a OAC y se cancela la reunión, quedando registrado en el "Formato de Seguimiento de Orientaciones Virtuales de la OAC", de acuerdo con sus procedimientos internos.
- 8.4.6. De confirmarse la asistencia a la reunión de orientación virtual, se remite el siguiente correo electrónico de confirmación de desarrollo de la reunión virtual:

Buenos días / tardes, Señor/a (colocar el apellido de la persona),
Nos es grato comunicarnos con usted en atención a su solicitud de reunión técnica.
Al respecto deberá considerar la siguiente información:

Solicitud N°xxxx
Fecha de reunión:dd/mm/aaaa
Hora:hh:mm

Observaciones: *Tomar en cuenta: La reunión se efectuará de forma virtual vía Plataforma Ms-Teams (descargar aplicación en su PC) a horas hh:mm con una tolerancia de 10 min. (Ser puntual).*

El enlace a la reunión siempre lo encontrarán en la alerta que les llega a sus respectivos correos electrónico una vez agendados, donde solo tendrán que dar clic para unirse a la reunión el día y hora señalados.

Para cualquier duda y/o consulta comunicarse a la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria 500-0710 opción 1.

Todos los/las asistentes deben portar su documento de identidad.

Muchas gracias por su atención.

Para el desarrollo de la reunión, tener en cuenta lo siguiente:

- El/la orientador/a OAC será el/la responsable de llevar a cabo el desarrollo de la reunión y deberá conocer el uso de todas las funciones para la videollamada en Ms-Teams.
- El/la orientador/a OAC será el/la único/a que podrá dar acceso a la sala de reuniones a los/las participantes que soliciten el ingreso previa verificación de la lista de asistencia.
- El/la orientador/a OAC y consignar los datos (nombre y apellidos, DNI, entidad/empresa, cargo, correo electrónico, teléfono) de los participantes de la reunión en la "Lista de Asistencia" indicada en el Anexo III, la cual será mantenida por la OAC.

¹⁵ Reunión Técnica.

- d) El/la orientador/a OAC inicia la reunión en la hora pactada, comenzando a solicitar a todos/as los/las participantes encender sus cámaras sólo para el momento de presentarse, posteriormente da inicio a la reunión. En caso que el/la participante no prenda la cámara para su presentación o incumpla alguna de las disposiciones del Senace al respecto, se deja constancia de ello en la “Lista de Asistencia” indicada en el **Anexo III**. Las excepciones podrán ser autorizadas por el orientador/a OAC.

Luego, solicitar nombres completos y número de DNI de cada participante, posteriormente procede a silenciar los micrófonos que estuviesen encendidos. Si se cumple el tiempo de tolerancia y habiendo confirmado su asistencia no se conectan los/las participantes (externos/as) al Ms-Teams, se cancela y cierra la atención de la reunión. El/la ciudadano/a deberá presentar otra solicitud.

Saludo**¿Qué decir?**

Buenos días / tardes, Señoras y Señores, bienvenidos/as a la reunión de orientación.

En caso se desee grabar la reunión se debe de contar con la conformidad de ambas partes.

Vamos a dar inicio a la orientación requerida...

- e) Al hablar con el/la ciudadano/a, ser pausado, utilizar un tono de voz cálida y vocalizar lo más claro posible, mientras se realiza la atención.
- f) Evitar las muletillas y los elementos distractores, evitar masticar chicle.
- g) Siempre tratar al/a la ciudadano/a de Usted.
- h) Toda comunicación deberá ser con respeto, amabilidad, cortesía y responsabilidad.
- i) Debemos escuchar, percibir y recibir la expresión de la solicitud o petición comunicadas por el/la ciudadano/a.
- j) Tener a la mano los documentos o archivos informativos que ayuden a absolver las consultas o dudas de los/las ciudadanos/as.
- k) Brindar respuesta a la consulta del/de la ciudadano/a de acuerdo con la normativa vigente utilizando un léxico accesible, claro y preciso.
- l) Confirmar la comprensión por parte del/de la ciudadano/a, de la explicación que se le ha brindado.

Despedida**¿Qué decir?**

Cualquier duda o consulta adicional puede realizarla por contacto@senace.gob.pe o puede contactarnos en la central telefónica del Senace al número 500-0710 opción 1. Si desea una orientación presencial lo/la esperamos en nuestra sede de Avenida Rivera Navarrete Nro. 525 – San Isidro – Lima en horario de lunes a viernes a horas 8:45 a 16:50.

Si no tienen ninguna duda o consulta adicional, vamos a dar por terminada la orientación.

En los siguientes días le llegará una encuesta para conocer su percepción sobre el servicio recibido. Agradecemos de antemano, que tenga la gentileza de responderla.

Muchas gracias.

- 8.4.7. Una vez concluida la atención de orientación por el canal virtual, se procede a realizar la encuesta de percepción sobre el servicio desde el correo electrónico calidaddeatencion@senace.gob.pe al total de ciudadanos/as que fueron orientados/as virtualmente, de acuerdo con los procedimientos internos de la OAC (*Encuesta de percepción del/de la ciudadano/a sobre la orientación presencial/digital/virtual*, detallada en el **Anexo IV**).

PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS TÉCNICAS:

8.5. Recepción de la solicitud de reunión técnica

- 8.5.1. Si el requerimiento de reunión técnica ingresa vía mesa de partes digital del Senace, el personal de trámite documentario deriva el documento al / a la orientador/a OAC, quien se comunica con el/la ciudadano/a para el ingreso de su solicitud vía el Módulo de Reunión Técnica – Opción: Titular de Proyecto¹⁶ (módulo de registro de reuniones).
- 8.5.2. Si la solicitud de reunión técnica se realiza a través del Portal Institucional del Senace vía el Módulo de Reunión Técnica – Opción: Titular de Proyecto¹⁶ (“módulo de registro de reuniones”), esta queda registrada y se remite un mail automático al /a la ciudadano/a solicitante de acuerdo a lo detallado en el **Anexo V** “*Mail de respuesta automática – Solicitud de reunión*”.
- 8.5.3. El punto de control revisa diariamente el módulo de registro de reuniones y comunica al/a la líder/lideresa de proyectos correspondiente la reunión requerida.

8.6. Acciones previas al desarrollo de la reunión técnica

- 8.6.1. El/la líder/lideresa de proyectos verifica el objetivo de la reunión, priorizando otros medios alternativos de atención de consultas y/o coordinaciones (correos electrónicos, llamadas telefónicas, información en el portal web, entre otros) y comprueba que el asunto/objetivo de la reunión requerida se encuentre dentro de las competencias del Senace o enmarcada en el procedimiento de evaluación en curso.
- 8.6.2. El/la líder/lideresa de proyectos priorizará la participación de los/las especialistas que tienen conocimiento del proyecto, sector o naturaleza del expediente, para brindarle predictibilidad a la evaluación ambiental en función de lo establecido por el esquema matricial. Para tal efecto, deberá tomar las previsiones para que asistan únicamente los/las especialistas necesarios/as a la reunión.
- 8.6.3. El/la líder/lideresa de proyectos realiza las coordinaciones correspondientes con el/la titular del proyecto a fin de verificar si amerita una reunión técnica, para lo cual solicita de forma obligatoria la presentación del resumen del tema a tratarse. De considerar que no amerita una reunión técnica, se comunica con el/la ciudadano/a, explica los motivos para no efectuar la reunión técnica y absuelve su consulta, procediendo a cerrar el requerimiento en el “módulo de registro de reuniones”, dejando sustento de la comunicación y el motivo de la no aceptación de la reunión técnica.
- 8.6.4. El/la líder/lideresa de proyectos recabará la declaración jurada para los/as servidores/as y profesionales contratados/as de la nómina de especialistas que formen parte de una evaluación ambiental, de acuerdo con el Anexo 6 de la Directiva

¹⁶

<https://enlinea.senace.gob.pe/SolicitudAcceso/SolicitudReunion>

N° 00003-2022-SENACE/GG denominada "Lineamientos para la gestión de conflicto de intereses y debida diligencia del Senace" de quienes participarán en la reunión. De haber algún potencial conflicto de interés, se coordinará la participación de otros/as especialistas. De ser el/la líder/lideresa de Proyectos quien tenga un potencial conflicto de interés, avisará al / a la director/a, quien nombrará a otro/otra líder/lideresa de proyectos o responsable de llevar a cabo la reunión técnica.

- 8.6.5. Si el/la líder/lideresa de proyectos considera que la asistencia a la reunión de un grupo de evaluadores/as es necesaria, o de servidores/as de otra dirección u órgano del Senace, éste debe comunicar los nombres de dichos/as servidores/as a los puntos de control, para que también queden registrados como asistentes de la reunión técnica.
- 8.6.6. Una vez validada la necesidad de la reunión técnica y teniendo el listado de los/las participantes del Senace, el/la líder/lideresa de proyectos comunica al punto de control los datos de la reunión a desarrollarse como la fecha y hora programada, lista de participantes internos y si se tratará de una reunión presencial, virtual o mixta.
- 8.6.7. De tratarse de una reunión técnica presencial o mixta, el punto de control coordina la sala de reuniones a emplearse con el/la asistente/a administrativa de la OAC.
- 8.6.8. El/la asistente/a administrativo/a de la OAC agenda la reunión a todos los/las participantes.
- 8.6.9. Dos días hábiles antes de la realización de la reunión técnica, el punto de control deberá confirmar con el/la titular su asistencia, el listado de los nombres de los asistentes, correos electrónicos, DNI, entre otros datos que deben registrarse en la "Lista de Asistencia" indicada en el **Anexo III**, caso contrario, se procederá a reprogramarla a pedido del/de la solicitante. Asimismo, solicitar que, de tener alguna presentación, para desarrollar durante la reunión la envíen al menos 24 horas previas al desarrollo de la reunión.
- 8.6.10. Una vez confirmada la realización de la reunión, el punto de control envía el siguiente correo electrónico a los/las participantes:

Buenos días / tardes, Señor/señora (colocar el apellido de la persona): Nos es grato comunicarnos con usted en atención a que su solicitud de reunión técnica ha sido aprobada, al respecto informamos lo siguiente:

Solicitud N°xxxx

Fecha de reunión:dd/mm/aaaa

Hora:hh:mm

Lugar: Sala N°x en la Sede Central de Senace, sito en Avenida Rivera Navarrete Nro. 525 – San Isidro – Lima¹⁷.

Reunión virtual:

La reunión se efectuará de forma virtual vía Plataforma Ms- Teams (descargar aplicación en su PC) a horas hh:mm con una tolerancia de 10 mn. (Ser puntual). El enlace a la

Reunión presencial:

Se le recuerda que, en cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM (Norma Técnica Peruana NTP ISO/IEC 27001:2014), los/las asistentes de la reunión técnica

¹⁷

Reuniones presenciales.

reunión siempre lo encontrarán en la alerta que les llega a sus respectivos correos electrónicos una vez agendados, donde solo tendrán que dar clic para unirse a la reunión el día y hora señalados.

deben ingresar a las salas de reunión sin teléfonos celulares, cámaras fotográficas o similares.
La tolerancia de 10 mn (ser puntual)

Para cualquier duda y/o consulta, comunicarse a la Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria 500-0710 opción 1.
Todos los/las asistentes deben portar su documento de identidad.
Muchas gracias por su atención.

8.6.11. Si la reunión técnica es virtual o mixta, el punto de control coordinará con el/la asistente/a administrativo/a de la OAC, para la instalación de los equipos necesarios (laptop, micrófono, audífonos, proyector).

8.6.12. Cuando se trata de reuniones técnicas presenciales o mixtas, el punto de control imprimirá la “Lista de Asistencia” (Anexo III) y el Acta de Reunión, cuando por disposición legal su suscripción resulte necesaria.

8.6.13. La dirección de línea tiene un plazo máximo de 3 días hábiles para comunicar la programación de la reunión al/ a la ciudadano/a, desde que es recibida la solicitud.

8.7. Reunión técnica virtual

8.7.1. Para el desarrollo de la reunión técnica virtual, los/las participantes por parte del Senace deberán tener en cuenta lo siguiente:

- a) El/la líder/lideresa de proyectos es el/la responsable del desarrollo de la reunión.
- b) Se deberán probar los equipos antes de la reunión técnica.
- c) Conocer y saber usar todas las funciones para la videollamada.
- d) El/la líder/lideresa de proyectos será el/la único/a que podrá dar acceso a la sala de reuniones a los/las participantes que soliciten el ingreso, previa verificación de la lista de asistencia enviada. En caso se necesite la participación de personas adicionales, sólo podrán ingresar a la reunión previa solicitud del/de la Titular y autorización del/ de la líder/lideresa del proyecto.
- e) El/la líder/lideresa del proyecto verificará los datos (nombre y apellidos, DNI, entidad/empresa, cargo, correo electrónico, teléfono) de los participantes de la reunión en la “Lista de Asistencia” indicada en el **Anexo III**, la cual será mantenida por la dirección de línea.
- f) El/la líder/lideresa de proyectos inicia la reunión en la hora pactada, comenzando a solicitar a todos/as los/las participantes encender sus cámaras sólo para presentarse, posteriormente da inicio a la reunión. En caso el/la participante no prenda la cámara o incumpla alguna de las disposiciones del Senace al respecto, se deja constancia en la “Lista de Asistencia” indicada en el **Anexo III**. Estas excepciones deberán ser autorizadas por el/la líder/lideresa del proyecto. Posteriormente, procede a silenciar los micrófonos que estuviesen encendidos. Si se cumple el tiempo de tolerancia y habiendo confirmado su asistencia no se conectan los/las participantes (externos) al Ms-Teams, se cancela la reunión y se cierra la atención de la reunión técnica, el/la ciudadano/a deberá presentar otra solicitud.

Saludo

¿Qué decir?

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.

Buenos días / tardes, Señoras y Señores, bienvenidos a la reunión de orientación técnica.

En caso se desee grabar la reunión se debe de contar con la conformidad de ambas partes.

Vamos a dar inicio a la orientación requerida...

1 Presentar a los/las asistentes por parte del Senace y a los/las asistentes por parte del/ de la titular y/o consultora ambiental.

2 Dar a conocer al/ a la titular y/o consultora ambiental, los objetivos y el tema de la reunión técnica, así como también, el tiempo que tiene para realizar su presentación.

- g) Al hablar con los/las participantes a la reunión, ser pausados, utilizar un tono de voz cálida y vocalizar lo más claro posible, mientras se realiza la atención.
- h) Evitar las muletillas y los elementos distractores, evitar ingerir alimento o masticar chicle.
- i) Siempre tratar al/a la ciudadano/a de Usted.
- j) Toda comunicación deberá efectuarse con respeto, amabilidad, cortesía y responsabilidad.
- k) Debemos escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el/la ciudadano/a.
- l) Tener a la mano los documentos o archivos informativos que ayuden absolver las consultas o dudas de los/las ciudadanos/as.
- m) Brindar respuesta a la consulta del/ de la ciudadano/a de acuerdo con la normativa vigente utilizando un léxico accesible, claro y preciso.
- n) Confirmar la comprensión por parte del/ de la ciudadano/a, de la explicación que se ha brindado.
- o) Tomar nota de lo acontecido en la reunión de acuerdo con los procedimientos internos establecidos por la dirección de línea.

Despedida

¿Qué decir?

Cualquier duda o consulta adicional puede realizarla por contacto@senace.gob.pe o puede contactarnos en la central telefónica del Senace al número 500-0710 opción 1. Si desea una orientación presencial lo/la esperamos en nuestra sede de Avenida Rivera Navarrete Nro. 525 – San Isidro – Lima en horario de lunes a viernes a horas 8:45 a.m. a 16:50p.m.

Si no tienen ninguna duda o consulta adicional, vamos a dar por terminada la reunión.

En los siguientes días le llegará una encuesta para conocer su percepción sobre el servicio recibido. Agradecemos de antemano que tenga la gentileza de responderla.

Muchas gracias.

8.7.2. El/la líder/líderesa de proyectos es el/la encargado/a del cierre de la reunión y finalizar la videollamada.

8.7.3. Una vez concluida la atención de orientación técnica por el canal virtual, se procede a realizar la encuesta de percepción del servicio desde el correo electrónico

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.

calidaddeatencion@senace.gob.pe de acuerdo con los procedimientos internos de la OAC.

8.8. Reunión técnica presencial

- 8.8.1. Cuando el/la ciudadano/a se apersona a la sede del Senace se aplica lo descrito en el **Anexo II** “Registro oportuno de las visitas de terceros al Senace”.
- 8.8.2. El/la líder/lideresa de proyectos inicia la reunión a la hora pactada (tiempo de tolerancia máximo de 10 minutos). Si se cumple el tiempo de tolerancia y habiendo confirmado su asistencia no se apersonan los/las participantes externos/as, se cancela la reunión y se cierra la atención en el “módulo de registro de reuniones”. El/la ciudadano/a deberá presentar otra solicitud.
- 8.8.3. Una vez instalados todos los/las asistentes en la sala de reuniones, el/la líder/lideresa de proyectos, brinda la bienvenida a los/las asistentes, de la siguiente manera:

Saludo y bienvenida

¿Qué decir?	¿Cómo se hace?
<i>“Buenos días / tardes, Señor(a), mucho gusto, mi nombre es “...” y me encargaré de dirigir el desarrollo de la reunión técnica”</i>	<i>Acompañar la bienvenida con un gesto amable y una mirada que demuestre seguridad y actitud de servicio. Mantener visible la identificación.</i>
1 Presentar a los/las asistentes por parte del Senace y a los/las asistentes por parte del/ de la titular y/o consultora ambiental. 2 Dar a conocer al/ a la titular y/o consultora ambiental, los objetivos y el tema de la reunión técnica, así como también, el tiempo que tienen para realizar su presentación.	

- 8.8.4. El/la responsable de la reunión debe tomar nota de lo acontecido y elaborar los siguientes documentos:
- Lista de asistencia (Ver **Anexo III**),
 - Acta de la reunión técnica
 - Registro de documentos generados en la reunión técnica (de ser el caso).
- 8.8.5. Los/las representantes del/de la titular y/o la consultora ambiental podrán entregar material informativo y copia de la presentación realizada sobre el proyecto de inversión, el mismo que podrá ser recibido a la mano. Tratándose de otros documentos, el/la líder/lideresa de proyectos comunicará al/a la titular y/o consultora ambiental que estos deben ser ingresados formalmente por mesa de partes.
- 8.8.6. Asimismo, los/las participantes de la reunión por parte de la dirección de línea deben de tener en cuenta los siguientes aspectos:
- a) Actitud
El/la líder/lideresa de proyectos debe mantener el orden de la reunión.
 - b) La voz:
El tono de voz debe ser amable, la modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el/la ciudadano/a, la

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.

entonación, volumen y velocidad deben ser prudentes y claros para que el mensaje sea entendible.

c) Expresión en el rostro:

El rostro es el primer punto en el que el/la ciudadano/a centra su atención, por ello es fundamental mostrar un gesto amable y mirar al/la ciudadano/a demostrando interés y actitud de escucha. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal.

d) En la sala de reuniones:

- Se debe respetar el programa establecido y temas predefinidos a tratar.
- Durante el desarrollo de la reunión técnica, los/las servidores/as del Senace deben actuar con integridad e imparcialidad y cumplir con lo establecido en la documentación que conforma el Sistema de Gestión Antisoborno (SGA) del Senace.
- Evitar interrupciones y mantener el orden.
- Está estrictamente prohibido llevar celulares, cámaras fotográficas o similares, con excepción de los equipos de cómputo del Senace que se requieran como soporte técnico para el desarrollo de la reunión.
- Prestar atención a la exposición o coordinación que se realice.
- Mantener en todo momento un comportamiento profesional, respetuoso y de atención a las explicaciones que se brinden durante la reunión.
- Solicitar el uso de la palabra educadamente, evitando interrumpir cualquier intervención.
- Evitar realizar juicios de valor u ofrecer colaboraciones.
- No parcializar la opinión en favor o en contra, ni adelantar opinión en los expedientes en trámite.
- De ser necesario, para una comunicación posterior, se proporcionará el correo de contacto@senace.gob.pe o el número de la central telefónica. En ningún supuesto se brindará datos de contacto personales. Todas las comunicaciones se deberán realizar mediante los canales autorizados.
- Evitar que las preguntas, afirmaciones y/o comentarios que se realicen emitan juicios de valor o calificaciones que pudieran comprometer la opinión del Senace.
- Se sugiere emplear preguntas de tipo “abiertas”, es decir, dirigidas a conocer, y no calificar, determinados aspectos del proyecto o del instrumento ambiental presentado.
- En caso se deba responder preguntas al/la titular y/o a la consultora ambiental, las respuestas deben ser claras y concretas. Se sugiere además considerar la referencia legal que sustenta la respuesta o afirmación.

8.8.7. El/la líder/lideresa de proyectos es el/la encargado/a del cierre y de solicitar la firma de documentos generados en la reunión técnica.

¿Qué decir?

Si no tienen ninguna duda o consulta adicional, vamos a dar por terminada la reunión técnica.

Cualquier duda o consulta que surja posteriormente puede realizarla por contacto@senace.gob.pe o puede contactarnos en la central telefónica del Senace al número 500-0710 opción 1. Si desea una orientación presencial lo/la esperamos en nuestra sede de Avenida Rivera Navarrete Nro. 525 – San Isidro – Lima en horario de lunes a viernes a horas 8:45 a.m. a 16:50 p.m.

Es importante para nosotros conocer la percepción que usted tiene de la reunión técnica que acabamos de desarrollar por lo que le solicitamos que tenga a bien llenar una pequeña encuesta en la Recepción.

Muchas gracias.

- 8.8.8. El/la líder/lideresa de proyectos acompaña a los/las visitantes a la recepción y procede con la despedida

Despedida

¿Qué decir?

"Muchas gracias por su visita, que tenga un buen día".

- 8.8.9. Si el/la ciudadano/a aceptó llenar la encuesta, el/la recepcionista procederá a entregar el formato: Encuesta de percepción del/de la ciudadano/a sobre la orientación presencial/ digital/ virtual (**Anexo IV**).
- 8.8.10. Una vez culminado el llenado de la encuesta por parte del/de la ciudadano/a, el personal de recepción recaba, escanea la Encuesta y la archiva digitalmente en la carpeta compartida correspondiente para su revisión por parte del/de la Especialista de procesos de la OAC.

9. ANEXOS

- 9.1. **ANEXO I:** Listado de correos institucionales del Senace
- 9.2. **ANEXO II:** Registro oportuno de las visitas de terceros al Senace.
- 9.3. **ANEXO III:** Lista de asistencia.
- 9.4. **ANEXO IV:** Encuesta de percepción del/ de la ciudadano/a sobre la orientación presencial/ digital/ virtual.
- 9.5. **ANEXO V:** Mail de respuesta automática.

ANEXO I

Listado de correos institucionales del 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.

#	Órgano o unidad orgánica responsable	Usuario de Red / Correo	Uso
1	Gerencia General	oficial_sgases@senace.gob.pe	Comunicaciones al Oficial de Integridad
2	Gerencia General	integridad@senace.gob.pe	Comunicaciones al Oficial de Integridad
3	Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional	comunicaciones@senace.gob.pe	Correo para coordinación con diversos medios de comunicación, recepción de boletín de noticias, entre otros vinculados a las funciones de la COM.
4	Oficina de Asesoría Jurídica	oaj@senace.gob.pe	Consultas sobre índole general en aspectos jurídicos
5	Unidad de Recursos Humanos	seleccion.rrhh@senace.gob.pe	Consultas sobre los procesos de selección CAS
6	Unidad de Tesorería	transferenciastupa@senace.gob.pe	Coordinaciones respecto a pagos por TUPA y/o devoluciones.
7	Unidad de Logística	nominadeespecialistas@senace.gob.pe	Consultas sobre la inscripción y convocatoria de procesos de contratación para la nómina de especialistas.
8	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria	accesoalainformacion@senace.gob.pe	Canal utilizado para recibir y notificar solicitudes de acceso a la información pública del Senace.
9	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria	librodereclamaciones@senace.gob.pe	Canal utilizado para recibir reclamos de la ciudadanía.
10	Dirección de Evaluación Ambiental para Proyectos de Recursos Naturales y Productivos / Dirección de Evaluación Ambiental para Proyectos de Infraestructura	participacionciudadana@senace.gob.pe	Correo por el cual los ciudadanos pueden enviar sus aportes, comentarios u observaciones durante la etapa de evaluación de un EIA
11	Dirección de Evaluación Ambiental para Proyectos de Recursos Naturales y Productivos	contacto_dear@senace.gob.pe	Correo para la recepción y atención de solicitudes de reuniones técnicas con la DEAR, así como, para la recepción de comunicaciones a la Dirección
12	Dirección de Evaluación Ambiental para Proyectos de Recursos Naturales y Productivos	comite_nomina1901@senace.gob.pe	Correo del Comité de Selección de la nómina de especialistas para la DEAR
13	Dirección de Evaluación Ambiental para Proyectos de Infraestructura	comite_nomina1902@senace.gob.pe	Correo del Comité de Selección de la nómina de especialistas para la DEIN
14	Dirección de Evaluación Ambiental para Proyectos de Infraestructura	dein@senace.gob.pe	Correo para la recepción y atención de solicitudes de reuniones técnicas con la DEIN, así como, para la recepción de comunicaciones a la Dirección
15	Dirección de Gestión Estratégica en Evaluación Ambiental	consultoras@senace.gob.pe	Consultas de consultoras ambientales, sobre procedimientos administrativos y fiscalización posterior
16	Dirección de Gestión Estratégica en Evaluación Ambiental	consultaspublicas@senace.gob.pe	Aportes y comentarios de la ciudadanía a los proyectos normativos publicados.

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.

#	Órgano o unidad orgánica responsable	Usuario de Red / Correo	Uso
17	Dirección de Gestión Estratégica en Evaluación Ambiental	capacitaciones@senace.gob.pe	Consultas de participantes de cursos y talleres virtuales
18	Dirección de Gestión Estratégica en Evaluación Ambiental	dge@senace.gob.pe	Correos e invitaciones institucionales. Canal de atención para los administrados y comunicaciones a distintas entidades
19	Dirección de Gestión Estratégica en Evaluación Ambiental	eventos@senace.gob.pe	Coordinaciones para eventos de la DGE.

ANEXO II

Registro oportuno de las visitas de terceros al Senace

Objetivo:	Brindar los pasos a seguir para el registro diario de las visitas de terceros que ingresan a las instalaciones del Senace en el Módulo de Registro de Visitas de la PCM.		
Responsables:	Servidor/a responsable: Colaborador/a del Senace que pacta la visita externa y es responsable de recibirla y despedirla. Recepcionista: Personal de la OAC responsable del Registro de la Visita en el Módulo informático correspondiente desde el ingreso hasta el cierre (hora de salida de la visita).		
Descripción de actividades:			
N°	Responsable	Actividad	Área
01	Servidor/a responsable	Comunica al/a la recepcionista que recibirá una visita e informa la hora de llegada y el anexo/celular en el que se lo/la ubicará una vez arribe la visita.	La que corresponda
02	Recepcionista	Comunica al/ a la servidor/a responsable de recibir la visita que la misma se encuentra en la recepción del Senace.	OAC
03	Servidor/a responsable	Se apersona a la recepción del Senace a recibir la visita.	La que corresponda
04	Recepcionista	Da cumplimiento al protocolo de salud (ver ítem 7.11) y procede a manifestar lo siguiente a la visita: "Se le recuerda que, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM (Norma Técnica Peruana NTP ISO/IEC 27001:2014), los asistentes de la	OAC

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° 00009-2022-SENACE/GG Protocolo de atención y orientación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace
---	---

		<i>reunión técnica deben ingresar a las salas de reunión sin teléfonos celulares, cámaras fotográficas o similares”.</i>	
05	Recepcionista	Guarda el DNI y celular o celulares de cada asistente a la reunión en un locker distinto y procede a entregar la llave correspondiente al visitante y un fotocheck de identificación para el ingreso.	.OAC
06	Recepcionista	Registra la visita en el módulo de registro de visitas de la PCM.	OAC
07	Servidor/a responsable	Culminada la visita, acompaña al visitante a la recepción y se despide.	La que corresponda
08	Recepcionista	Consulta al/a la visitante si va a llenar la encuesta de percepción de la reunión sostenida y de ser así entrega la encuesta. Recaba y mantiene la encuesta en registro interno.	OAC
09	Recepcionista	Recaba el fotocheck y la llave entregada por el/la ciudadano/a, devolviendo el documento de identidad y celular al visitante	OAC
10	Recepcionista	Consigna la hora de salida de la visita en el módulo de registro de visitas de la PCM y cierra el registro. Al cierre de cada día, se asegura de no dejar ninguna visita sin cerrar y verifica que el Registro de Visitas del Portal de Transparencia Estándar del Senace se haya actualizado correctamente. En caso no esté cerrada la visita: Para las visitas que se retiren en horario posterior a las 6:00 pm, el personal de seguridad del Senace será el encargado de recibir el fotocheck y la llave del locker al/a la ciudadano/a, para luego entregar el DNI y celular. El personal de seguridad anota la hora en que se retiró, de tal manera que, a primera hora del día siguiente, el personal de recepción proceda a registrar la hora de salida y cerrar la visita en el módulo de registro de visitas de la PCM	OAC

ANEXO III

Lista de asistencia

		Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - SENACE	(Unidad orgánica que atenderá la reunión)
---	---	--------------------------------	--	---

Lista de Asistencia

TEMA : _____

ENTIDAD/ ORGANIZACIÓN : _____

FECHA : _____

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.

HORA DE INICIO

:

HORA FIN:

N° DE TRÁMITE

(de corresponder)

:

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	ENTIDAD/ EMPRESA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1							
2							
3							
4							
5							

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.

ANEXO IV:

Encuesta de percepción del/ de la ciudadano/a sobre la orientación presencial/digital/virtual

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS:

DNI:

FECHA:

Con la finalidad de conocer su percepción con el **servicio de orientación presencial/digital/virtual** brindado por el Senace, mucho le agradeceremos responder marcando con una "X".

ENCUESTA	            				
	Muy Insatisfecho ★	Insatisfecho ★★	Neutral ★★★	Satisfecho ★★★★	Muy Satisfecho ★★★★★
1. La amabilidad del/ de la orientador/a					
2. La información que se le brindó					
3. La claridad del/ de la orientador/a					
4. El tiempo de espera para ser atendido					

COMENTARIOS ADICIONALES: Si Usted tiene alguna recomendación, sugerencia o expectativa para mejorar el **servicio de orientación** que el Senace le brindó, por favor déjenos su comentario.

MUCHAS GRACIAS.

ANEXO V**Mail de respuesta automática – solicitud de reunión técnica****De:****Enviado el:****Para:****Asunto:** Solicitud de Reunión:

Señores:

Les informamos que su solicitud de reunión ha sido registrada de manera satisfactoria en nuestro sistema, considerando la siguiente información:

SOLICITUD: N°**FECHA DE
INGRESO:****CONTACTO:****N° DOCUMENTO
DE IDENTIDAD:****ACTIVIDAD:****TIPO DE
SOLICITUD:****TIPO DE
PROYECTO:****RESPONSABLE:****ASPECTOS A
TRATAR:**

La respuesta a su solicitud será comunicada dentro de tres (03) días hábiles siguientes, vía correo electrónico.

Cualquier consulta deberá comunicarse al correo electrónico contacto@senace.gob.pe, colocando en asunto: Solicitud de reunión.

Coordinada la reunión, en el día y hora establecido, todos los asistentes deben portar su documento de identidad.

Se le recuerda que está prohibido llevar celulares o tablets a las salas de reunión.

Si aún no ha enviado la presentación y/o lista de asistencia, por favor hágalo a la brevedad al correo electrónico previamente mencionado.

Para mayor información, por favor envíe un correo electrónico a: contacto@senace.gob.pe

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.