CÓDIGO DE VERIFICACIÓN
13569762181863

FIRMADO POR:

TORO SALDAÑA Lily Marcela FAU 20556097055 soft

GRANDA VALENZUELA Jose Javier FAU 20556097055 soft

FISCHER BATTISTINI Joanna FAU 20556097055 soft

Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO S.02

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVÍSTICA

Control de versiones
Versión 1.0

2022

Contenido

1. Introducción 4
2. Objetivo 4
3. Alcance 4
4. Base Legal 4
5. Vinculación del proceso S.02 Atención a la ciudadanía y gestión documentaria y archivística y procedimientos asociados 4
6. Estructura del documento 6
7. Sección de procesos 7
S.02.01.01 Atención y orientación de primer nivel a la ciudadanía. 7
S.02.01.01.01 Registro de visitas al Senace. 9
S.02.01.01.02 Atención y orientación telefónica 11
S.02.01.01.03 Atención y orientación digital. 13
S.02.01.01.04 Atención y orientación virtual. 15
S.02.01.01.05 Atención y orientación presencial. 17
S.02.01.02 Gestión de solicitudes de acceso a la información pública 19
S.02.01.03 Gestión de reclamos 21
S.02.02.01 Recepción y registro de documentos 23
S.02.02.02 Despacho de documentos 25
S.02.03.01 Administración del archivo central 27
S.02.03.02 Organización y transferencia documental 29
S.02.03.03 Servicios archivísticos 31
S.02.03.04 Digitalización de documentos 33
S.02.04.01 Organización del centro de documentación 35
S.02.04.02 Atención de solicitudes de préstamo bibliográfico 37
8. Sección procedimientos 39
S.02.01.01.01_P Procedimiento: Registro de visitas al Senace 40
S.02.01.01.02_P Procedimiento: Atención y orientación telefónica 45
S.02.01.01.03_P Procedimiento: Atención y orientación digital 55
S.02.01.01.04_P Procedimiento: Atención y orientación virtual 65
S.02.01.01.05_P Procedimiento: Atención y orientación presencial 78
S.02.01.02_P Procedimiento: Gestión de solicitudes de acceso a la información pública 89
S.02.01.03_P Procedimiento: Gestión de reclamos 99

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.02.01_P Procedimiento: Recepción y registro de documentos 114
S.02.02.02 _P Procedimiento: Despacho de documentos 120
S.02.03.01_P Procedimiento: Administración del archivo central..... 128
S.02.03.02_P Procedimiento: Organización y transferencia documental 135
S.02.03.03_P Procedimiento: Servicios archivísticos 145
S.02.03.04_P Procedimiento: Digitalización de documentos 153
S.02.04.01_P Procedimiento: Organización del centro de documentación 165
S.02.04.02_P Procedimiento: Atención de solicitudes de préstamo bibliográfico 171

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

1. Introducción

El presente documento agrupa los procesos nivel 2 y 3 y procedimientos identificados que conforman el proceso S.02 Atención a la ciudadanía y gestión documentaria y archivística en conformidad con la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica "Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública".

Para la documentación del procedimiento se han desplegado las actividades e identificado las entradas, salidas y receptores del resultado de cada procedimiento. Asimismo, se precisa el responsable de la ejecución y seguimiento que recae en el/la jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria.

2. Objetivo

Brindar a los órganos y unidades orgánicas del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace un documento descriptivo que les permita conocer la secuencia y orden de actividades para obtener un resultado con relación al proceso S.02 Atención a la ciudadanía y gestión documentaria y archivística.

3. Alcance

Este documento es de aplicación para todo el personal la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria y de los órganos y unidades orgánicas del Senace que intervienen o se relacionan con las actividades contenidas en los procedimientos.

Este documento forma parte del Manual de procedimientos del Senace.

4. Base Legal

- Ley N° 29968, Ley de creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace y sus modificatorias.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificada por Ley N° 30039 y Decreto Legislativo Nº 1446.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba Política de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica "Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública".

5. Vinculación del proceso S.02 Atención a la ciudadanía y gestión documentaria y archivística y procedimientos asociados

El cuadro a continuación muestra la relación entre los procesos nivel 1, 2 y 3; y los procedimientos asociados, para una mejor correlación, en la mayoría de los casos el nombre del procedimiento es similar al proceso asociado.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Procesos						Procedimientos	
Código N1	**Nombre del proceso N1**	**Código N2**	**Nombre del proceso N2**	**Código N3**	**Nombre del proceso N3**	**Código**	**Nombre**
S.02.01	Gestión de la atención a la ciudadanía	S.02.01.01	Atención y orientación de primer nivel	S.02.01.01.01	Registro de visitas al Senace	S.02.01.01.01_P	Registro de visitas al Senace
				S.02.01.01.02	Atención y orientación telefónica	S.02.01.01.02_P	Atención y orientación telefónica
				S.02.01.01.03	Atención y orientación digital	S.02.01.01.03_P	Atención y orientación digital
				S.02.01.01.04	Atención y orientación virtual	S.02.01.01.04_P	Atención y orientación virtual
				S.02.01.01.05	Atención y orientación presencial	S.02.01.01.05_P	Atención y orientación presencial
		S.02.01.02	Gestión de solicitudes de acceso a la información pública			S.02.01.02_P	Gestión de solicitudes de acceso a la información pública
		S.02.01.03	Gestión de reclamos			S.02.01.03_P	Gestión de reclamos
S.02.02	Gestión documental	S.02.02.01	Recepción y registro de documentos			S.02.02.01_P	Recepción y registro de documentos
		S.02.02.02	Despacho de documentos			S.02.02.02_P	Despacho de documentos
S.02.03	Gestión de archivo	S.02.03.01	Administración del archivo central			S.02.03.01_P	Administración del archivo central
		S.02.03.02	Organización y transferencia documental			S.02.03.02_P	Organización y transferencia documental
		S.02.03.03	Servicios archivísticos			S.02.03.03_P	Servicios archivísticos
		S.02.03.04	Digitalización de documentos			S.02.03.04_P	Digitalización de documentos
S.02.04	Gestión del centro de documentación	S.02.04.01	Organización del centro de documentación			S.02.04.01_P	Organización del centro de documentación
		S.02.04.02	Atención de solicitudes de préstamo bibliográfico			S.02.04.02_P	Atención de solicitudes de préstamo bibliográfico

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

6. Estructura del documento

Este documento presenta la siguiente estructura:

- Sección procesos: Esta sección consolida todas las fichas de proceso nivel 2 y nivel 3.

- Sección procedimientos: Esta sección contiene cada uno de los procedimientos elaborados que conforman el proceso S.02 Atención a la ciudadanía y gestión documentaria y archivística.
  Cada procedimiento está conformado por:
  - Ficha de procedimiento
  - Diagrama de flujo
  - Ficha de indicador

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

7. Sección de procesos

S.02.01.01 Atención y orientación de primer nivel a la ciudadanía.

Datos del proceso			
Nombre	Atención y orientación de primer nivel a la ciudadanía.	Nivel	2
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	Código	S.02.01.01
Objetivo	Establecer las actividades para la atención de las visitas y los requerimientos de orientación de primer nivel recibidos en los tres canales del Senace: digital, virtual y telefónico.	Tipo	Soporte

Detalle del proceso		
Entrada(s)	Salida(s) / Producto(s)	Receptor(es)
– Visita a la sede del Senace. – Llamada telefónica recibida vía *call center* del Senace (opciones 1 o 2) – Correo electrónico a contacto@senace.gob.pe o ventanillaunica@senace.gob.pe – Solicitud de reunión virtual por los canales de Senace (correo electrónico, web, *call center*). – Ciudadano/a que se acerca a sede del Senace para orientación presencial	– Registro de visitas actualizado. – Orientación brindada. – Encuesta de percepción respondida. – Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios.	– Ciudadano/a – Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Recursos necesarios para el desarrollo del proceso		
Infraestructura y equipos	Sistemas informáticos	Personas
– Ambiente de trabajo con conexión a internet. – Ambiente para ingreso de visitas (recepción) – Mobiliario (escritorio, silla) – Equipos informáticos	– Sistemas informáticos a nivel usuario (MS office) – Plataforma informática EVA. – Módulo de registro de visitas en línea – SITAC – Módulo de acceso a consultas y sugerencias. – Aplicativos para conexión remota (AnyDesk, etc.) – Módulo web para solicitud de reunión virtual RNCA. – Aplicativos para video conferencias (MS Teams, Zoom, Meet, etc.) – CISCO – Call Center	– Recepcionista – Funcionario/a responsable de recibir la visita – Personal de seguridad. – Personal de orientación al ciudadano. – Especialista en procesos de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria. – Asistente administrativo/a

(*) Cuando se reciba un requerimiento de orientación 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.

Controles	Indicadores de desempeño
– Verificación de la hora de retiro de la visita de las instalaciones del Senace. – Verificación de la actualización en línea de las visitas registradas en el portal de transparencia estándar del Senace. – Verificación del reporte de llamadas perdidas del sistema Cisco. – Verificación del cierre de la orientación en el SITAC. – Verificación de los días de atención de las consultas de orientación de primer nivel. – Verificación de los días de atención de las consultas técnicas. – Verificación de los días hábiles de espera del ciudadano/a, previo al desarrollo de la orientación virtual. – Verificación del tiempo de espera del ciudadano para su orientación presencial.	– Llamadas perdidas – Llamadas perdidas devueltas – Tiempo de atención por orientación digital (*) – Tiempo de atención por orientación virtual – Tiempo de espera del ciudadano para recibir la orientación 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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.01.01.01 Registro de visitas al Senace.

Datos del proceso			
Nombre	Registro de visitas al Senace.	Nivel	3
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	Código	S.02.01.01.01
Objetivo	Registrar las visitas que ingresan al Senace para sostener una reunión de trabajo, brindar un servicio o por temas de gestión de intereses, en el módulo de registro de visitas en línea de la PCM	Tipo	Soporte

Detalle del proceso		
Entrada(s)	Salida(s) / Producto(s)	Receptor(es)
– Visita a la sede del Senace.	– Registro de visitas actualizado.	– Ciudadano/a

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Recursos necesarios para el desarrollo del proceso		
Infraestructura y equipos	Sistemas informáticos	Personas
– Ambiente de trabajo y para ingreso de visitas (recepción) con conexión a internet. – Mobiliario (escritorio, silla) Equipos informáticos.	– Sistemas informáticos a nivel usuario (MS Office) – Módulo de registro de visitas en línea – Plataforma Informática EVA. – Aplicativos para video conferencias (MS Teams, Zoom, Meet, etc.)	– Recepcionista – Funcionario/a responsable de recibir la visita – Personal de seguridad.

Controles	Indicadores de desempeño
– Verificación de la hora de retiro de la visita de las instalaciones del Senace. – Verificación de la actualización en línea de las visitas registradas en el portal de transparencia estándar del Senace.	– No aplica

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.01.01.02 Atención y orientación telefónica

Datos del proceso			
Nombre	Atención y orientación telefónica	Nivel	3
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	Código	S.02.01.01.02
Objetivo	Brindar atención y orientación a la ciudadanía a través del canal Call Center (opciones 1 y 2), acerca de consultas de índole general (cumplimiento de los procedimientos TUPA y No TUPA del Senace, forma de presentación de documentos, requisitos, plazos, etc.), sus competencias, temas referidos a la plataforma informática de la ventanilla única EVA, así como todas aquellas consultas que no sean de índole técnica.	Tipo	Soporte

Detalle del proceso		
Entrada(s)	Salida(s) / Producto(s)	Receptor(es)
– Llamada telefónica recibida vía Call Center del Senace (opciones 1 o 2).	– Orientación brindada. – Encuesta de percepción respondida. – Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios referentes a la orientación telefónica actualizado.	– Ciudadanía – Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Recursos necesarios para el desarrollo del proceso		
Infraestructura y equipos	Sistemas informáticos	Personas
– Ambiente de trabajo con conexión a internet – Mobiliario (escritorio, silla) – Equipos informáticos	– Sistemas informáticos a nivel usuario (MS Office) – Plataforma Informática EVA. – SITAC – Módulo de acceso a consultas y sugerencias – Aplicativos para conexión remota (AnyDesk, etc.) – CISCO (Call Center)	– Personal de orientación al ciudadano. – Especialista en procesos de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria.

Controles	**Indicadores de desempeño**
– Verificación del reporte de llamadas perdidas del sistema Cisco. – Verificación del cierre de la orientación en el SITAC.	– Llamadas perdidas. – Llamadas perdidas devueltas

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.01.01.03 Atención y orientación digital.

Datos del proceso			
Nombre	Atención y orientación digital.	Nivel	3
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria.	Código	S.02.01.01.03
Objetivo	Brindar atención y orientación de primer nivel a la ciudadanía o administrados/as a través de los correos electrónicos contacto@senace.gob.pe (consultas de índole general (no técnica) como cumplimiento de los procedimientos TUPA y No TUPA, forma de presentación de documentos, requisitos, plazos, competencias) y ventanillaunica@senace.gob.pe (temas referidos a la plataforma informática de la ventanilla única EVA).	Tipo	Soporte

Detalle del proceso		
Entrada(s)	**Salida(s) / Producto(s)**	**Receptor(es)**
– Correo electrónico a contacto@senace.gob.pe o ventanillaunica@senace.gob.pe	– Orientación brindada. – Encuesta de percepción respondida. – Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios referentes a la orientación digital actualizado.	– Ciudadanía.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Recursos necesarios para el desarrollo del proceso		
Infraestructura y equipos	**Sistemas informáticos**	**Personas**
– Ambiente de trabajo con conexión a internet. – Mobiliario (escritorio, silla). – Equipos informáticos.	– Sistemas informáticos a nivel usuario (MS Office) – Plataforma Informática EVA. – Aplicativos para conexión remota (AnyDesk, etc.)	– Personal de orientación a la ciudadanía. – Especialista en procesos de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria.

Controles	Indicadores de desempeño
– Verificación de los días de atención de las consultas de orientación de primer nivel. – Verificación de los días de atención de las consultas técnicas.	– Tiempo de atención por orientación digital. (*)

(*) Cuando se reciba un requerimiento de orientación 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.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.01.01.04 Atención y orientación virtual.

Datos del proceso			
Nombre	Atención y orientación virtual.	Nivel	3
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	Código	S.02.01.01.04
Objetivo	Brindar atención y orientación de primer nivel (*) a la ciudadanía o administrados/as vía videollamada TEAMS. (*) Consultas de índole general (no técnica) como cumplimiento de los procedimientos TUPA y No TUPA, forma de presentación de documentos, requisitos, plazos, competencias o temas referidos a la plataforma informática de la ventanilla única EVA.	Tipo	Soporte

Detalle del proceso		
Entrada(s)	**Salida(s) / Producto(s)**	**Receptor(es)**

- Solicitud de reunión virtual por los canales de Senace:
  - Correo electrónico a contacto@senace.gob.pe o ventanillaunica@senace.gob.pe
  - Vía web
  - Call center
	- Orientación brindada.
	- Encuesta de percepción respondida.
	- Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios referente a la orientación digital.
		- Ciudadanía.
		- Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Recursos necesarios para el desarrollo del proceso		
Infraestructura y equipos	**Sistemas informáticos**	**Personas**
- Ambiente de trabajo con conexión a internet. - Mobiliario (escritorio, silla). - Equipos informáticos.	- Sistemas informáticos a nivel usuario (MS Office) - Plataforma Informática EVA. - Aplicativos para conexión remota (AnyDesk, etc.) - Módulo web para solicitud de reunión virtual RNCA. - CISCO – Call Center	- Personal de orientación a la ciudadanía - Especialista en procesos de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria. - Asistente administrativo/a

Controles	**Indicadores de desempeño**
- Verificación de los días hábiles de espera del ciudadano/a, previo al desarrollo de la orientación virtual.	- Tiempo de atención por orientación virtual

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.01.01.05 Atención y orientación presencial.

Datos del proceso			
Nombre	Atención y orientación presencial.	Nivel	3
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	Código	S.02.01.01.05
Objetivo	Brindar atención y orientación de primer nivel a la ciudadanía o administrados/as presencialmente	Tipo	Soporte

Detalle del proceso		
Entrada(s)	**Salida(s) / Producto(s)**	**Receptor(es)**
- Ciudadano/a que se acerca a sede del Senace para solicitar orientación presencial	- Orientación brindada. - Encuesta de satisfacción con la orientación recibida. - Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios referente a la orientación presencial.	- Ciudadano/a - Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Recursos necesarios para el desarrollo del proceso		
Infraestructura y equipos	**Sistemas informáticos**	**Personas**
- Ambiente de trabajo con conexión a internet. - Mobiliario (escritorio, silla). - Equipos informáticos.	- Sistemas informáticos a nivel usuario (MS Office) - Plataforma Informática EVA. - Aplicativos para conexión remota (AnyDesk, etc.) - Módulo web para solicitud de reunión virtual RNCA.	- Personal de orientación a la ciudadanía - Especialista en procesos de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria. - Asistente administrativo/a

Controles	Indicadores de desempeño
- Verificación del tiempo de espera del ciudadano para su orientación presencial.	- Tiempo de espera del ciudadano para recibir la orientación 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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.01.02 Gestión de solicitudes de acceso a la información pública

Datos del proceso			
Nombre	Gestión de solicitudes de acceso a la información pública	Nivel	2
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	Código	S.02.01.02
Objetivo	Atender de manera oportuna y adecuada los requerimientos de información que ingresen a la entidad	Tipo	Soporte

Detalle del proceso		
Entrada(s)	Salida(s) / Producto(s)	Receptor(es)
– Solicitud de acceso a la información pública.	– Solicitud de acceso a la información pública atendida.	– Ciudadano/a – Empresa consultora – Inversionista

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Recursos necesarios para el desarrollo del proceso		
Infraestructura y equipos	Sistemas informáticos	Personas
– Ambiente de trabajo con conexión a internet – Mobiliario (escritorio, silla) – Equipos informáticos	– Sistemas informáticos nivel de usuario (MS Office) – Plataforma informática EVA – Aplicativos para conexión remota (Anydesk) – SITAC	– Responsable de acceso a la información pública – Coordinador/a de atención de solicitudes de acceso a información pública de los órganos y unidades orgánicas.

Controles	**Indicadores de desempeño**
– Validación y evaluación del requerimiento de información (constituye o no una solicitud de acceso a la información pública). – Monitoreo del cumplimiento de plazos (atenciones por parte del área poseedora de la información, así como las atenciones de cada solicitud de acceso a la información pública ingresada). – Confirmación de entrega automática de la notificación vía correo electrónico.	– No Aplica

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.01.03 Gestión de reclamos

Datos del proceso			
Nombre	Gestión de reclamos	Nivel	2
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	Código	S.02.01.03
Objetivo	Contar con la gestión de los reclamos, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y servicios en beneficio de las personas.	Tipo	Soporte

Detalle del proceso		
Entrada(s)	Salida(s) / Producto(s)	Receptor(es)
– Reclamo registrado desde módulo de registro de reclamos en línea o libro de reclamaciones (físico)	– Respuesta al reclamo	– Ciudadanía – Empresa consultora – Inversionista

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Recursos necesarios para el desarrollo del proceso		
Infraestructura y equipos	Sistemas informáticos	Personas
– Ambiente de trabajo con conexión a internet – Mobiliario (escritorio, silla) – Equipos informáticos	– Sistemas informáticos nivel de usuario (MS Office) – Plataforma informática EVA – Sistema informático del módulo de registro de reclamos en línea	– Responsable del proceso de gestión de reclamos (Titular – Suplente) – Coordinadores/as de la gestión de reclamos de los órganos o unidades orgánicas.

Controles	**Indicadores de desempeño**
– Verificación del cumplimiento de plazos – Confirmación de entrega automática de la notificación vía correo electrónico y mensajes cortos (SMS)	– No Aplica

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.02.01 Recepción y registro de documentos

Datos del proceso			
Nombre	Recepción y registro de documentos	Nivel	2
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	Código	S.02.02.01
Objetivo	Gestionar el trámite de los documentos externos para su recepción de manera ordenada, asegurando estándares de transparencia y eficiencia.	Tipo	Soporte

Detalle del proceso		
Entrada(s)	Salida(s) / Producto(s)	Receptor(es)
– Documentos externos (en soporte físico o digital) presentado por ciudadano/a, administrado/a o entidad pública a través de la mesa de partes digital, la mesa de partes institucional o plataforma informática EVA.	– Número de expediente asignado y derivado al órgano o unidad orgánica.	– Órganos y unidades orgánicas. – Administrados/as. – Ciudadanía.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Recursos necesarios para el desarrollo del proceso		
Infraestructura y equipos	Sistemas informáticos	Personas
– Ambiente de trabajo con conexión a internet – Mobiliario (escritorio, silla) – Equipos informáticos (computadoras y capturadores de imágenes, lector e impresora para códigos de barra). – Útiles de oficina	– Sistemas informáticos nivel de usuario (MS Office) – Plataforma informática EVA – Módulo de mesa de partes digital – PIDE – SITAC – Módulo de acceso a consultas y sugerencias.	– Especialista de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria – Técnico/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria.

Controles	Indicadores de desempeño
– Verificación del registro en EVA del 100% de documentos presentados dentro del horario de atención a la ciudadanía.	– No Aplica

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.02.02 Despacho de documentos

Datos del proceso			
Nombre	Despacho de documentos	Nivel	2
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión	Código	S.02.02.02
Objetivo	Gestionar la notificación de las comunicaciones y actos administrativos emitidos por los órganos y unidades orgánicas del Senace, hasta su destinatario/a, garantizando la integridad de los documentos.	Tipo	Soporte

Detalle del proceso		
Entrada(s)	Salida(s) / Producto(s)	Receptor(es)
– Requerimiento de notificación por los órganos y unidades orgánicas por correo electrónico.	– Documento entregado o notificado. – Acuse o cargo de la notificación efectuada registrada en EVA.	– Órgano o unidad orgánica. – Administrados/as – Ciudadanía – Entidades públicas

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Recursos necesarios para el desarrollo del proceso		
Infraestructura y equipos	Sistemas informáticos	Personas
– Ambiente de trabajo con conexión a internet – Mobiliario (escritorio y silla) – Equipos informáticos (computadoras y capturadores de imágenes, lector e impresora para códigos de barra). – Útiles de oficina	– Sistemas informáticos nivel de usuario (MS Office) – Plataforma informática EVA – Aplicativos para conexión remota (Anydesk) – Módulo de despacho documentario MPD – PIDE – Módulo de acceso a consultas y sugerencias – SITAC. – Sistema informático de notificación de casillas electrónicas – SINCE.	– Técnico/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria. – Responsable de los órganos y unidades orgánicas – Personal courier – Empresa de servicio de mensajería

Controles	Indicadores de desempeño
– Verificación del correcto llenado del cargo de notificación	– No aplica

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.03.01 Administración del archivo central

Datos del proceso			
Nombre	Administración del archivo central	Nivel	2
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión	Código	S.02.03.01
Objetivo	Gestionar las actividades correspondientes a los procesos técnicos archivísticos del Senace.	Tipo	Soporte

Detalle del proceso		
Entrada(s)	Salida(s) / Producto(s)	Receptor(es)
– Plan anual de trabajo de archivos.	– Patrimonio documental organizado, digitalizado y conservado. – Informe de evaluación del plan anual de trabajo de archivos actualizado.	– Archivo central 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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Recursos necesarios para el desarrollo del proceso		
Infraestructura y equipos	Sistemas informáticos	Personas
– Ambiente de trabajo con conexión a internet – Mobiliario (escritorio, silla) – Equipos informáticos (computadoras y capturadores de imágenes) – Útiles de oficina	– Sistemas informáticos nivel de usuario (MS Office) – Plataforma informática EVA – Programa de control de documentos archivísticos - PCDA	– Técnico/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria. – Especialista de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria.

Controles	Indicadores de desempeño
– Verificación de la organización y conservación del patrimonio documental del Senace.	– No aplica

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.03.02 Organización y transferencia documental

Datos del proceso			
Nombre	Organización y transferencia documental	Nivel	2
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión	Código	S.02.03.02
Objetivo	Describe la secuencia de actividades para la organización y transferencia del patrimonio documental custodiado por los archivos de gestión al archivo central del Senace.	Tipo	Soporte

Detalle del proceso		
Entrada(s)	Salida(s) / Producto(s)	Receptor(es)
– Solicitud de transferencia documental al Archivo Central mediante correo electrónico o memorando	– Documento archivístico organizados y transferidos con acta de transferencia suscrita.	– Archivo central 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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Recursos necesarios para el desarrollo del proceso		
Infraestructura y equipos	Sistemas informáticos	Personas
– Ambiente de trabajo con conexión a internet – Mobiliario (escritorio, silla) – Equipos informáticos (computadoras y capturadores de imágenes) – Útiles de oficina	– Sistemas informáticos nivel de usuario (MS Office) – Plataforma informática EVA – Programa de control de documentos archivísticos - PCDA	– Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria. – Especialista de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria. – Técnico/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria. – Responsables de los órganos y unidades orgánicas.

Controles	Indicadores de desempeño
– Verificación del inventario de transferencia de documentos.	– No aplica

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.03.03 Servicios archivísticos

Datos del proceso			
Nombre	Servicios archivísticos	Nivel	2
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión	Código	S.02.03.03
Objetivo	Describir las actividades las actividades para orientar a los órganos o unidades orgánicas a acceder a los documentos que se custodian en el Archivo Central, mediante los servicios archivísticos de reproducción, préstamo, fedateo o digitalización.	Tipo	Soporte

Detalle del proceso		
Entrada(s)	Salida(s) / Producto(s)	Receptor(es)
– Requerimiento de servicios archivísticos de los órganos o unidades orgánicas hacia el archivo central, mediante correo electrónico o memorando	– Servicio archivístico atendido	– Archivo central del Senace – Órganos y unidades orgánicas

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Recursos necesarios para el desarrollo del proceso		
Infraestructura y equipos	Sistemas informáticos	Personas
– Ambiente de trabajo con conexión a internet – Mobiliario (escritorio, silla) – Equipos informáticos (computadoras y capturadores de imágenes) – Útiles de oficina	– Sistemas informáticos nivel de usuario (MS Office) – Plataforma informática EVA – Programa de control de documentos archivísticos - PCDA	– Técnico/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria. – Especialista de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria. – Responsable de los órganos y unidades orgánicas

Controles	Indicadores de desempeño
– Verificación de los documentos en calidad de préstamo. – Seguimiento de los plazos de los documentos en calidad de préstamo. – Verificación que el documento entregado corresponda al solicitado.	– No aplica

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.03.04 Digitalización de documentos

Datos del proceso			
Nombre	Digitalización de documentos	Nivel	2
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión	Código	S.02.03.04
Objetivo	Contar con el patrimonio documental custodiado por el archivo central del Senace, producido y recibido por la institución en el cumplimiento de sus funciones en formato digital.	Tipo	Soporte

Detalle del proceso		
Entrada(s)	Salida(s) / Producto(s)	Receptor(es)
– Asignación del documento archivístico custodiado por el archivo central del Senace, para digitalización	– Documentos archivísticos digitalizados.	– Archivo central 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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Recursos necesarios para el desarrollo del proceso		
Infraestructura y equipos	Sistemas informáticos	Personas
– Ambiente de trabajo con conexión a internet. – Mobiliario (escritorio, silla). – Equipos informáticos (computadoras y capturadores de imágenes). – Útiles de oficina.	– Sistemas informáticos nivel de usuario (Microsoft Office) – Plataforma informática EVA – Cyber Scan Cloud	– Técnico/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria. – Especialista de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria.

Controles	Indicadores de desempeño
– Verificación del control de calidad del patrimonio documental digitalizado.	– No aplica

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.04.01 Organización del centro de documentación

Datos del proceso			
Nombre	Organización del centro de documentación	Nivel	2
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	Código	S.02.04.01
Objetivo	Realizar la recepción, registro, conservación, actualización y difusión del material bibliográfico, hemerográfico, audiovisual y especial (ITEMS) para su debida custodia en el centro de documentación del Senace.	Tipo	Soporte

Detalle del proceso		
Entrada(s)	Salida(s) / Producto(s)	Receptor(es)
– Requerimiento de adquisición de ítem. – Ítem recibido por donación (material bibliográfico, hemerográfico, audiovisual y especial).	– Catálogo del centro de documentación actualizado. – Listado del material seleccionado para descarte elaborado.	– Servidores/as de los órganos y unidades orgánicas.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Recursos necesarios para el desarrollo del proceso		
Infraestructura y equipos	Sistemas informáticos	Personas
– Ambiente de trabajo con conexión a internet – Mobiliario (escritorio, silla, estantería) – Equipos informáticos (lector e impresora para códigos de barra, PC, escáner) – Útiles de oficina	– Sistemas informáticos nivel de usuario (MS Office) – Sistema de gestión de bibliotecas (KOHA)	– Especialista en archivos. – Bibliotecólogo/a

Controles	Indicadores de desempeño
– Inventario anual de Ítems en custodia del centro de documentación. – Revisión de las condiciones de conservación y medidas de seguridad.	– No aplica

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.04.02 Atención de solicitudes de préstamo bibliográfico

Datos del proceso			
Nombre	Atención de solicitudes de préstamo bibliográfico	Nivel	2
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	Código	S.02.04.02
Objetivo	Gestionar de manera oportuna la atención de solicitudes de préstamo de ítems en custodia del centro de documentación.	Tipo	Soporte

Detalle del proceso		
Entrada(s)	Salida(s) / Producto(s)	Receptor(es)
– Requerimiento de préstamo de ítem	– Registro de préstamo de ítems actualizado	– Servidores/as de los órganos y unidades orgánicas.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Recursos necesarios para el desarrollo del proceso		
Infraestructura y equipos	Sistemas informáticos	Personas
– Ambiente de trabajo con conexión a internet – Mobiliario (escritorio, silla, estantería) – Equipos informáticos (lector e impresora para códigos de barra, PC, escáner) – Útiles de oficina	– Sistemas informáticos nivel de usuario (Microsoft Office) – Sistema de gestión de bibliotecas (KOHA)	– Especialista en archivos – Bibliotecólogo/a

Controles	Indicadores de desempeño
– Registro de préstamo y devolución	– No aplica

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

8. Sección procedimientos

Esta sección incluye los siguientes procedimientos que se encuentran en archivos independientes:

- S.02.01.01.01_P Registro de visitas al Senace
- S.02.01.01.02_P Atención y orientación telefónica
- S.02.01.01.03_P Atención y orientación digital
- S.02.01.01.04_P Atención y orientación virtual
- S.02.01.01.05_P Atención y orientación presencial
- S.02.01.02_P Gestión de solicitudes de acceso a la información pública
- S.02.01.03_P Gestión de reclamos
- S.02.02.01_P Recepción y registro de documentos
- S.02.02.02_P Despacho de documentos
- S.02.03.01_P Administración del archivo central
- S.02.03.02_P Organización y transferencia documental
- S.02.03.03_P Servicios archivísticos
- S.02.03.04_P Digitalización de documentos
- S.02.04.01_P Organización del centro de documentación
- S.02.04.02_P Atención de solicitudes de préstamo bibliográfico

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.01.01.01_P Procedimiento: Registro de visitas al Senace

Ficha de procedimiento

Registro de visitas al Senace		Código	S.02.01.01.01_P

	Nombre	Cargo	Área (Siglas)
Elaborado por	Katia Crisóstomo Mueras	Recepcionista	OAC
Revisado por:	Lily Marcela Toro Saldaña	Jefa de oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	OAC
Aprobado por:	Joanna Fischer Battistini	Gerenta general	GG

Documento de aprobación	

Control de versiones			
Versión	**Sección modificada**	**Justificación**	**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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Objetivo	Establece la secuencia de actividades que debe desarrollar el personal encargado de recepción para el registro completo de las visitas que ingresan al Senace por reuniones de trabajo, brindar servicios o gestión de intereses.
Alcance	Este procedimiento comprende desde que la visita ingresa a la recepción del Senace hasta que se retira y se registra en los aplicativos destinados para tal fin. Es de aplicación al personal de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria que desempeñe actividades de atención a la ciudadanía, a funcionarios/as de Senace que reciben visitas y ciudadanía en general que realice alguna visita a las instalaciones del Senace.
Base normativa	– Decreto Supremo N° 120-2019-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28024, Ley que regula la gestión de intereses en la administración pública.
Siglas	– OA: Oficina de administración – OAC: Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria – PCM: Presidencia del consejo de ministros – UUOO: Órganos y unidades orgánicas
Definiciones	Funcionario/a responsable: Colaborador/a del Senace que pacta la visita externa y es responsable de recibirla y despedirla. Visita: Personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tienen por objetivo desarrollar o abordar temas de naturaleza institucional (visita de trabajo), proveer bienes o servicios (visita de provisión de servicios) o promover de manera transparente sus puntos de vista en el proceso de decisión pública a fin de orientar dicha decisión en el sentido deseado por ellas (visita de gestión de intereses). Módulo de registro de visitas en línea: Es la plataforma en donde se registra y publica información, en tiempo real, de las visitas que reciben los funcionarios/as y servidores del estado, así como los actos de gestión de intereses que atienden los funcionarios/as con capacidad de decisión pública, con el fin de fomentar la integridad y transparencia de su actuación en el cumplimiento de sus funciones. Recepcionista: Personal de la OAC responsable del registro y cierre de la visita en el módulo de registro de visitas de la PCM.

Elemento de entrada	Fuente
– Visita a la sede del Senace.	– Módulo de registro de visitas PCM.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	Comunica al/a la recepcionista que recibirá una visita e informa la hora de llegada y el anexo/celular en el que lo ubicará una vez arribe la visita	UUOO	Servidor/a responsable
2	Recibe la visita dando cumplimiento al protocolo de saludo detallado en el anexo 1: Factores importantes en la atención y registro de visitas al Senace.	OAC	Recepcionista

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
3	Comunica al/a la servidor/a responsable de recibir la visita que la misma se encuentra en la recepción del Senace.	OAC	Recepcionista
4	Se apersona a la recepción del Senace a recibir la visita.	UUOO	Servidor/a responsable
5	Solicita el documento de identidad y celular del visitante que ingresará a las instalaciones. Procediendo 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 reunión técnica deben ingresar a las salas de reunión sin teléfonos celulares, cámaras fotográficas o similares".	OAC	Recepcionista
6	Guarda el documento de identidad y celular en el casillero correspondiente y procede a cerrarlo y entregar la llave junto con el fotocheck al visitante, indicándole que puede ingresar.	OAC	Recepcionista
7	Registra la visita en el módulo de registro de visitas en línea.	OAC	Recepcionista
8	Recibe la visita. Tiempo de visita. Culminada la visita. Acompaña al visitante a la Recepción	UUOO	Servidor/a responsable
9	Recibe el fotocheck. y la llave del casillero devuelve el documento de identidad y celular al visitante. Consigna la hora de salida de la visita en el módulo de registro de visitas de la PCM, cerrando la visita.	OAC	Recepcionista
10	Final del día. ¿Hay visitas sin cerrar? – Si: Continua en la actividad 11. – No: Verifica que el registro de visitas del portal de transparencia estándar del Senace se haya actualizado correctamente. Fin del procedimiento	OAC	Recepcionista
11	Deja el documento de identidad en custodia del personal de seguridad del Senace quien se encarga de recibir el fotocheck y la llave del casillero del/de la usuario/a, para luego entregar el DNI, celular y anotar la hora de retiro. A primera hora del día siguiente hábil, se procede a registrar la hora de salida y cerrar la visita en módulo de registro de visitas de la PCM.	OAC	Recepcionista
12	Fin del procedimiento.		

Salida / productos	Receptor
– Registro de visitas actualizado.	– Ciudadanía

Proceso relacionado	Atención y orientación de primer nivel a la ciudadanía
Anexos	– Anexo 01: Factores importantes en la atención y registro de visitas al 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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 01

Factores importantes en la atención y registro de visitas al Senace.

El personal de recepción atiende y saluda a las visitas que se acercan al Senace, para esto utiliza el siguiente protocolo:

Saludo - 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.

Ofrecer el servicio

¿Qué Decir?
"¿En qué lo/la podemos atender/servir?"

Tomar en cuenta:

La actitud:

- Demostrar interés y empatía para la atención a la ciudadanía, tratándolos/las con respeto, consideración y en condiciones de igualdad.
- Expresar al/a la usuario/a el compromiso de solucionar o responder su consulta a la brevedad.
- Evitar conversaciones casuales que prolonguen innecesariamente el tiempo de atención. En caso que el/la usuario/a propicie una conversación casual, responder educadamente orientando la conversación al tema materia de consulta o visita.
- Brindar respuestas claras (lenguaje sencillo) y precisas (no repetir temas ni mezclar ideas), actuando con discreción y reserva en el manejo de la información.

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

El aspecto:

- Cumplir con el código de vestimenta establecido por el Senace, portando en todo momento con su identificación (fotocheck).

Expresión en el rostro:

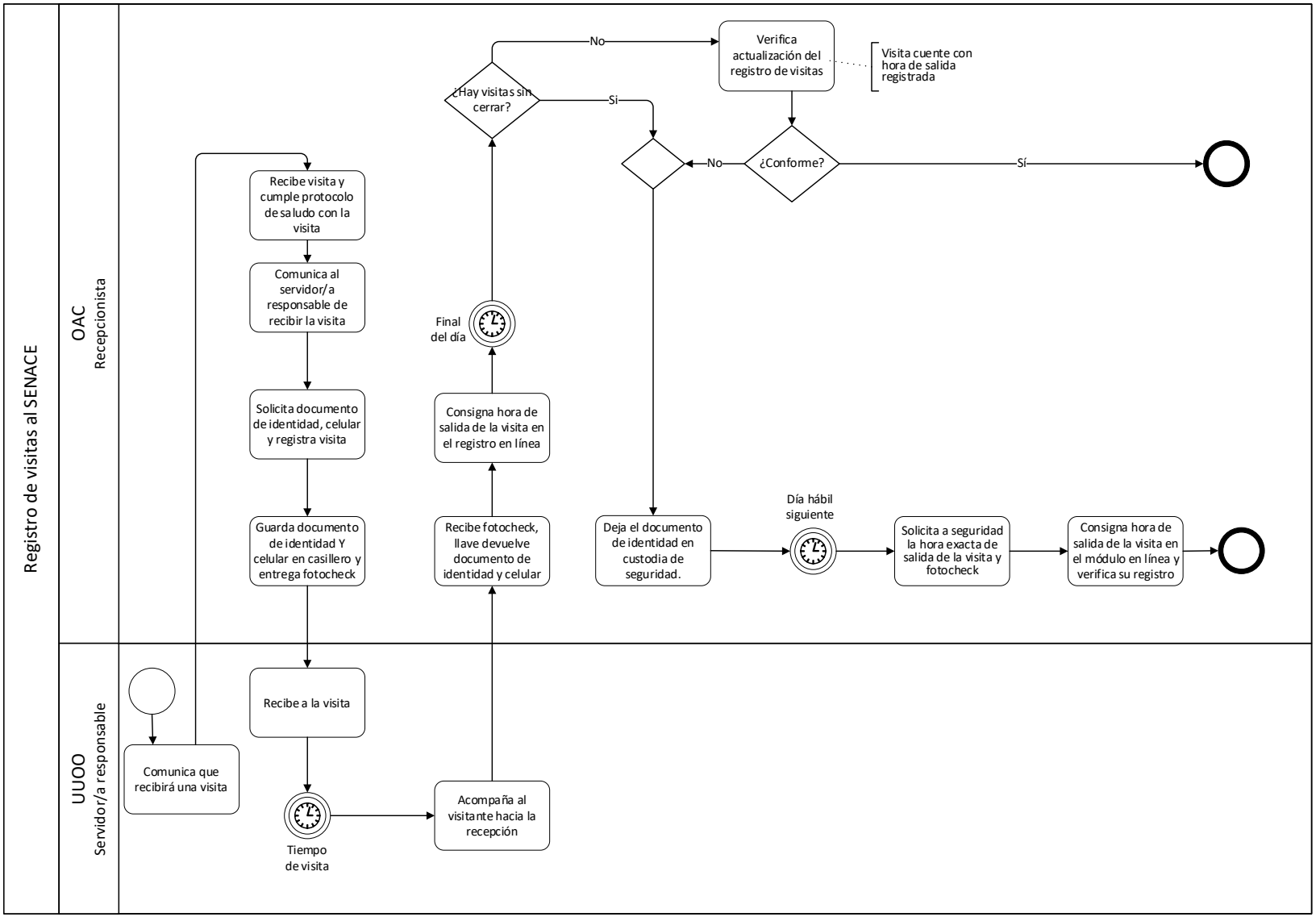
- El rostro es el primer punto en el que el/la usuario/a centra su atención, por ello es fundamental mostrar un gesto amable y mirar al/a la usuario/a demostrando interés y actitud de escucha. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal.

El puesto de atención:

El puesto de trabajo donde se atiende al/a la usuario/a debe estar bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes pautas:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Los objetos personales deben ser guardados fuera de la vista del/de la usuario/a.
- Mantener sólo lo necesario en el escritorio.
- Evitar consumir comidas y bebidas durante la atención de consultas.
- Durante la atención al/a la usuario/a queda prohibido el uso de celulares para fines personales.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.01.01.02_P Procedimiento: Atención y orientación telefónica

Ficha de procedimiento

Atención y orientación telefónica	Código	S.02.01.01.02_P

	Nombre	Cargo	Área (Siglas)
Elaborado por	Pamela Bueno Cáceres	Técnico Legal I	OAC
Revisado por:	Lily Marcela Toro Saldaña	Jefa de oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	OAC
Aprobado por:	Joanna Fischer Battistini	Gerenta general	GG

Documento de aprobación	

Control de versiones			
Versión	**Sección modificada**	**Justificación**	**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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Objetivo	Describe la secuencia de actividades que debe desarrollar el personal encargado de la atención y orientación de primer nivel, a la ciudadanía o administrados, a través del canal Call Center (opciones 1 y 2).
Alcance	Comprende las orientaciones que ingresan por teléfono (Call Center) opciones 1 y 2, su registro y atención acerca de consultas de índole general (cumplimiento de los procedimientos TUPA y No TUPA del Senace, forma de presentación de documentos, requisitos, plazos, etc.), sus competencias, temas referidos a la plataforma informática de la ventanilla única EVA, así como todas aquellas consultas que no sean de índole técnica. Es de aplicación para el personal de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria que desempeñe actividades de atención y orientación a la ciudadanía.
Base normativa	– Decreto Legislativo N° 1394, que fortalece el funcionamiento de las autoridades competentes en el Marco del Sistema Nacional de evaluación del Impacto Ambiental. – Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo general. – Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Senace. – Norma UNE 93200:2008 – Cartas de servicios: Requisitos. – Carta de servicios de orientación de primer nivel del Senace.
Siglas	– OAC: Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria – SITAC: Sistema de integrado de transparencia y atención al ciudadano – TUPA: Texto único de procedimientos administrativos del Senace
Definiciones	– Orientación de primer nivel en el Senace: Es un servicio brindado por el personal de la OAC que consiste en absolver las consultas de los/las usuarios/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. Cuando se trata de consultas de índole técnica, la OAC deriva al área correspondiente para su atención en los plazos de ley. – 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 de recibirse una consulta de índole técnica vía canal telefónico, se procede a comunicar a ciudadano que la consulta deberá ser remitida vía contacto@senace.gob.pe. – Call Center opción 1: Atiende las consultas generales de primer nivel que ingresan a la central telefónica del Senace (01) 5000710 – opción 1. – Call Center opción 2: Atiende las consultas de primer nivel asociadas a la plataforma informática de la ventanilla única de certificación ambiental que ingresan a la central telefónica del Senace (01) 5000710 – opción 2.

Elemento de entrada	Fuente
– Llamada telefónica recibida vía Call Center del Senace (opciones 1 o 2)	– Call Center 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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	Recibe la llamada entrante de manera inmediata, dando cumplimiento a las pautas detalladas en el anexo 01: Factores importantes para la atención y orientación telefónica en el Senace.	OAC	Orientador/a
2	Si el ciudadano/a marcó una opción que no es la correcta (1 o 2). Redirige la llamada con la opción correcta y se asegura de que esta sea respondida, procede a indicar el tema al orientador/a que atenderá la llamada y transfiere la misma.	OAC	Orientador/a
3	Escucha atentamente sin interrumpir al ciudadano/a, toma apuntes si es necesario.	OAC	Orientador/a
4	Brinda la orientación hasta que el ciudadano/a no tenga más consultas. Para esto, se guía de la casuística contemplada en el anexo 01: Factores importantes para la atención y orientación telefónica en el Senace.	OAC	Orientador/a
5	¿Culminó con la orientación? - Sí: Continúa con el procedimiento en la actividad 6. - No: Solicita los datos del ciudadano/a con la finalidad de devolverle la llamada en la hora acordada. Pasa a la actividad 8.	OAC	Orientador/a
6	Solicita al ciudadano/a se sirva responder la encuesta al culminar la llamada telefónica.	OAC	Orientador/a
7	Completa y cierra el registro de la orientación telefónica brindada en el SITAC – Módulo de acceso a consultas y sugerencias, colocando en el campo estado de la atención la opción FINALIZADA y detalla la orientación brindada en el campo DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA. Fin del procedimiento.	OAC	Orientador/a
8	A la hora acordada. Devuelve la llamada al ciudadano/a para culminar con la orientación. Regresa a la actividad 6.	OAC	Orientador/a
9	Al final del día. Verifica si se registraron llamadas perdidas en el día.	OAC	Especialista en procesos
10	¿Llamadas perdidas? - Si: Envía vía mail al personal de orientación telefónica, el formato: *"Reporte de llamadas perdidas del día"* (Anexo 02). Continúa en la actividad 11. - No: Fin de procedimiento.	OAC	Especialista en procesos
11	Devuelve la llamada al ciudadano/a con la finalidad de brindarle la orientación.	OAC	Orientador/a
12	Completa el campo COMENTARIO del formato*: "Reporte de llamadas perdidas del día" (a*nexo 02) e informa al especialista de procesos sobre la atención de la llamada devuelta. Fin del procedimiento.	OAC	Orientador/a

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
13	Dentro del mes siguiente Realiza la revisión detallada de las encuestas de percepción del servicio ingresando al SITAC-Módulo de acceso a consultas y sugerencias, posteriormente emite el formato: "Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios de orientación de primer nivel" (anexo 03).	OAC	Especialista en procesos
14	Remite el formato "*Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios de orientación de primer nivel*" al correo electrónico *webmaster@senace.gob.pe*, para su publicación en la web institucional.	OAC	Especialista en procesos
15	Fin del procedimiento.		

Salida / productos	Receptor
– Orientación brindada. – Encuesta de percepción atendida. – Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios referentes a la orientación telefónica actualizado.	– Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria – Ciudadanía.

Proceso relacionado	– Atención y orientación de primer nivel a la ciudadanía.
Anexos	– Anexo 01: Factores importantes para la atención y orientación telefónica en el Senace. – Anexo 02: Formato "Reporte de llamadas perdidas del día". – Anexo 03: Formato "Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios de orientación de primer nivel".

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 01 Factores importantes para la atención y orientación telefónica en el Senace

El personal encargado de la orientación al ciudadano mediante el canal telefónico recibe la llamada entrante de manera inmediata, dando cumplimiento al siguiente protocolo:

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.

Encuesta y despedida

¿Qué Decir?
- "Le solicitamos que tenga a bien responder una breve encuesta de la orientación recibida por favor". - "Gracias por llamar al Senace, que tenga un buen día".

En caso sea necesario:

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, y sin disponer del tiempo de este, 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 como va su gestión (en caso de demora).
Al retornar la llamada, agradecer por la espera y continuar con la atención.
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.

Adicionalmente, se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos importantes:

- 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 usuario/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 a/a la usuario/a, 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 usuario/a no tenga más preguntas.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 02 Reporte de llamadas perdidas del día

senace	REPORTE DE LLAMADAS PERDIDAS DEL DÍA						
Nro.	FECHA Y HORA DE INICIO DE LLAMADA	NRO. TELEFÓNICO	FECHA Y HORA DE ABANDONO DE LLAMADA	TIEMPO DE LLAMADA	INGRESA AL AGENTE	DEVUELVE LLAMADA	COMENTARIO

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 03 Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios de orientación de primer nivel

MES –(nombre del mes y año)

A continuación, el resumen de cumplimiento de los compromisos:

Compromiso	Detalle			
		Canal	% Obtenido	Cumplimiento del Compromiso al:

(*) Para el caso de compromiso relacionado al Nivel de satisfacción se remite el detalle de la encuesta se reporta de la siguiente manera

Nivel de Satisfacción con la Orientación Recibida – Mes - Año

Canal presencial/telefónico/digital/virtual

Número de personas atendidas:						
Número de personas que responden la Encuesta:						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas						
4 estrellas						
3 estrellas						
2 estrellas						
1 estrella						
TOTAL						

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Ficha de indicador

Datos del proceso			
Nombre	Atención y orientación telefónica	Nivel	3
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	Código	S.02.01.01.02
Objetivo	Establecer las actividades para atender las consultas de orientación recibidas en el Call Center del Senace (opciones 1 y 2).	Tipo	Soporte

Datos del indicador	
Nombre	Llamadas perdidas.
Responsable	Especialista I en procesos
Finalidad	La medición de este indicador está enfocada en tener la menor cantidad posible de llamadas perdidas en el día e ir tomando las medidas correctivas necesarias, de ser el caso.

Cálculo del indicador		
Fórmula	Unidad de medida	Frecuencia de medición
(#llamadas perdidas) (100) ---------- % (#total diario de llamadas)	Porcentaje	Mensual

Parámetros e información del indicador	
Línea base:	Número de llamadas recibidas al mes.
Meta:	Número de llamadas no atendidas menor al 10% del total de llamadas recibidas mensualmente.
Niveles de desviación:	1% – 2%
Documentos fuente:	SITAC

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Ficha de indicador

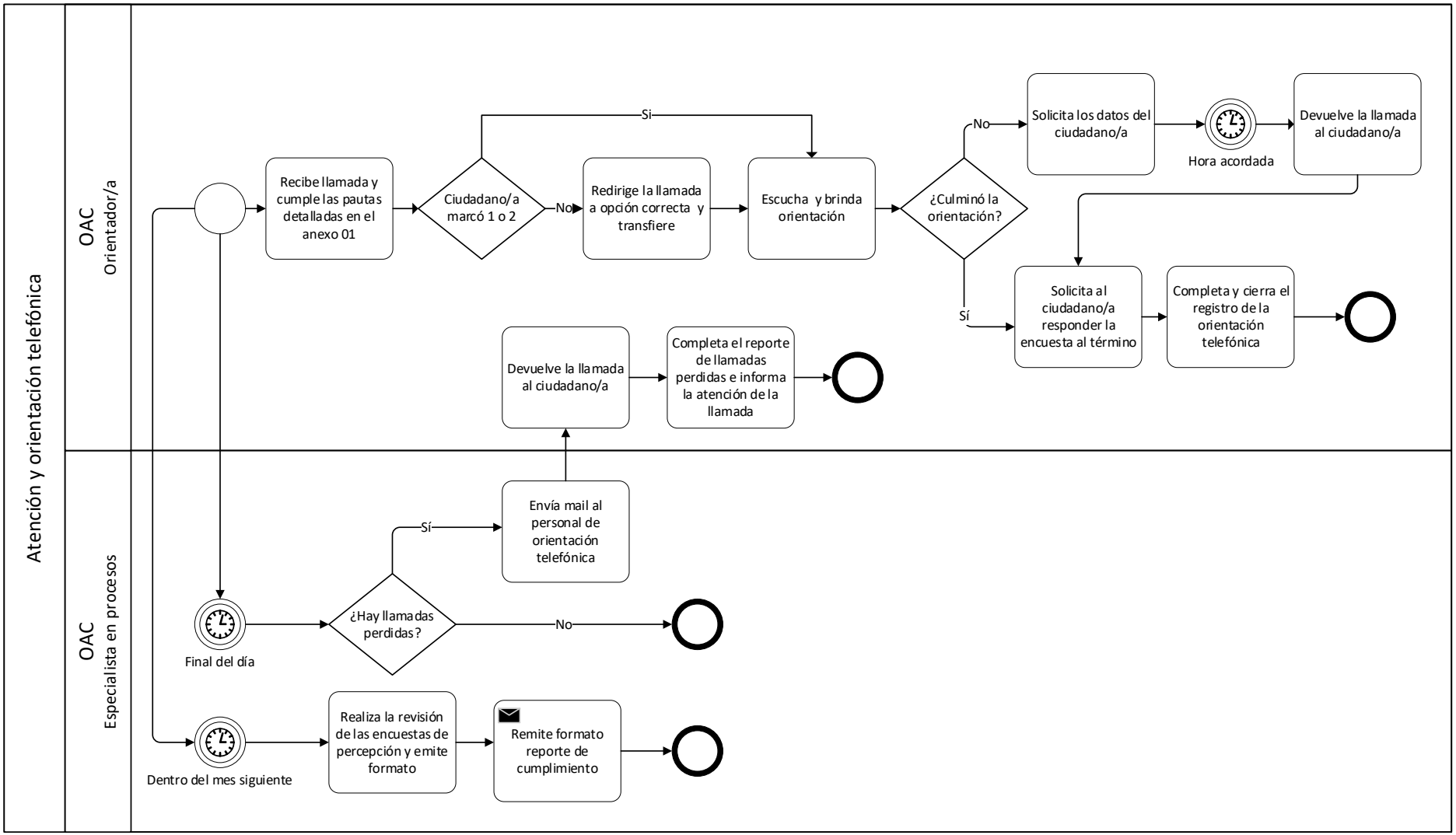
Datos del proceso			
Nombre	Atención y orientación telefónica	Nivel	3
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	Código	S.02.01.01.02
Objetivo	Establecer las actividades para atender las consultas de orientación recibidas en el Call Center del Senace (opciones 1 y 2).	Tipo	Soporte

Datos del indicador	
Nombre	Indicador de llamadas perdidas devueltas.
Responsable	Especialista I en procesos
Finalidad	Este indicador asegura que el Senace atienda al total de ciudadanos/as que realizan una llamada al Call Center, incluso si su llamada no pudo ser atendida por diversas circunstancias en el momento en que trató de establecer la comunicación, dado que un orientador devolverá y atenderá la orientación al cierre del del horario de atención.

Cálculo del indicador		
Fórmula	Unidad de medida	Frecuencia de medición
(#llamadas devueltas) (100) ---------- % (# de llamadas perdidas)	Porcentaje	Diaria

Parámetros e información del indicador	
Línea base:	Con el número total de llamadas perdidas diariamente.
Meta:	Devolver el 100% de llamadas perdidas
Niveles de desviación:	1% - 2%
Documentos fuente:	Reporte del sistema CISCO – Call Center Formato de llamadas perdidas.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.01.01.03_P Procedimiento: Atención y orientación digital

Ficha de procedimiento

Atención y orientación digital	Código	S.02.01.01.03_P

	Nombre	Cargo	Área (Siglas)
Elaborado por	Mariene Quintana Salgado	Especialista Legal	OAC
Revisado por:	Lily Marcela Toro Saldaña	Jefa de oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	OAC
Aprobado por:	Joanna Fischer Battistini	Gerenta general	GG

Documento de aprobación	

Control de versiones			
Versión	**Sección modificada**	**Justificación**	**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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Objetivo	Describe la secuencia de actividades que debe desplegar el personal encargado de la atención y orientación a la ciudadanía o administrados, para atender las consultas de orientación de primer nivel recibidas vía correos electrónicos: contacto@senace.gob.pe y ventanillaunica@senace.gob.pe.
Alcance	Este procedimiento comprende la atención a través de los correos electrónicos contacto@senace.gob.pe (consultas de índole general - no técnica) como cumplimiento de los procedimientos TUPA y No TUPA, forma de presentación de documentos, requisitos, plazos, competencias y ventanillaunica@senace.gob.pe (temas referidos a la plataforma informática de la ventanilla única EVA) desde la recepción de la consulta hasta la absolución y envío de la respuesta. Es de aplicación para el personal de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria que desempeñe actividades de atención y orientación a la ciudadanía.
Base normativa	- Ley N° 29968, Ley de Creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace. - Decreto Legislativo Nº 1394, que fortalece el funcionamiento de las autoridades competentes en el marco del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Senace. - Decreto Supremo N° 008-2018-MINAM “Aprueban disposiciones para la implementación, operación e interoperabilidad de la Plataforma Informática de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental”. - Resolución Jefatural N° 130-2018-SENACE/JEF “Disposiciones procedimentales, técnicas y administrativas para la operación y mejora continua de la plataforma informática de la ventanilla única de certificación ambiental (EVA) - Módulo de evaluación de estudios ambientales. - Norma UNE 93200:2008 – Cartas de servicios: Requisitos. - Carta de servicios de orientación de primer nivel del Senace.
Siglas	- OAC: Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria. - SITAC: Sistema de integrado de transparencia y atención al ciudadano.
Definiciones	Orientación de primer nivel en el Senace: Es un servicio brindado por el personal de la OAC que consiste en absolver las consultas de los/las usuarios/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 Cuando se trata de consultas de índole técnica, la OAC deriva al área correspondiente para su atención en los plazos de ley. 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

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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

	habilitados y a cargo de la OAC, son transferidas a la respectiva Dirección de Línea para su atención.
Correo electrónico contacto@senace.gob.pe	Vía este canal se atienden las consultas de orientación de primer de índole general (no técnica) de temas referidos al cumplimiento de los procedimientos TUPA y No TUPA del Senace (forma de presentación de documentos, requisitos, plazos, etc.), competencias, etc.
Correo electrónico ventanillaunica@senace.gob.pe	Vía este canal se atienden las consultas de temas referidos a la plataforma informática de la ventanilla única EVA.

Elemento de entrada	Fuente
- Correo electrónico a contacto@senace.gob.pe o ventanillaunica@senace.gob.pe	- Bandejas de correo electrónico.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	Recibe un correo electrónico y procede a revisar si se trata de una consulta de primer nivel o de índole técnica, en cumplimiento a las pautas detalladas en el anexo 01: Factores importantes para la atención y orientación digital en el Senace	OAC	Orientador/a
2	¿Es consulta de primer nivel? - Sí: Continúa el procedimiento en la actividad 3. - No: Reenvía la consulta al correo electrónico del área competente de la atención y registra en el formato "Control de orientaciones de consultas digitales" (anexo 02) correspondiente para el seguimiento respectivo, enviando los recordatorios de seguimiento necesarios previos a su atención en un plazo máximo de atención de treinta (30) días hábiles. Fin de procedimiento.	OAC	Orientador/a
3	¿Corresponde ser atendida desde el correo electrónico al que ingresó la consulta? - Sí: Atiende en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, de acuerdo con las consideraciones del Anexo 01: Factores importantes para la Atención y orientación digital en el Senace y registra la atención de la consulta en el formato "Control de orientaciones de consultas digitales" correspondiente. Pasa a la actividad 6. - No: Reenvía la consulta al correo electrónico de la OAC al que le corresponde atender precisando que se cuenta con un plazo de dos (2) días hábiles en total para responder al ciudadano/a. Regresa a la actividad 3 – Sí.	OAC	Orientador/a
4	Dentro del mes Revisa los formatos de control de orientaciones de consultas digitales (anexo 02), y verifica si existe alguna consulta de primer nivel atendida con un plazo mayor a dos (2) días hábiles.	OAC	Especialista en procesos

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
5	¿Excede el plazo de dos (2) días hábiles? - Si: Gestiona el complimiento de la medida de remediación correspondiente, declarada en la carta de servicios. - No: Pasa a la actividad 6.	OAC	Especialista en procesos
6	Dentro del mes siguiente Remite la encuesta de percepción del/ de la ciudadano/a sobre la orientación presencial/digital/virtual (anexo 3) al total de personas que solicitaron una orientación en el mes anterior desde el correo calidaddeatencion@seace.gob.pe.	OAC	Especialista en procesos
7	Analiza los resultados de las encuestas respondidas a fin de verificar el cumplimiento del compromiso asociado en la carta de servicios.	OAC	Especialista en procesos
8	¿Cumplen los resultados? - Si: Va a la actividad 9. - N**o:** Procede a gestionar el complimiento de la medida de remediación correspondiente, declarada en la carta de servicios. Continúa en la actividad 9.	OAC	Especialista en procesos
9	Desarrolla y remite el formato “Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios de orientación de primer nivel” (anexo 4) al correo electrónico webmaster@senace.gob.pe, para su publicación en la web institucional.	OAC	Especialista en procesos
10	Fin del procedimiento		

Salida / productos	Receptor
- Orientación brindada. - Encuesta de percepción respondida. - Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios referentes a la orientación digital actualizado.	- Ciudadano/a

Proceso relacionado	Atención y orientación de primer nivel a la ciudadanía
Anexos	- Anexo 01: Factores importantes para la atención y orientación digital en el Senace. - Anexo 02: Formato “Control de orientaciones de consultas digitales”. - Anexo 03: Formato “Encuesta de percepción del/ de la ciudadano/a sobre la orientación presencial/digital/virtual” - Anexo 04: “Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios de orientación de primer nivel”

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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 01 Factores importantes para la atención y orientación digital en el Senace

El personal encargado de la orientación al ciudadano mediante el canal digital recibe una consulta vía correo electrónico y si se trata de una orientación de primer nivel procede con la atención dando cumplimiento al siguiente protocolo:

Saludo/información solicitada/despedida

¿Qué decir?
Buenos días / tardes, Señor(a) (colocar el apellido de la persona): Nos es grato comunicarnos con usted en atención a su correo, al 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 o 2 (según corresponda). Si desea una orientación presencial lo 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. Saludos cordiales, **Contacto/Ventanilla Única Senace**

Adicionalmente, se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos importantes:

- Previo a enviar un mensaje, revisar la ortografía y gramática. Considerando que esta comunicación queda registrada, asegúrese de que esté redactado con claridad.
- Evitar modificar el campo "asunto", dado que es un correo de respuesta.
- Evitar el uso de estilos, adornos innecesarios, colores, tamaños, negritas, escrituras en mayúscula, ya que se considera que se está gritando o exclamando algo.
- Tener a la mano los documentos o archivos informativos que ayuden a absolver las consultas o dudas de los/las usuarios/as.
- 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).
- 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

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 02 Control de orientaciones de consultas digitales

senace	CONTROL DE ORIENTACIÓN DE CONSULTAS DIGITALES contacto@senace.gob.pe/ventanillaunica@senace.gob.pe

Nro.	Ingreso		Dirección de Correo Electrónico	Tipo de Consulta	Atención (2 d.h)		¿cumple plazo de 2 d.h?	Comentario	Fecha de Encuesta
	Fecha	Hora			Fecha	Hora			

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 03 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.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 04 Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios de orientación de primer nivel

MES –(nombre del mes y año)

A continuación, el resumen de cumplimiento de los compromisos:

Compromiso	Detalle			
		Canal	% Obtenido	Cumplimiento del Compromiso al:

(*) Para el caso de compromiso relacionado al Nivel de satisfacción se remite el detalle de la encuesta se reporta de la siguiente manera

Nivel de Satisfacción con la Orientación Recibida – Mes - Año

Canal presencial/telefónico/digital/virtual

Número de personas atendidas:						
Número de personas que responden la Encuesta:						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas						
4 estrellas						
3 estrellas						
2 estrellas						
1 estrella						
TOTAL						

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Ficha de indicador

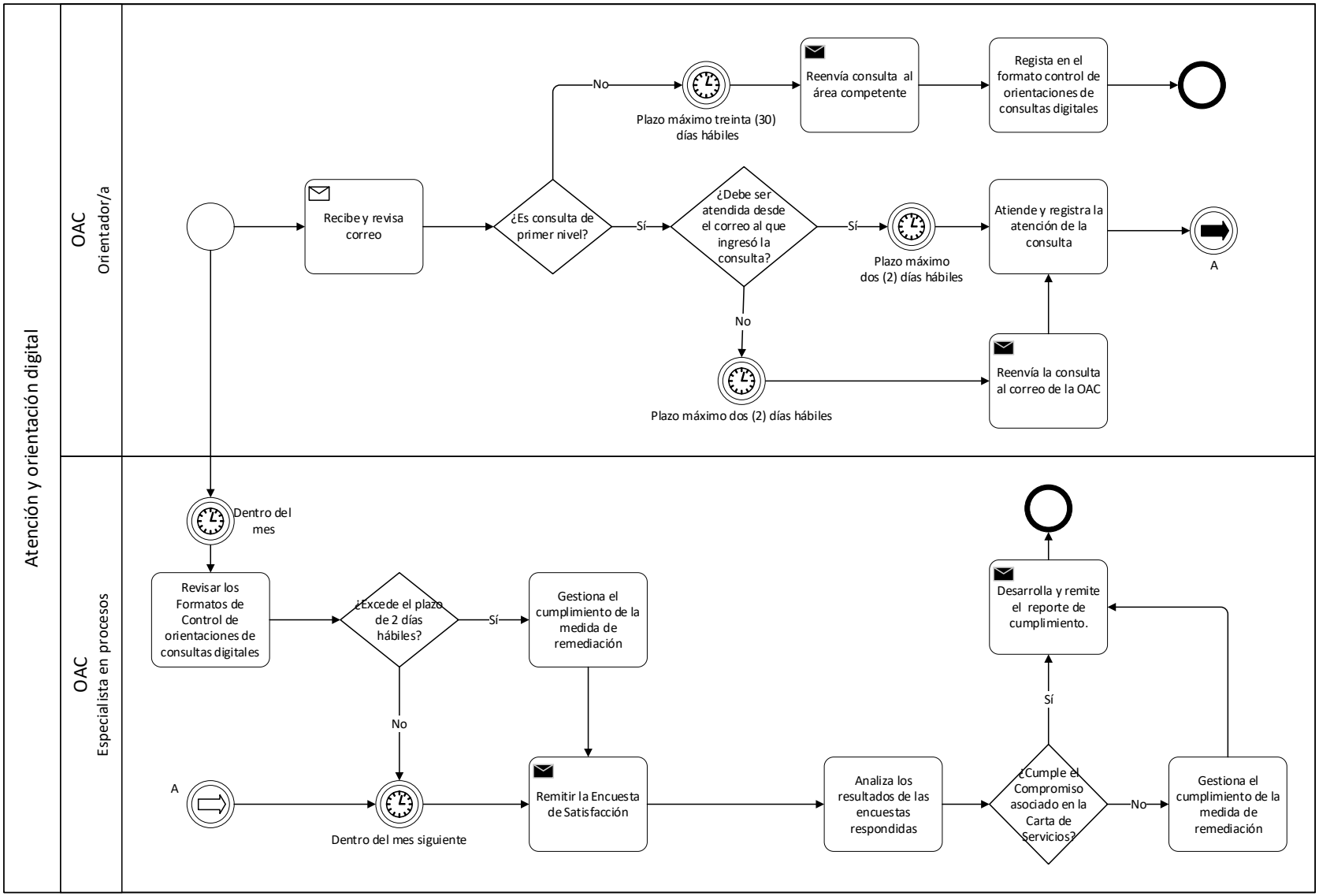
Datos del proceso			
Nombre	Atención y orientación digital	Nivel	3
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	Código	S.02.01.01.03
Objetivo	Brindar atención y orientación de primer nivel a la ciudadanía o administrados a través de los correos electrónicos contacto@senace.gob.pe y ventanillaunica@senace.gob.pe.	Tipo	Soporte

Datos del indicador	
Nombre	Tiempo de atención por orientación digital.
Responsable	Especialista I en procesos
Finalidad	La medición de este indicador está enfocada en asegurar una atención oportuna a la consulta que envíe un ciudadano/a los correos electrónicos mencionados.

Cálculo del indicador		
Fórmula	Unidad de medida	Frecuencia de medición
(día y hora de absolución de la consulta) – (día y hora de atención de la consulta) <= 2 días hábiles	Días	Semanal

Parámetros e información del indicador	
Línea base:	Número de consultas recibidas y atendidas semanalmente
Meta:	Consultas atendidas en un tiempo no mayor a dos (2) días hábiles
Niveles de desviación:	Un (1) día hábil
Documentos fuente:	Formato de control de orientaciones de consultas digitales

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.01.01.04_P Procedimiento: Atención y orientación virtual

Ficha de procedimiento

Atención y orientación virtual		Código	S.02.01.01.04_P

	Nombre	Cargo	Área (Siglas)
Elaborado por	Pamela Bueno Cáceres	Especialista Técnico Legal	OAC
Revisado por:	Lily Marcela Toro Saldaña	Jefa de oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	OAC
Aprobado por:	Joanna Fischer Battistini	Gerenta general	GG

Documento de aprobación	

Control de versiones			
Versión	**Sección modificada**	**Justificación**	**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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Objetivo	Describe la secuencia de actividades que debe desplegar el personal encargado de la atención y orientación a la ciudadanía o administrados/as, para atender las consultas de orientación virtual de primer nivel vía videollamada.
Alcance	Comprende las orientaciones a través de aplicativos de videollamada para atenciones de primer nivel referidas a consultas de índole general (no técnica) como cumplimiento de los procedimientos TUPA y No TUPA, forma de presentación de documentos, requisitos, plazos, competencias o temas referidos a la plataforma informática de la ventanilla única EVA), desde su recepción hasta la absolución y registro de la consulta. Este procedimiento es de aplicación para el personal de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria que desempeñe actividades de atención y orientación a la ciudadanía.
Base normativa	- Ley N° 29968, Ley de Creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace. - Decreto Legislativo Nº 1394, que fortalece el funcionamiento de las autoridades competentes en el marco del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Senace. - Decreto Supremo N° 008-2018-MINAM “Aprueban disposiciones para la implementación, operación e interoperabilidad de la Plataforma Informática de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental”. - Resolución Jefatural N° 130-2018-SENACE/JEF “Disposiciones procedimentales, técnicas y administrativas para la operación y mejora continua de la plataforma informática de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental (EVA) - Módulo de Evaluación de Estudios Ambientales. - Decreto Supremo 015-2016-MINAM - Optimizan los procedimientos en el Registro de Entidades Autorizadas para la Elaboración de Estudios Ambientales, en el marco del Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental - SEIA. Reglamento del Registro Nacional de Consultoras Ambientales - Norma UNE 93200:2008 – Cartas de servicios: Requisitos. - Carta de servicios de orientación de primer nivel del Senace.
Siglas	- OAC: Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria. - RNCA: Registro nacional de consultoras ambientales. - SITAC: Sistema de integrado de transparencia y atención al ciudadano/a.
Definiciones	- Orientación de primer nivel en el Senace: Es un servicio brindado por el personal de la OAC que consiste en absolver las consultas de los/las usuarios/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. Cuando se trata de consultas de índole técnica, la OAC deriva al área correspondiente para su atención en los plazos de ley.

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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

- 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.
- Solicitud de reunión vía web	Módulo web mediante el que las empresas consultoras solicitan orientación virtual (videollamada), por tema referidos a procesos de inscripción y/o modificación en el RNCA: https://enlinea.senace.gob.pe/SolicitudAcceso/SolicitudReunion (opción: Consultoras ambientales).

Elemento de entrada	Fuente
- Solicitud de reunión virtual por los canales de Senace: - Correo electrónico a contacto@senace.gob.pe o ventanillaunica@senace.gob.pe - Vía web - Call Center Senace	- Bandejas de correo electrónico. - Módulo de atención de solicitudes de reunión del RNCA. - Call Center Senace.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	Recibe el requerimiento de orientación virtual (videollamada) y procede a revisar si se trata de una consulta de primer nivel o de índole técnica.	OAC	Orientador/a
2	¿Es consulta de primer nivel? - Si: Continúa el procedimiento en la actividad 3. - No: Informa al ciudadano/a los canales correspondientes para el ingreso de su solicitud de reunión técnica, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles. Fin del procedimiento.	OAC	Orientador/a
3	¿Corresponde a temas generales o de la ventanilla única? - Sí: Responde al ciudadano/a en un plazo máximo de un (1) día hábil dando fecha para la videollamada de orientación en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles. Pasa a la actividad 5. - No: Continúa en la actividad 4 por ser solicitud de orientación virtual por temas del RNCA.	OAC	Orientador/a
4	En un plazo máximo de un (1) día hábil, consulta al solicitante: ¿requiere la revisión de expediente durante la orientación? - Sí: Agenda la orientación virtual del RNCA con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde el ingreso de la solicitud por cualquiera de los canales. Continúa en la actividad 5. - No: Agenda la orientación virtual del RNCA con un plazo máximo de tres (3) días hábiles desde el ingreso de la solicitud por cualquiera de los canales. Continúa en la actividad 5.	OAC	Orientador/a

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
5	Envía los datos de la reunión al asistente administrativo/a y solicita que programe a todos los participantes la orientación virtual vía TEAMS.	OAC	Orientador/a
6	Programa la reunión virtual vía TEAMS enviando correo electrónico de invitación.	OAC	Asistente administrativo/a
7	El día anterior al desarrollo de la orientación. Remite correo electrónico al solicitante para confirmar asistencia y comunica la respuesta al especialista responsable que brindará la orientación virtual.	OAC	Asistente administrativo/a
8	¿Confirma asistencia? - Sí: Continúa con la actividad 9. - No: Revisa la lista de agendados y realiza las gestiones correspondientes para adelantar la fecha de desarrollo de la orientación próxima, de ser posible. Regresa a la actividad 4.	OAC	Orientador/a
9	Desarrolla la orientación virtual dando cumplimiento al anexo 01: Factores importantes para la atención y orientación virtual en el Senace.	OAC	Orientador/a
10	Realiza el registro de la orientación en el formato seguimiento de orientaciones virtuales correspondiente (anexo 02). Fin de procedimiento.	OAC	Orientador/a
11	Dentro del mes: Revisa los formatos de seguimiento de orientaciones virtuales (anexo 02), y verifica el cumplimiento a los plazos establecidos.	OAC	Especialista en procesos
12	¿Se atendió en el plazo previsto? - Si: Continúa en la actividad 13 - No: Gestiona el complimiento de la medida de remediación correspondiente, declarada en la carta de servicios. Continúa en la actividad 13.	OAC	Especialista en procesos
13	Dentro del mes siguiente Remite la encuesta de percepción del/ de la ciudadano/a sobre la orientación presencial/digital/virtual (anexo 3) al total de personas que solicitaron una orientación en el mes anterior desde el correo calidaddeatencio@senace.gob.pe	OAC	Especialista en procesos
14	Analiza los resultados de las encuestas respondidas a fin de verificar el cumplimiento del compromiso asociado en la carta de servicios.	OAC	Especialista en procesos
15	¿Cumple el compromiso? - Sí: Va a la actividad 16. - No: Gestiona el complimiento de la medida de remediación correspondiente, declarada en la carta de servicios. Continúa con la actividad 16.	OAC	Especialista en procesos
16	Desarrolla y remite el formato “Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios de orientación de primer nivel” (anexo 04) al correo electrónico webmaster@senace.gob.pe, para su publicación en la web institucional.	OAC	Especialista en procesos
17	Fin del procedimiento		

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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Salida / productos	Receptor
- Orientación brindada. - Encuesta de percepción respondida. - Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios referente a la orientación digital actualizado.	- Ciudadano/a - Oficia de atención a la ciudadanía y gestión documentaria.

Proceso relacionado	Atención y orientación de primer nivel a la ciudadanía
Anexos	- Anexo 01: Factores importantes para la atención y orientación virtual en el Senace - Anexo 02: Formato “Seguimiento de orientaciones virtuales”. - Anexo 03: Formato “Encuesta de percepción del/ de la ciudadano/a sobre la orientación presencial/digital/virtual” - Anexo 04: “Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios de orientación de primer nivel”

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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 01 Factores importantes para la atención y orientación virtual en el Senace

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. La reunión se llevará a cabo con cámara encendida.

Muchas gracias por su atención.

El personal encargado de la orientación al ciudadano/a mediante el canal virtual (videollamada) se conecta a la reunión de orientación de primer nivel y procede con la atención dando cumplimiento al siguiente protocolo:

Saludo

¿Qué decir?
Buenos días / tardes, Señoras y Señores, bienvenidos/as a la reunión de orientación. Les comentamos que esta reunión está siendo grabada y de necesitarlo podrán solicitar la grabación por los canales formales del Senace. Vamos a dar inicio a la orientación requerida…

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 16:50 pm. Si no tienen ninguna duda o consulta adicional, vamos a dar por terminada la orientación.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

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.

Adicionalmente, se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos importantes:

- 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 agenda.
- El/la orientador/a OAC inicia la reunión en la hora pactada, comenzando con la grabación de la misma para luego solicitar a todos/as los/las participantes encender sus cámaras para dar inicio a la reunión. En caso que el/la participante no prenda la cámara o incumpla alguna de las disposiciones del Senace al respecto, se deja constancia de ello en un documento producto de la reunión. 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 la reunión y se cierra la atención de la reunión. El/la usuario/a deberá presentar otra solicitud.
- El/la orientador/a OAC registrará a los/las participantes de la reunión, cuyo registro será mantenido por la OAC.
- Al hablar con el/la usuario/a, ser pausado, utilizar un tono de voz cálida y vocalizar lo más claro posible, mientras se realiza la atención.
- Evitar las muletillas y los elementos distractores, evitar masticar chicle.
- Siempre tratar al/a la usuario/a de Usted.
- Toda comunicación deberá ser con respeto, amabilidad, cortesía y responsabilidad.
- Debemos escuchar, percibir y recibir la expresión de la solicitud o petición comunicadas por el/la usuario/a.
- Tener a la mano los documentos o archivos informativos que ayuden a absolver las consultas o dudas de los/las usuarios/as.
- Brindar respuesta a la consulta del/de la usuario/a de acuerdo con la normativa vigente utilizando un léxico accesible, claro y preciso.
- Confirmar la comprensión por parte del/de la usuario/a, de la explicación que se le ha brindado.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 02 Seguimiento de orientación virtual por temas de RNCA/ventanilla única/contacto@senace.gob.pe

NOMBRE RAZÓN SOCIAL	CORREO ELECTRÓNICO	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO o TEMA CONSULTADO	RESPONSABLE DE ORIENTACIÓN	FECHA DE LA SOLICITUD DE ORIENTACIÓN	FECHA ORIENTACIÓN	HORA INICIO ORIENTACIÓN	HORA FIN ORIENTACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISO (SI/NO)	COMENTARIOS

Responder y agendar los requerimientos de orientación virtual en un plazo máximo de 1 día hábil y brindar la Orientación en un plazo máximo de:

- **3** días hábiles para consultas generales o referidas a la ventanilla única.
- **3** días hábiles para consultas del RNCA que **no** requieren de revisión de expediente.
- **5** días hábiles para consultas del RNCA que requieren de revisión de expediente.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 03 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.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 04 "Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios de orientación de primer nivel"

MES –(nombre del mes y año)

A continuación, el resumen de cumplimiento de los compromisos:

Compromiso	Detalle			
		Canal	% Obtenido	Cumplimiento del Compromiso al:

(*) Para el caso de compromiso relacionado al Nivel de satisfacción se remite el detalle de la encuesta se reporta de la siguiente manera

Nivel de Satisfacción con la Orientación Recibida – Mes - Año

Canal presencial/telefónico/digital/virtual

Número de personas atendidas:						
Número de personas que responden la Encuesta:						
Calificación	**Amabilidad**	**Información**	**Claridad**	**Porcentaje**	**Cumplimiento Compromiso**	**Medida de Subsanación**
5 estrellas						
4 estrellas						
3 estrellas						
2 estrellas						
1 estrella						
TOTAL						

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Ficha de indicador

Datos del proceso			
Nombre	Atención y orientación virtual	Nivel	3
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	Código	S.02.01.01.04
Objetivo	Brindar atención y orientación de primer nivel (a la ciudadanía o administrados/as) vía videollamada TEAMS.	Tipo	Soporte

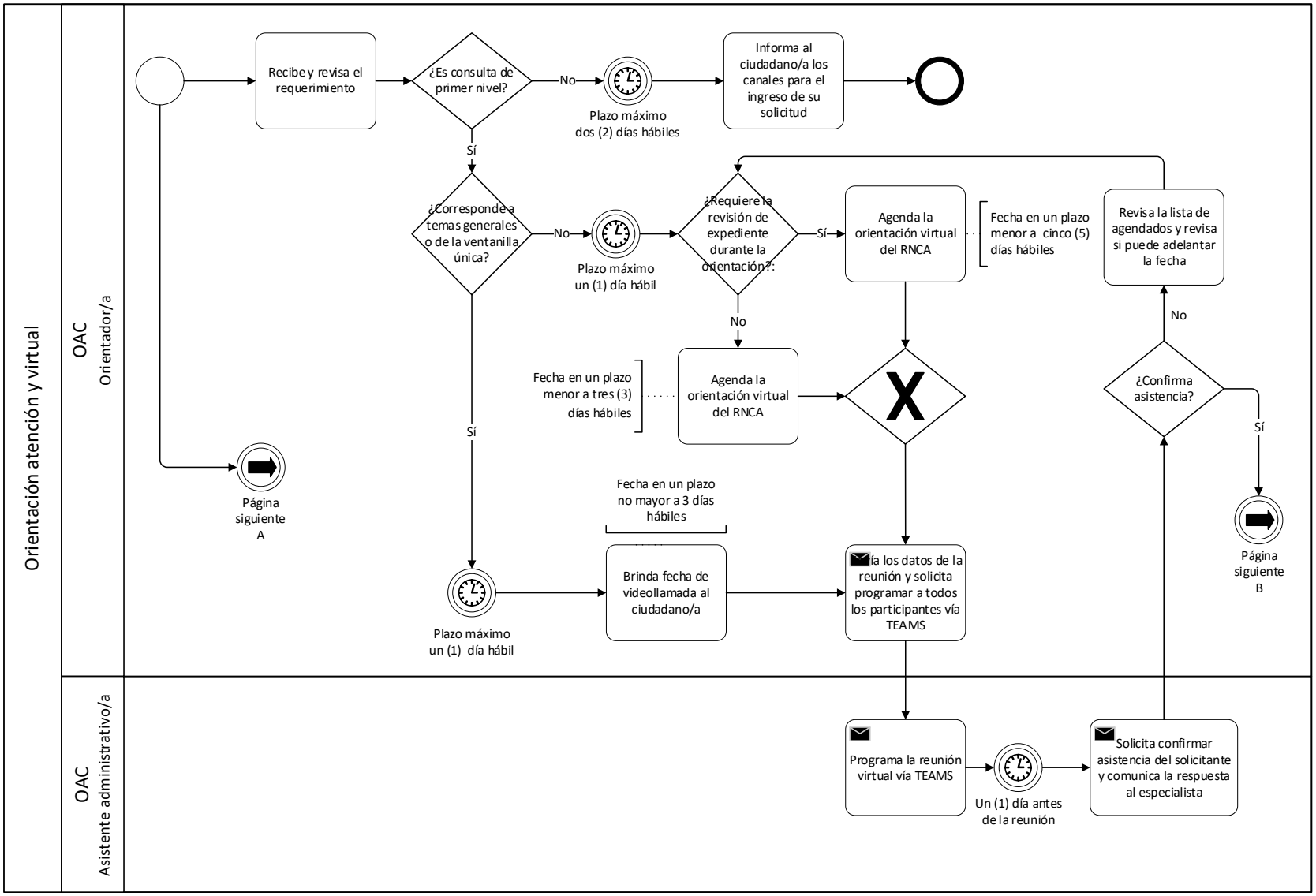
Datos del indicador	
Nombre	Tiempo de atención por orientación virtual (videollamada).
Responsable	Especialista I en procesos
Finalidad	La medición de este indicador está enfocada en asegurar una atención oportuna al requerimiento de orientación vía videollamada que realice un ciudadano/a.

Cálculo del indicador		
Fórmula	Unidad de medida	Frecuencia de medición
(Día y hora de desarrollo de la orientación) - (Día y hora de ingreso del requerimiento de orientación virtual) <= 3 d.h o 5 d.h **3 d.h:** consultas generales, de la ventanilla única y RNCA sin revisión de expediente. **5 d.h:** RNCA con revisión de expediente	Días	Semanal

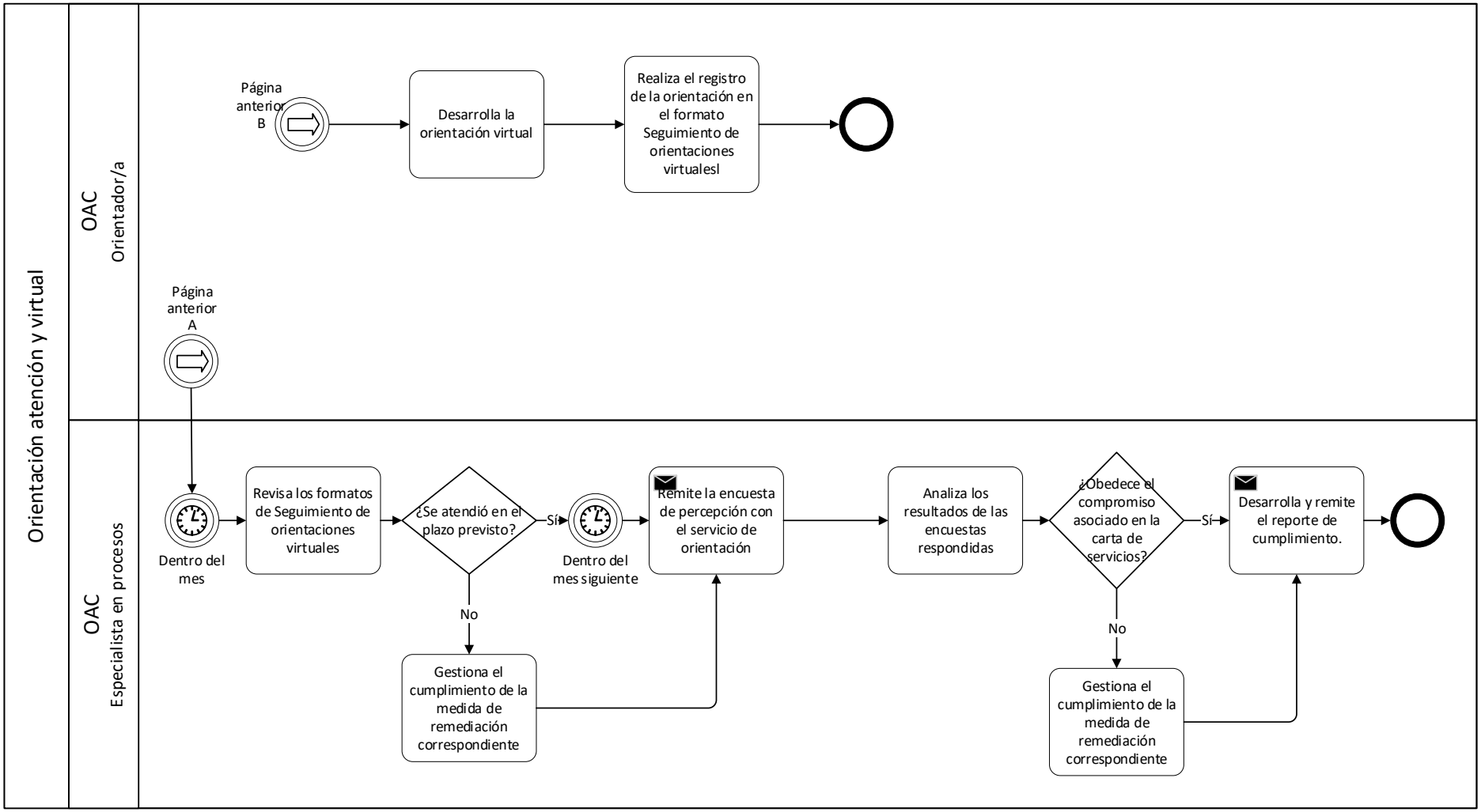
Nota: d.h = días hábiles

Parámetros e información del indicador	
Línea base:	Número de consultas recibidas y atendidas semanalmente
Meta:	Consultas atendidas en tiempo no mayores a los establecidos.
Niveles de desviación:	Un (1) día
Documentos fuente:	Seguimiento de orientaciones virtuales

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.01.01.05_P Procedimiento: Atención y orientación presencial

Ficha de procedimiento

Atención y orientación presencial	Código	S.02.01.01.05_P

	Nombre	Cargo	Área (Siglas)
Elaborado por	Mariene Quintana Salgado	Especialista Legal	OAC
Revisado por:	Lily Marcela Toro Saldaña	Jefa de oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	OAC
Aprobado por:	Joanna Fischer Battistini	Gerenta general	GG

Documento de aprobación	

Control de versiones			
Versión	**Sección modificada**	**Justificación**	**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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Objetivo	Describe la secuencia de actividades que debe desplegar el personal encargado de la atención y orientación a la ciudadanía o administrados/as, para atender las consultas de orientación presencial de primer nivel que se soliciten en la Recepción del Senace .
Alcance	Comprende las actividades para el desarrollo de la Orientación Presencial desde que el/la ciudadano/a se acerca a la Recepción del Senace solicitando una orientación de primer nivel hasta que es atendido y encuestado. Este procedimiento es de aplicación para el personal de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria que desempeñe actividades de atención y orientación a la ciudadanía.
Base normativa	- Ley N° 29968, Ley de Creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace. - Decreto Legislativo Nº 1394, que fortalece el funcionamiento de las autoridades competentes en el marco del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Senace. - Decreto Supremo N° 008-2018-MINAM “Aprueban disposiciones para la implementación, operación e interoperabilidad de la Plataforma Informática de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental”. - Resolución Jefatural N° 130-2018-SENACE/JEF “Disposiciones procedimentales, técnicas y administrativas para la operación y mejora continua de la plataforma informática de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental (EVA) - Módulo de Evaluación de Estudios Ambientales. - Decreto Supremo 015-2016-MINAM - Optimizan los procedimientos en el Registro de Entidades Autorizadas para la Elaboración de Estudios Ambientales, en el marco del Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental - SEIA. Reglamento del Registro Nacional de Consultoras Ambientales - Norma UNE 93200:2008 – Cartas de servicios: Requisitos. - Carta de servicios de orientación de primer nivel del Senace.
Siglas	- OAC: Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria.
Definiciones	- Orientación de primer nivel en el Senace: Es un servicio brindado por el personal de la OAC que consiste en absolver las consultas de los/las usuarios/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. Cuando se trata de consultas de índole técnica, la OAC deriva al área correspondiente para su atención en los plazos de ley. - 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.

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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Elemento de entrada	Fuente
- Solicitud de orientación de primer nivel en la recepción del Senace.	- Ciudadano/a.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	Recibe al ciudadano y se efectúa las consultas necesarias para su atención: -Se asegura de que el ciudadano/a tiene una consulta y se comunica con el orientador/a responsable de la OAC para que se apersone. . Registra la visita del/de la ciudadano/a en el Formato "Orientaciones presenciales de primer nivel" (hora de llegada del ciudadano). . Registra la hora en que el/la orientador/a se pone en contacto con el/la ciudadano/a en el Formato "Control de orientaciones presenciales de primer nivel".	OAC	Recepcionista
2	Saluda de acuerdo con lo detallado en el Anexo 01: Factores importantes para la atención y orientación presencial en el Senace. ¿Es consulta de primer nivel? - Sí: Continúa el procedimiento en la actividad 3. - No: Informa al ciudadano/a los canales correspondientes para el ingreso de su solicitud de reunión técnica. Fin del procedimiento.	OAC	Orientador/a
3	Desarrolla la orientación requerida por el/la ciudadano/a, dando cumplimiento a las consideraciones del Anexo 01: Factores importantes para la atención y orientación presencial en el Senace.	OAC	Orientador/a
4	Culminada la orientación, entrega a ciudadano/a la Tablet o una encuesta física con la "Encuesta de percepción del/ de la ciudadano/a sobre la orientación presencial/digital/virtual" (anexo 2) con la orientación brindada.	OAC	Recepcionista
5	Dentro del mes siguiente posteriores al envío de la encuesta: Analiza los resultados de las encuestas respondidas a fin de verificar el cumplimiento del compromiso asociado en la carta de servicios.	OAC	Especialista en procesos
6	¿Cumple el compromiso? - Sí: Va a la actividad 7. No: Gestiona el complimiento de la medida de remediación correspondiente, declarada en la carta de servicios. Continúa con la actividad 7.	OAC	Especialista en procesos
7	Desarrolla y remite el formato "Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios de orientación de primer nivel" (anexo 04) al correo electrónico webmaster@senace.gob.pe, para su publicación en la web institucional.	OAC	Especialista en procesos

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
8	Fin del procedimiento		

Salida / productos	Receptor
- Orientación brindada. - Encuesta de percepción respondida. - Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios referente a la orientación presencial actualizado.	- Ciudadanía. - Oficia de atención a la ciudadanía y gestión documentaria.

Proceso relacionado	Atención y orientación de primer nivel a la ciudadanía
Anexos	- Anexo 01: Factores importantes para la atención y orientación presencial en el Senace. - Anexo 02: Formato “Control de orientaciones presenciales de primer nivel”. - Anexo 03: Formato “Encuesta de percepción del/ de la ciudadano/a sobre la orientación presencial/digital/virtual” - Anexo 04: “Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios de orientación de primer nivel”

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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 01 Factores importantes para la atención y orientación presencial en el Senace

El personal encargado de la orientación al ciudadano/a mediante el canal presencial se conecta a la reunión de orientación de primer nivel y procede con la atención 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/la".	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?
"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.

Una vez finalizada la Orientación presencial:

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"

Despedida

¿Qué decir?
Muchas gracias por su visita, que tenga un buen día.

Adicionalmente, se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos importantes:

La Actitud:

- Demostrar interés y empatía para la atención a la ciudadanía, tratándolos/las con respeto, consideración y en condiciones de igualdad.
- Expresar al/a la usuario/a el compromiso de solucionar o responder su consulta a la brevedad.
- Dejar que el/la usuario/a se exprese, no interrumpir la conversación, se puede resumir, preguntar o tomar nota de la consulta.
- Evitar conversaciones casuales que prolonguen innecesariamente el tiempo de atención. En caso que el/la usuario/a propicie una conversación casual, responder educadamente orientando la conversación al tema materia de consulta o visita.
- 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 usuario/a en todo momento.
- Brindar respuestas claras (lenguaje sencillo) y precisas (no repetir temas ni mezclar ideas), actuando con discreción y reserva en el manejo de la información.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

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

El aspecto:

- Cumplir con el código de vestimenta establecido por el Senace, portando en todo momento con su identificación (fotocheck).

Expresión en el rostro:

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

El puesto de atención:

El puesto de trabajo donde se atiende al/a la usuario/a debe estar bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes pautas:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Los objetos personales deben ser guardados fuera de la vista del/de la usuario/a.
- Mantener sólo lo necesario en el escritorio.
- Evitar consumir comidas y bebidas durante la atención de consultas.
- Durante la atención al/a la usuario/a queda prohibido el uso de celulares para fines personales.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 02 Orientaciones presenciales de primer nivel

senace	CONTROL DE ORIENTACIONES PRESENCIALES PRIMER NIVEL						
FECHA	NOMBRE COMPLETO CIUDADANO/A	HORA DE LLEGADA	HORA DE CONTACTO CON ESPECIALISTA	TIEMPO DE ESPERA	ATENDIDO POR	¿RESPONDE ENCUESTA?	COMENTARIO ADICIONAL

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 03 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.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 04 “Reporte de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios de orientación de primer nivel”

MES –(nombre del mes y año)

A continuación, el resumen de cumplimiento de los compromisos:

Compromiso	Detalle			
		Canal	% Obtenido	Cumplimiento del Compromiso al:

(*) Para el caso de compromiso relacionado al Nivel de satisfacción se remite el detalle de la encuesta se reporta de la siguiente manera

Nivel de Satisfacción con la Orientación Recibida – Mes - Año

Canal presencial/telefónico/digital/virtual

Número de personas atendidas:						
Número de personas que responden la Encuesta:						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas						
4 estrellas						
3 estrellas						
2 estrellas						
1 estrella						
TOTAL						

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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Ficha de indicador

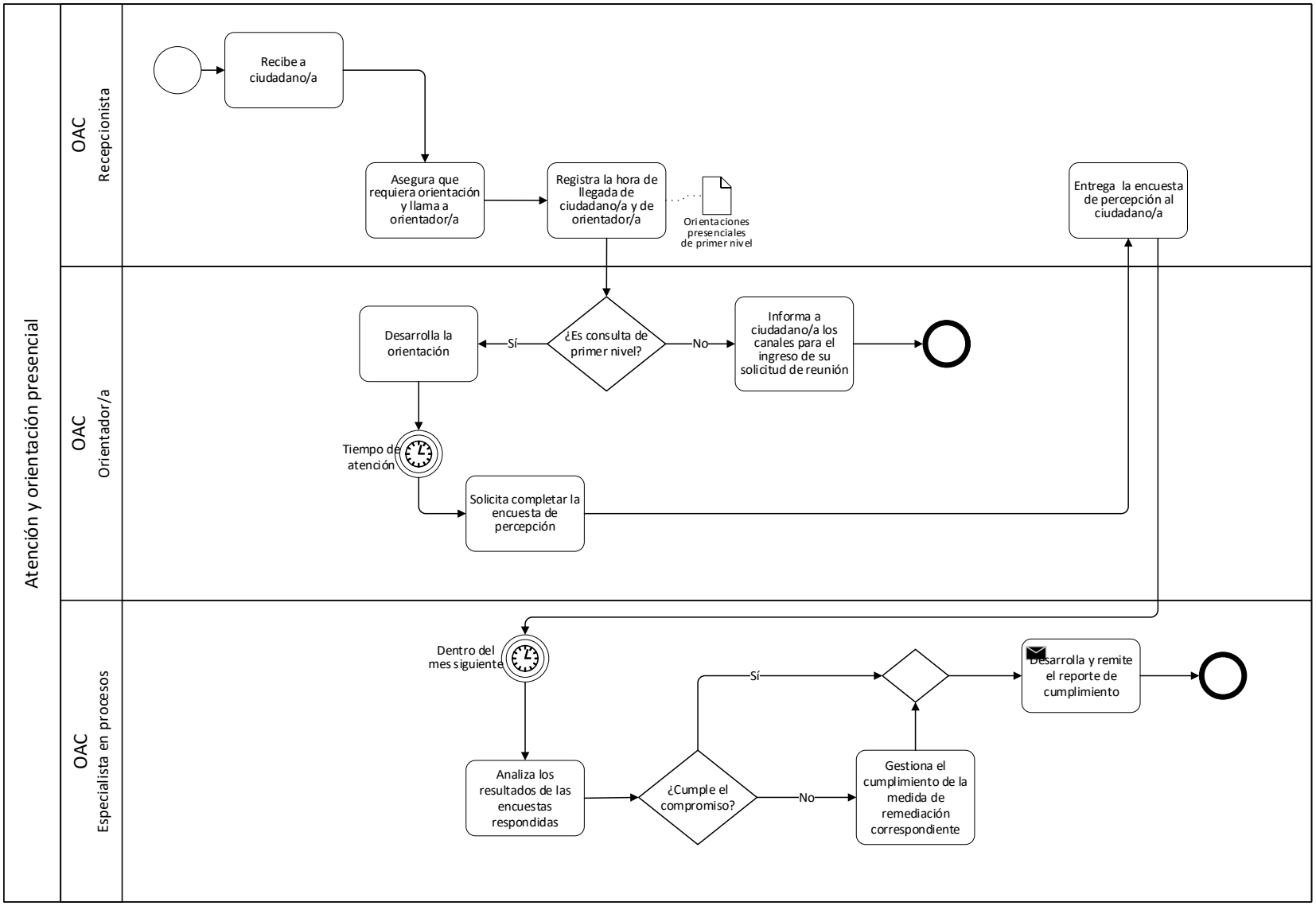
Datos del proceso			
Nombre	Atención y orientación presencial	Nivel	3
Dueño/a	Jefe/a de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	Código	S.02.01.01.05
Objetivo	Brindar atención y orientación de primer nivel a la ciudadanía o administrados/as presencialmente	Tipo	Soporte

Datos del indicador	
Nombre	Tiempo de atención para recibir la orientación presencial
Responsable	Especialista I en procesos
Finalidad	La medición de este indicador está enfocada en asegurar una atención oportuna al ciudadano que se acerca a la recepción del Senace a solicitar Orientación presencial de primer nivel.

Cálculo del indicador		
Fórmula	Unidad de medida	Frecuencia de medición
(hora de arribo del ciudadano/a) – (hora de contacto del orientador/a con el ciudadano/a) <= 20 minutos	Minutos	Semanal

Parámetros e información del indicador	
Línea base:	Número de consultas recibidas y atendidas semanalmente
Meta:	Inicio de la atención de la consulta de orientación presencial en un tiempo no mayor a 20 minutos
Niveles de desviación:	30 minutos
Documentos fuente:	Formato de Control de orientaciones presenciales de primer nivel

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.01.02_P Procedimiento: Gestión de solicitudes de acceso a la información pública

Ficha de procedimiento

Gestión de solicitudes de acceso a la información pública	Código	S.02.01.02_P

	Nombre	Cargo	Área (Siglas)
Elaborado por	Geraldine Melania Padilla De la Cruz	Especialista legal III	OAC
Revisado por:	Lily Marcela Toro Saldaña	Jefa de oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	OAC
Aprobado por:	Joanna Fischer Battistini	Gerenta general	GG

Documento de aprobación	

Control de versiones			
Versión	**Sección modificada**	**Justificación**	**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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

<table>
<tr><td>Objetivo</td><td>Describe la secuencia de actividades desarrolladas para atender de manera oportuna y adecuada los requerimientos de información que ingresen a la entidad.</td></tr>
<tr><td>Alcance</td><td>Comprende desde la recepción de la solicitud de acceso a la información pública presentada por el administrado hasta la entrega de la información, de corresponder. Es de aplicación para todos los órganos y unidades orgánicas del Senace.</td></tr>
<tr><td>Base normativa</td><td>– Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
– Decreto Legislativo N° 1353, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses.
– Directiva N° 00003-2020-SENACE-GG, Disposiciones para la atención de solicitudes de acceso a la información pública en el Senace.</td></tr>
<tr><td>Siglas</td><td><table>
<tr><td>– MPD</td><td>Canal digital implementado por el Senace, a través del cual los usuarios y/o administrados presentan documentos (consultas, solicitud y otros), exceptuándose aquellos documentos que, por normativa, deben ser ingresados a través de la plataforma informática de la ventanilla única de certificación ambiental – EVA – módulo ambiental o a través de la plataforma informática dispuesta para la tramitación de los IGAPRO.</td></tr>
<tr><td>– OAC</td><td>Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria</td></tr>
<tr><td>– RAIP</td><td>Responsable de acceso a la información pública</td></tr>
<tr><td>– SAIP</td><td>Solicitud de acceso a la información pública</td></tr>
<tr><td>– SITAC</td><td>Sistema integrado de transparencia y atención al ciudadano/a</td></tr>
<tr><td>– TTAIP</td><td>Tribunal de transparencia y acceso a la información pública</td></tr>
<tr><td>– UUOO</td><td>Órganos y unidades orgánicas</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Definiciones</td><td><table>
<tr><td>– Coordinador/a de atención de solicitudes de acceso a información pública</td><td>Es aquel servidor/a del Senace, designado formalmente por su respectivo órgano o unidad orgánica con la finalidad de que coordine con el/la responsable de atender las solicitudes de acceso a la información pública, la atención oportuna de la información que posea dicho órgano o unidad orgánica.</td></tr>
<tr><td>– Personal de atención a la ciudadanía de la OAC</td><td>Servidor/a del Senace responsable de la recepción y registro de documentos externos remitidos al Senace a través de la unidad de recepción documental.</td></tr>
<tr><td>– Responsable de acceso a la información pública</td><td>Es aquel funcionario/a y/o servidor/a (titular y alterno) designado mediante resolución, como responsable de cumplir la obligación de brindar información pública del Senace</td></tr>
<tr><td>– Solicitante</td><td>Persona natural o jurídica que solicita acceder a la información que posea el Senace.</td></tr>
<tr><td>– Solicitud de acceso a la</td><td>Es un derecho fundamental reconocido por la constitución, por el cual toda persona, sea natural o jurídica, puede solicitar sin expresión de causa, la información que haya sido creada,</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

	información pública	obtenida o que se encuentra bajo posesión del Senace, con excepción de la información excluida por Ley.
	– Tribunal de transparencia y acceso a la información pública	Es un órgano resolutivo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que constituye la última instancia administrativa en materia de transparencia y derecho al acceso a la información pública a nivel nacional. Como tal tiene entre sus funciones: resolver los recursos de apelación contra las decisiones de las entidades públicas. Su decisión agota la vía administrativa.
	– UUOO	Se refiere a los órganos y unidades orgánicas incluyendo a la alta dirección que posee o debe poseer la información solicitada conforme al reglamento de organización y funciones del Senace y es responsable de las funciones establecidas en el artículo 6° del Reglamento de la Ley 27806 “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”.

Elemento de entrada	Fuente
– Solicitud de acceso a la información pública registrada por el/la solicitante desde el sistema integrado de transparencia y atención al ciudadano/a (SITAC). – Solicitud de acceso a la información pública ingresada por el/la solicitante desde el módulo de mesa de partes digital del Senace.	– SITAC – Módulo de mesa de partes digital

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	Revisa y evalúa si la SAIP (anexo 01) ingresada o recibida desde la MPD o desde el SITAC constituye o no una SAIP. ¿Es SAIP? - Sí: Registra en el reporte de atención de las SAIP (anexo 02). Continúa en la actividad 2. - No: Envía correo electrónico a contacto@senace.gob.pe. Va al proceso de orientación digital. Fin del procedimiento.	OAC	RAIP
2	¿Es competencia del Senace? - Sí: Continúa el procedimiento en la actividad 3. - No: Elabora oficio de derivación a la entidad competente y notifica carta al solicitante comunicando derivación. Fin del procedimiento.	OAC	RAIP
3	Verifica SAIP. ¿Está conforme? - **No está conforme - tiene observaciones**: Envía correo electrónico solicitando subsanación, otorga plazo de dos (2) días hábiles. Ir actividad 4. - **Sí está conforme – sin observaciones**, continúa en la actividad 5.	OAC	RAIP

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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
4	¿Está subsanado? - Sí: Continúa el procedimiento en la actividad 5. - No: Comunica el archivamiento de su SAIP por correo electrónico. Fin del procedimiento.	OAC	RAIP
5	Elabora y traslada el memorando de requerimiento de información a UUOO poseedora de la información para su atención en un plazo máximo de tres (03) días hábiles.	OAC	RAIP
6	Evalúa factibilidad de atender dentro de los plazos. ¿Es factible? - Sí: Continúa en la actividad 8. - No: Comunica prórroga de atención de la SAIP, debidamente motivada a través de un memorando. Continúa en la actividad 7.	UUOO	Coordinador/a de atención de la SAIP
7	Recibe memorando y elabora carta indicando la fecha de respuesta de la SAIP y envía por correo electrónico. Continúa el procedimiento en la actividad 8.	OAC	RAIP
8	Efectúa la búsqueda de información y remite los resultados de la búsqueda.	UUOO	Coordinador/a de atención de la SAIP
9	Se pueden presentar tres situaciones ante los resultados de la búsqueda: - **Si existe la información:** Reproduce y remite la información solicitada. Continúa en actividad 10. - **Si no existe la información**: Informa que no se cuenta con lo requerido, a través de un memorando a la RAIP. Pasa a actividad 13 - **Si no se puede entregar lo solicitado (según causales de la norma):** Elabora informe de denegatoria de la solicitud de información, de acuerdo con la normativa vigente a la RAIP. Pasa a actividad 13.	UUOO	Coordinador/a de atención de la SAIP
10	Revisa y verifica la información proporcionada.	OAC	RAIP
11	Prepara la información en el medio indicado por el solicitante. ¿Tiene costo? - Sí: Elabora liquidación de costo por reproducción, comunica al/a la solicitante el costo de reproducción brindándole a su vez el código de pago (procedimiento N° 1 TUPA del Senace) y el número cuenta interbancaria. Pasa al proceso de gestión de ingresos. Aplica para copia simple, copia certificada, CD o DVD. Pasa a la actividad 12. - No: Genera enlace temporal de descarga -OneDrive. Aplica para envío por correo electrónico. Pasa a la actividad 13.	OAC	RAIP

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
12	Recibe el voucher de depósito al correo de accesoalainformación@senace.gob.pe y confirmación de tesorería.	OAC	RAIP
13	Elabora la carta de atención al solicitante con los resultados de la SAIP: - Con la información requerida a través del medio indicado en su solicitud, o - Denegatoria o no existencia de información adjuntado el documento (memorando o informe)	OAC	RAIP
14	¿Presenta apelación? Sí: Verifica si está dentro de los plazos. No: Fin del procedimiento. **Nota** El/la solicitante puede presentar apelación si Senace: - **Deniega la información solicitada**: El/la solicitante cuenta con el plazo de quince (15) días hábiles para presentar recurso de apelación. - **No brinda respuesta (omite)**: Sin plazo límite para presentación de apelación.	OAC	RAIP
15	¿Está dentro de los plazos? - Sí: Envía a TTAIP dentro de los dos (2) días hábiles de recibida la apelación. - No: Envía respuesta por correo. En ambos casos, pasa a la actividad 17.	OAC	RAIP
16	Trimestralmente: Genera informe con el detalle de SAIP con la información obtenida del Reporte de seguimiento y monitoreo de las SAIP y envía a jefe/a. **Nota** a Minam se envía anual.	OAC	RAIP
17	Fin del procedimiento	OAC	RAIP

Salida / productos	Receptor
– Solicitud de acceso a la información pública atendida	– Solicitante

Proceso relacionado	– Gestión de solicitudes de acceso a la información pública.
Anexos	– Anexo 01: Solicitud de acceso a la información pública - SAIP – Anexo 02: Reporte de atención de solicitudes de acceso a la Información pública (seguimiento y monitoreo de las SAIP – Excel).

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 01

senace **FORMULARIO 01**	**SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA CREADA U OBTENIDA POR LA ENTIDAD, QUE SE ENCUENTRE EN SU POSESIÓN O BAJO SU CONTROL**	N° de Registro

I. SERVIDOR/ARESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN:			
II. DATOS DEL/DE LA SOLICITANTE:			
APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL		DOCUMENTOS DE IDENTIDAD D.N.I. / C.E. / OTRO	
DOMICILIO			
AV. / CALLE / JR. PSJ.	N° / DPTO. / INT.	DISTRITO	URBANIZACIÓN
PROVINCIA	DEPARTAMENTO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
NOMBRE Y APELLIDO DEL/DE LA REPRESENTANTE DEL TITULAR		Nº DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	
III. INFORMACIÓN SOLICITADA:			
…… …… …… ……			
IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN:			
V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (MARCAR CON UNA "X")			
COPIA SIMPLE			
Papel: A4 A3 A1 A0	CD	DVD	CORREO ELECTRÓNICO / OTRO

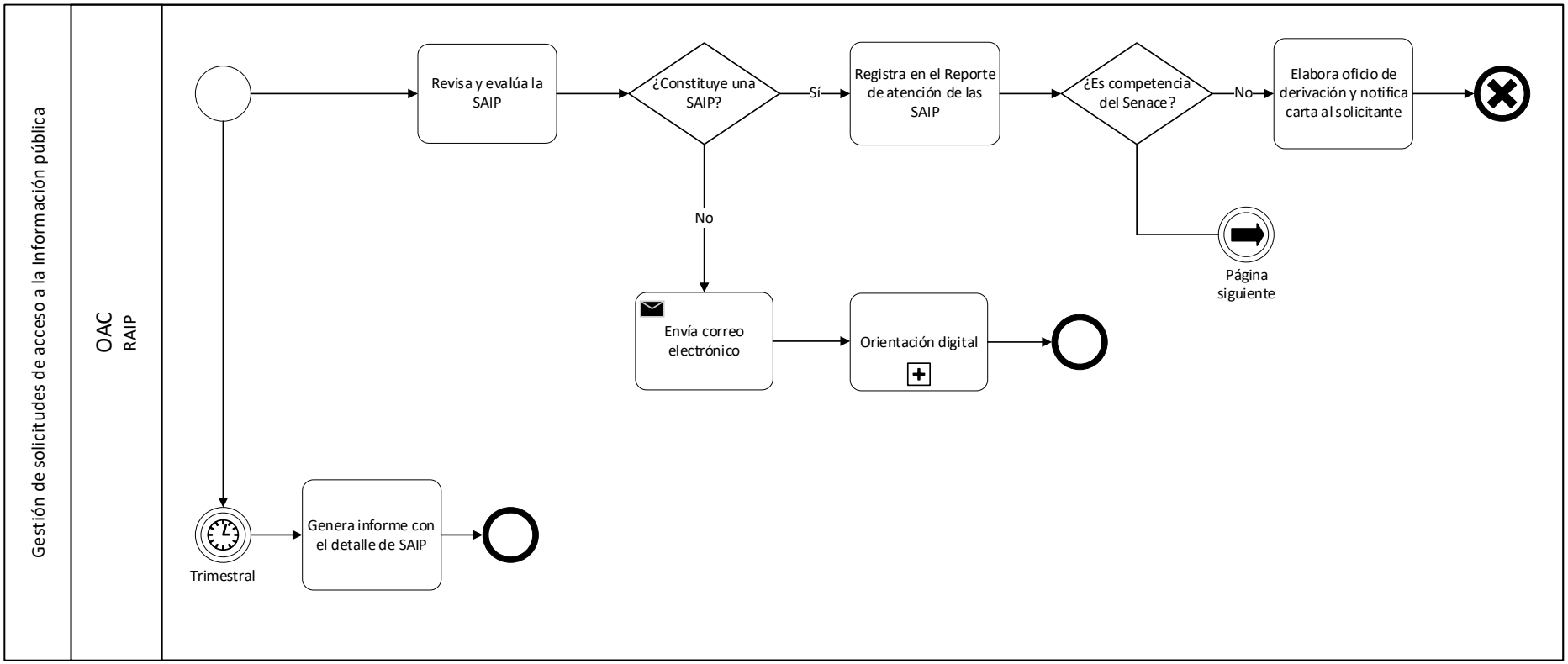
APELLIDOS Y NOMBRES: DNI: _____ FIRMA	FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN
LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA SE HARÁ A LA PERSONA O REPRESENTANTE DE LA EMPRESA QUE SOLICITÓ LA INFORMACIÓN, DE NO PODER CONCURRIR ÉSTA, LA MISMA PODRÁ SER ENTREGADA A UN TERCERO QUE DEBERÁ CONTAR CON CARTA PODER SIMPLE	
OBSERVACIONES:	

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

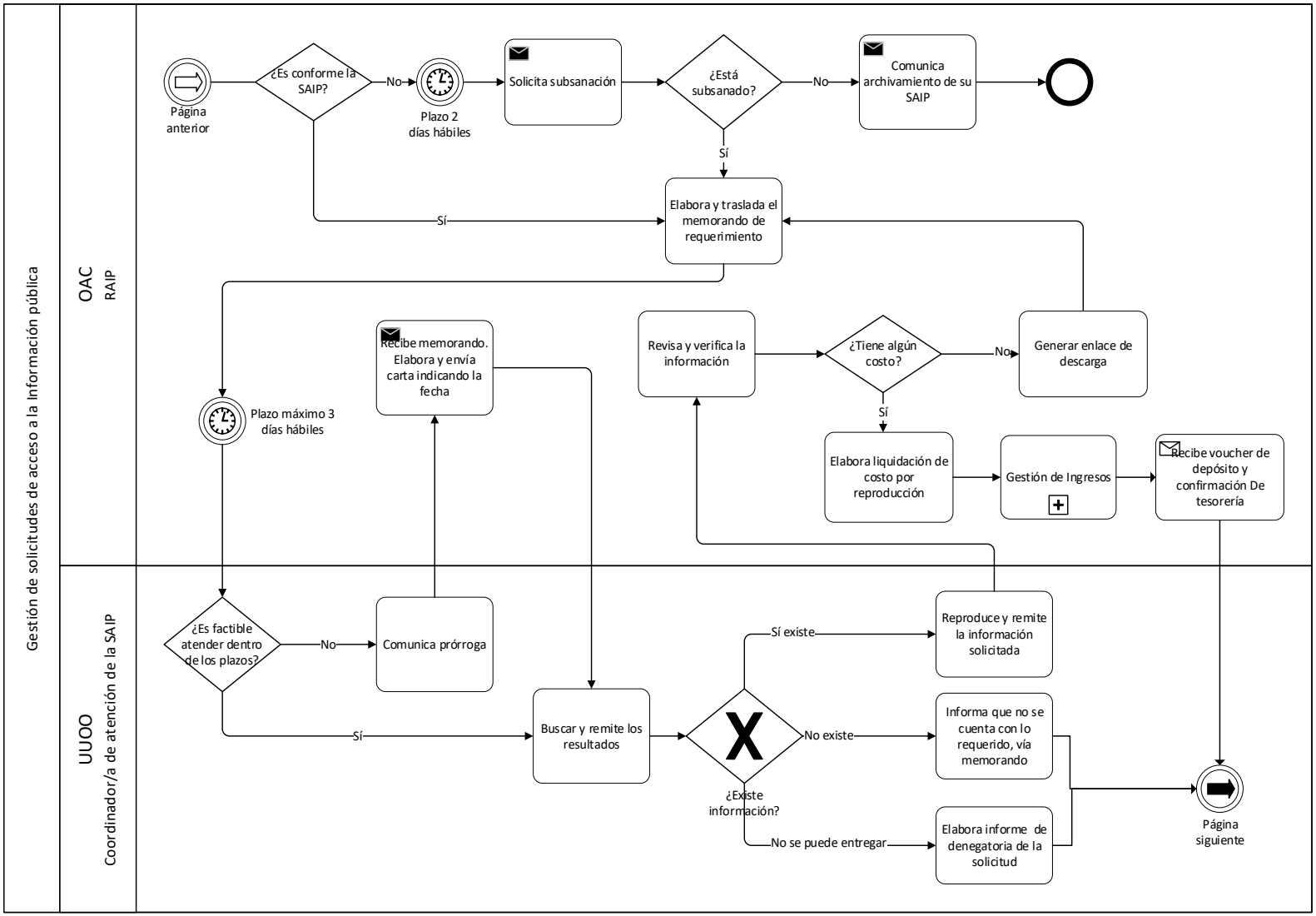
Anexo 02 Reporte de atención de solicitudes de acceso a la Información pública (seguimiento y monitoreo de las SAIP – Excel).

#	TIPO DE SOLICITUD (P,V,Ce)	TRÁMITE N°	NOMBRE SOLICITANTE	SEXO	SITAC N°	CORREO ELECTRÓNICO	INFORMACIÓN SOLICITADA	FECHA DE RECEPCIÓN ENTIDAD	FECHA DE SUBSANACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN POR EL POSEEDOR DE LA INFORMACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN DE RESPUESTA POR EL REIP	USO DE LA PRÓRROGA	ATENDIDO POR	ESTADO	FECHA DE ATENCIÓN AL SOLICITANTE	# DÍAS DE ATENCIÓN	DENTRO DEL PLAZO LEGAL	TIPO DE RESPUESTA (P,N,Po)	MOTIVO DE LA NO ATENCIÓN	ENTREGA POR CORREO (PDF, LINK)	LIQUIDACIÓN DE COSTOS	RECOJO DE INFO	OBSERVACIONES CIUDADANAS Y DE REGISTRO	OBSERVACIONES DE ATENCIÓN DE LA RAIP

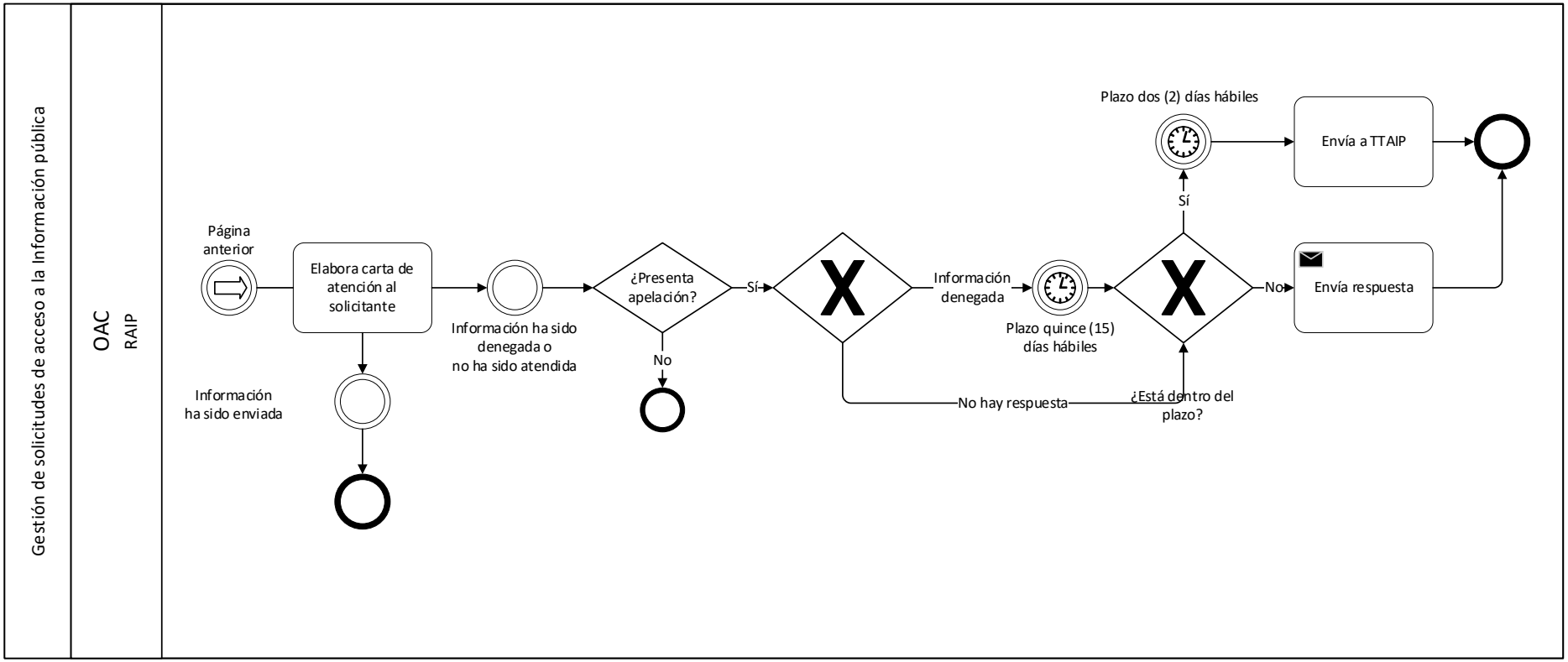
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección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



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.01.03_P Procedimiento: Gestión de reclamos

Ficha de procedimiento

Gestión de reclamos	Código	S.02.01.03_P

	Nombre	**Cargo**	**Área (Siglas)**
Elaborado por	Geraldine Melania Padilla De la Cruz	Especialista legal III	OAC
Revisado por:	Lily Marcela Toro Saldaña	Jefa de oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	OAC
Aprobado por:	Joanna Fischer Battistini	Gerenta general	GG

Documento de aprobación	

Control de versiones			
Versión	**Sección modificada**	**Justificación**	**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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Objetivo	Describe la secuencia de actividades para el tratamiento de los reclamos, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y servicios en beneficio de las personas.
Alcance	Comprende desde la recepción del reclamo por parte del ciudadano/a o administrado/a hasta la emisión de la respuesta. Este procedimiento es de aplicación para todos los órganos y unidades orgánicas del Senace.
Base normativa	– 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". – Directiva N° 00011-2018-SENACE-GG, Lineamientos para el registro, trámite y atención de reclamos en el Senace. – Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Disposiciones para la gestión de reclamos de las entidades de la administración pública. – Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001- 2021-PCM-SGP "Norma técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública.
Siglas	– LR: Libro de reclamaciones – OAC: Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria – RPGR: Responsable del proceso de gestión de reclamos – UUOO: Órganos y unidades orgánicas
Definiciones	**Acción correctiva:** Es la acción que consiste en identificar y eliminar la causa raíz que originó el reclamo registrado en el libro de reclamaciones, y evitar que vuelva a ocurrir. **Acción preventiva:** Es la acción que consiste en eliminar la causa raíz de los problemas potenciales identificados y vinculados a la gestión de reclamos. **Coordinadores/as de gestión de reclamos de las UUOO:** Servidor/a designada de los órganos o unidades orgánicas del Senace 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 bien o servicio a su cargo. **Hoja de reclamación:** Formato a través del cual el ciudadano formula su reclamo. **Incidente:** Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por la persona. **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 a las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la alta dirección. En el caso de las entidades y empresas públicas que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el libro de reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

	Mejora continua	Se refiere a la aplicación sistémica y recurrente de un conjunto de acciones por parte de las entidades y empresas públicas que buscan cambios y mejoras en la calidad de la prestación de los bienes y servicios.
	Reclamo	Es el mecanismo de participación de a la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad respecto de un bien o servicio de atención brindado por el Senace. Los que pueden ser de manera enunciativa: trato profesional durante la atención, información, tiempo de atención, acceso a la prestación de los bienes y servicios, resultado de la gestión o atención, confianza de la entidad ante las personas y demás.
	Responsable del proceso de gestión de reclamos	Servidor/a responsable, designado mediante resolución del titular de la entidad, encargado/a de gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital libro de reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas.

Elemento de entrada	Fuente
– Reclamo registrado desde el módulo de registro de reclamos en línea o libro de reclamaciones (físico)	– Módulo del registro de reclamos en línea – Libro de reclamaciones (físico)

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	Verifica la hoja de reclamación (anexo 01) considerando los siguientes aspectos: ¿Es un reclamo? De acuerdo con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. – Si: Registra en el reporte de seguimiento y monitoreo de reclamos y continúa con el procedimiento en la actividad 2. – No: Deriva desde el módulo del registro de reclamos en línea, al órgano o unidad orgánica competente para su atención; y notifica al ciudadano/a con el formato de respuesta para queja/denuncia/otro o con el formato de respuesta denegada (Anexo 02 b, d), vía correo electrónico y mensajes cortos (SMS) comunicando su traslado. Fin del procedimiento.	OAC	RPGR
2	¿Es competencia de Senace? – Si: Continúa con el procedimiento en la actividad 3. – No: Deriva a la entidad competente desde el módulo de registro de reclamos en línea y notifica al ciudadano/a con el formato de respuesta de derivación por competencia (anexo 02 a) vía correo	OAC	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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	electrónico y mensajes cortos (SMS). Fin del procedimiento.		
3	Verifica que cuente con información necesaria: ¿Es conforme? – Si: Pasa a actividad 5. – No: Envía correo electrónico con observaciones para subsanar en un plazo de dos (2) días hábiles. Continúa en la actividad 4.	OAC	RPGR
4	¿Subsana? – Sí: Continúa con el procedimiento en la actividad 5. – No: Comunica el archivamiento de su reclamo por correo electrónico. Fin del procedimiento.	OAC	RPGR
5	Deriva el reclamo al órgano o unidad orgánica reclamada a través del módulo de registro de reclamos en línea para su atención en un plazo no mayor de siete (07) días hábiles.	OAC	RPGR
6	Realiza el esclarecimiento y análisis de los hechos, proyecta y remite una respuesta a RPGR, a través del módulo del registro de reclamos en línea.	UUOO	Coordinador/a de la gestión de reclamos
7	Revisa y consolida, de ser el caso, el proyecto de respuesta en un plazo de dos (02) días hábiles.	OAC	RPGR
8	¿Es conforme? – Sí: Elabora la respuesta en el formato establecido por el módulo de gestión de reclamos en línea (anexo 02). Continúa en la actividad 9. – No: Solicita al coordinador/a de la gestión de reclamos la subsanación de las observaciones y/o comentarios en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles. Regresa a la actividad 6.	OAC	RPGR
9	Notifica la respuesta del reclamo según el medio elegido en la hoja de reclamación. – Físico: A partir del día siguiente de expedida la respuesta, y por única vez. Pasa al proceso de despacho de documentos. – Correo electrónico: El mismo día de expedida la respuesta a su vez a través de mensajes cortos (SMS).	OAC	RPGR
10	Verifica el mensaje de confirmación de recepción del correo electrónico o cargo, en caso éste fuera físico. Fin del procedimiento.	OAC	RPGR
11	Semanalmente: Verifica los plazos de atención en el reporte de seguimiento y monitoreo de reclamos y coordina aquellas que estén por vencer.	OAC	RPGR
12	Anualmente: Genera informe con el detalle de los reclamos con la información obtenida del Reporte de seguimiento y monitoreo de los reclamos y envía a jefe/a.	OAC	RPGR
13	Fin del Procedimiento	OAC	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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

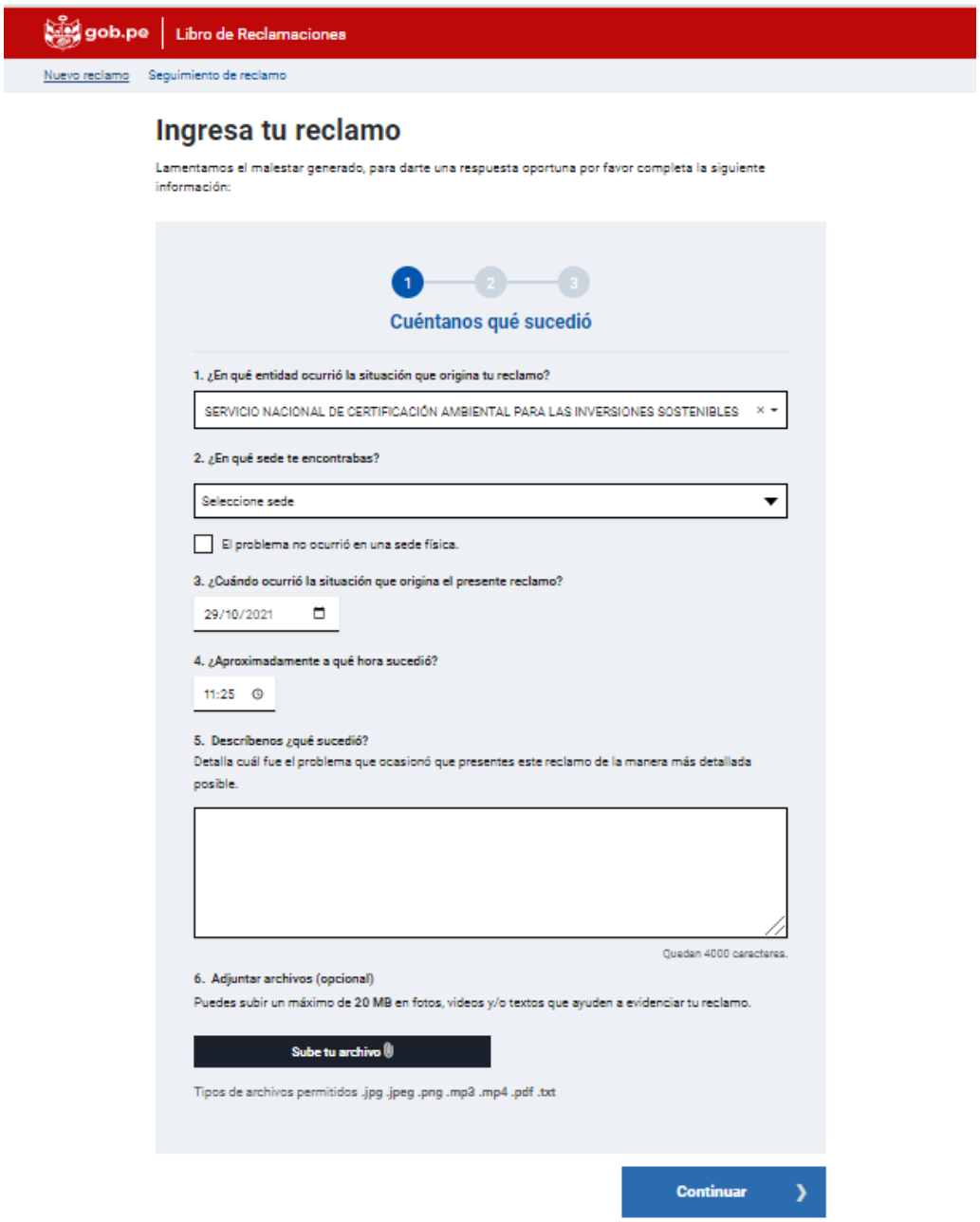
Salida / productos	Receptor
– Respuesta al reclamo.	– Ciudadano/a – Empresa consultora – Inversionista

Proceso relacionado	– Gestión de reclamos.
Anexos	– Anexo 01: Hoja de reclamación – Anexo 02: Formatos de respuesta: a) Derivación por competencia. b) Respuesta para queja / denuncia / otro. c) Respuesta aceptada. d) Respuesta denegada. – Anexo 03: Reporte de atención de reclamos (Seguimiento y monitoreo de los reclamos – Excel)

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

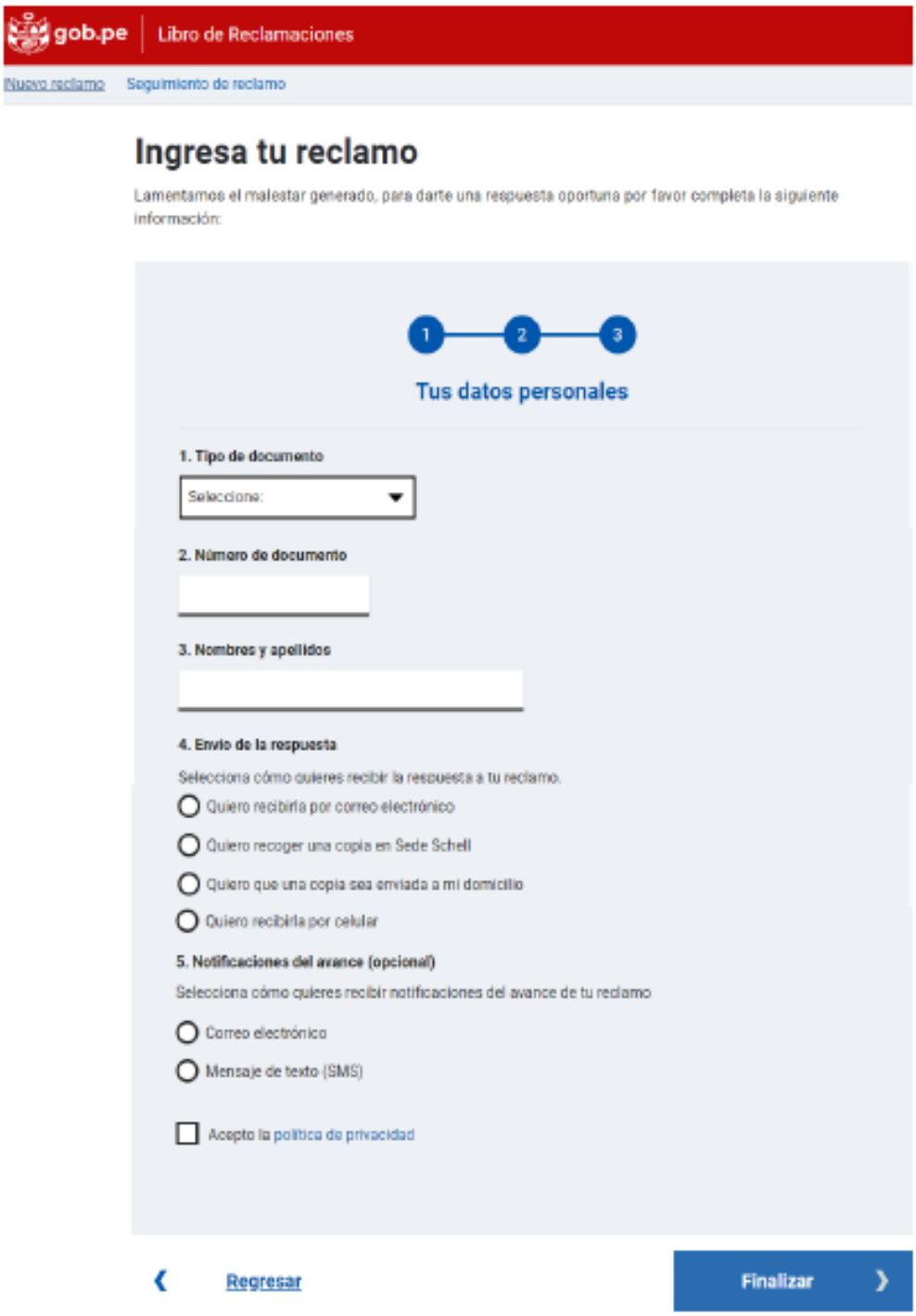
Anexo 01

Hoja de reclamación



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 02 Formatos de respuestas

a) Derivación por competencia:

LOGO DE LA ENTIDAD

RESPUESTA AL RECLAMO N° (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) **(nombre de la persona),**

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[12].

Atentamente,
Firma
Nombre de el/la Responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)[13]

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

b) Respuesta para queja/denuncia/otro

LOGO DE LA ENTIDAD

RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

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 Responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)[14]

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

c) Respuesta aceptada:

LOGO DE LA ENTIDAD

RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) **(nombre de la persona),**

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 Responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)[15]

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

d) Respuesta denegada:

LOGO DE LA ENTIDAD

RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

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.

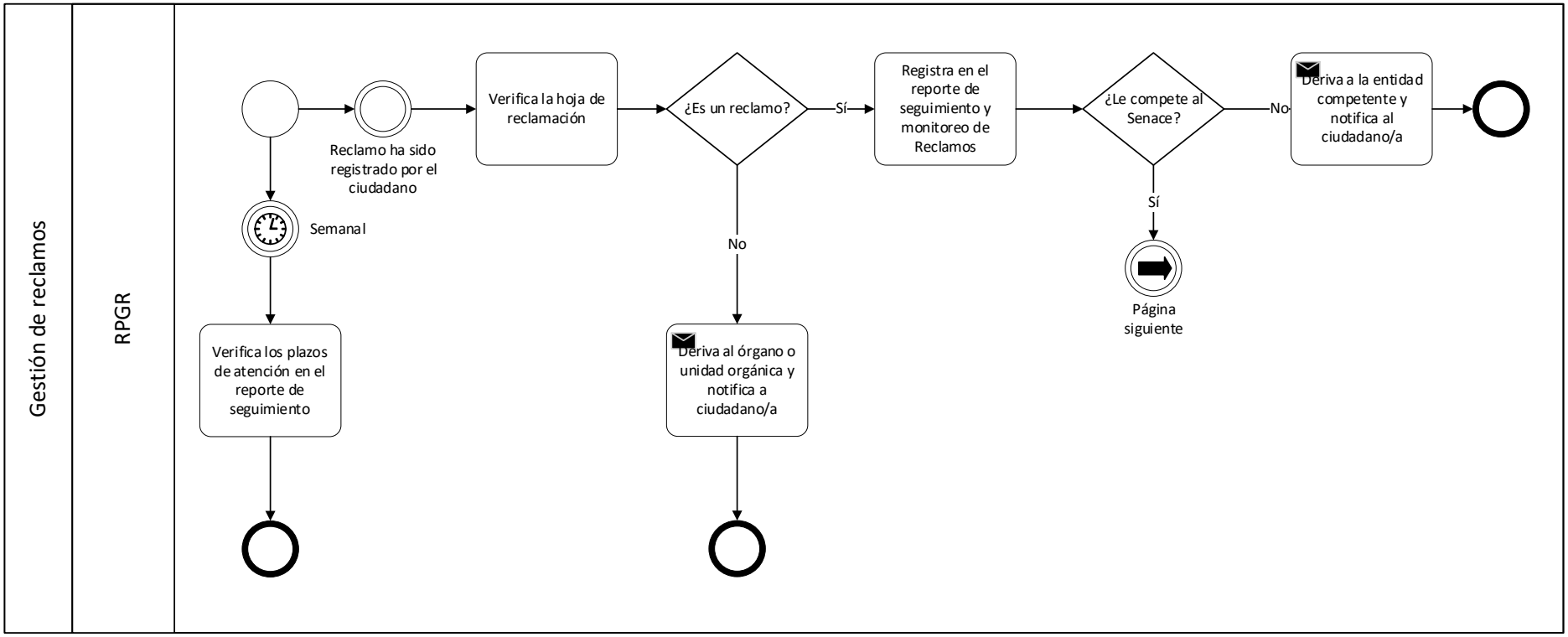
Atentamente,
Firma
Nombre de el/la Responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)[16]

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

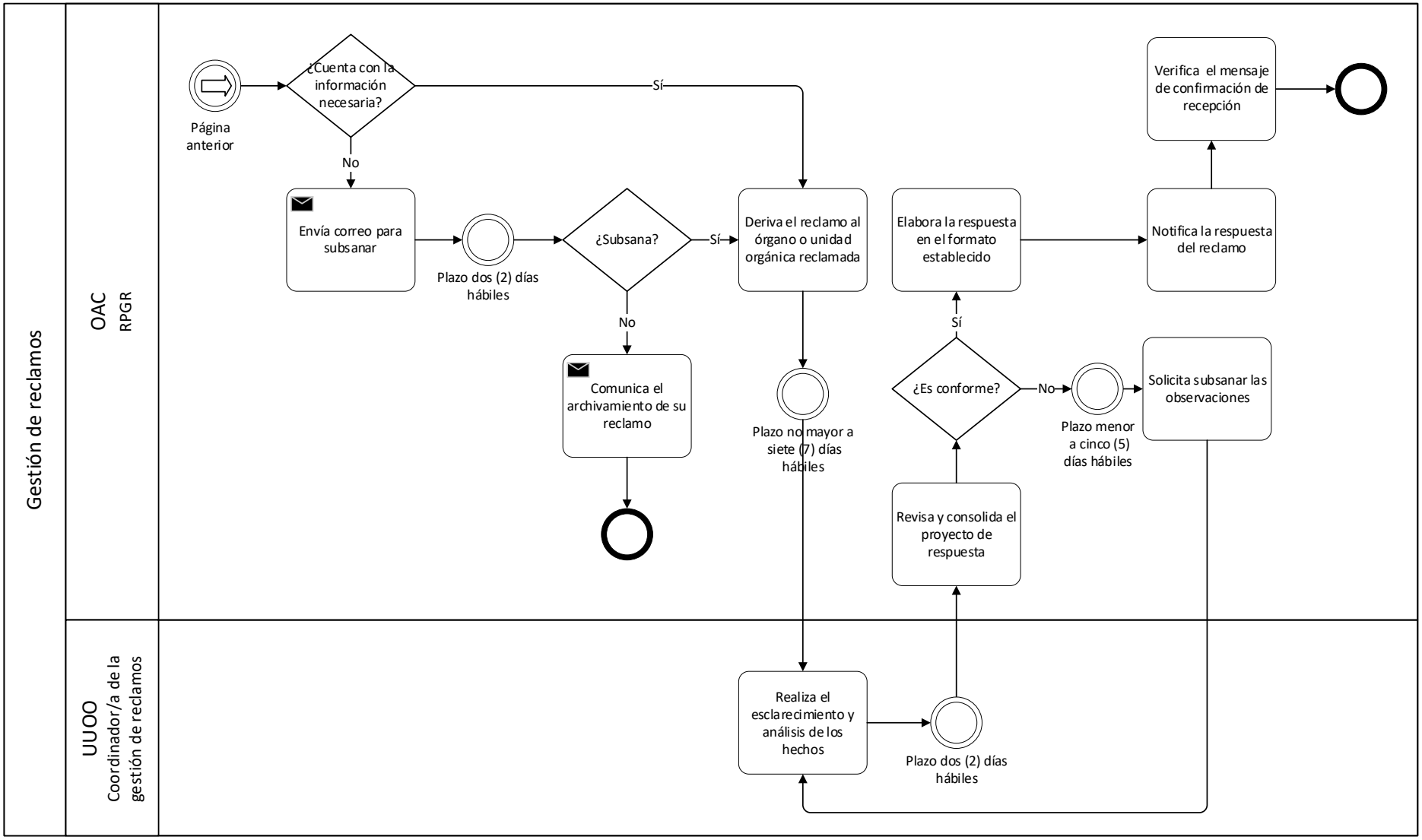
Anexo 03 Reporte de atención de reclamos (Seguimiento y monitoreo de los reclamos – Excel)

N°	FECHA DE REGISTRO	CÓDIGO DE RECLAMO	TIPO DE REGISTRO	MOTIVO DEL RECLAMO	DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (RESÚMEN)	NOMBRE DE LA PERSONA	TIPO DE DOCUMENTO	N° DE DOCUMENTO	UNIDAD O UNIDADES ORGÁNICAS RECLAMADAS	FECHA DE RESPUESTA	TIPO DE RESPUESTA	DERIVADA A OTRA ENTIDAD	TIEMPO DE ATENCIÓN (DÍAS HÁBILES)	MEDIDA ADOPTADA	ESTADO DEL RECLAMO	MOTIVO DE ARCHIVO

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.02.01_P Procedimiento: Recepción y registro de documentos

Ficha de procedimiento

Recepción y registro de documentos	Código	S.02.02.01_P

	Nombre	Cargo	Área (Siglas)
Elaborado por	Mariene Quintana Salgado	Especialista I	OAC
Revisado por:	Lily Marcela Toro Saldaña	Jefa de oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	OAC
Aprobado por:	Joanna Fischer Battistini	Gerenta general	GG

Documento de aprobación	[Resolución N° y fecha]

Control de versiones			
Versión	**Sección modificada**	**Justificación**	**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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Objetivo	Describe la secuencia de actividades para gestionar el trámite de los documentos externos para su recepción de manera ordenada, asegurando estándares de transparencia y eficiencia.
Alcance	Inicia desde que la presentación de documentos por parte de la ciudadanía, titulares hasta el registro y derivación para su atención al órgano o unidad orgánica competente.
Base normativa	– Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de Mesas de Partes Digitales y Notificaciones Electrónicas. – Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. – Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. – Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital. – Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº N° 00065-2021-SENACE-PE, que establece el 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.
Siglas	– EVA: Plataforma Informática de la ventanilla única de certificación ambiental – OAC: Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria. – DC: Documento complementario – PIDE: Plataforma de interoperabilidad del estado
Definiciones	– Ciudadano/a o administrado/a: Persona natural o jurídica que presenta un documento (consulta, solicitud u otros), en el marco de un procedimiento, trámite, servicio o de cualquier otra naturaleza ante el Senace – Acta de observación documental: Comunicación escrita normalizada, en cuyo contenido se describe los motivos por los que un documento presentado al Senace ha sido observado. – Documento externo: Hace referencia a los escritos, solicitudes, formularios o similares que son presentados por ciudadanos/as, administrados/as o entidades públicas, para su tramitación en el Senace. – Documento electrónico: Es la unidad básica estructurada de información registrada, publicada o no, susceptible de ser generada, clasificada, gestionada, transmitida, procesada o conservada por una persona o una organización, de acuerdo a sus requisitos funcionales, utilizando sistemas informáticos – Mesa de partes presencial: Hace referencia a la mesa de partes para la recepción de documentos en soporte físico (papel). – Mesa de partes digital: Canal digital implementado por el Senace, a través del cual los usuarios/as; y/o usuario-administrados/as presentan documentos (consultas, solicitud y otros), a excepción de los que, por normativa, debe ser ingresada a través de 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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

		plataforma informática de la ventanilla única de certificación ambiental – EVA – módulo de evaluación de estudios ambientales. Dicho canal se constituye en la sede digital del Senace para cumplir con la funcionalidad de recibir documentos electrónicos.
	– PIDE	Canal implementado por el Senace que emplea la Plataforma Nacional de Interoperabilidad para la integración de los sistemas de trámite documentario de las entidades del Estado, para el envío y recepción de documentos.

Elemento de entrada	Fuente
– Documento externo (en soporte físico o digital) presentado por ciudadano/a, administrado/a o entidad pública a través de la mesa de partes digital o la mesa de partes institucional o plataforma informática EVA o la PIDE.	– Módulo de la mesa de partes digital. – Plataforma informática EVA. – PIDE – Mesa de partes institucional

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
A) Recepción de documentos externos en soporte físico (papel)			
1	Recibe y revisa los documentos externos presentados a través de la mesa de partes presencial.	OAC	Técnico/a en trámite documentario
2	¿Es conforme? - No está conforme (tiene observaciones): Elabora y notifica el acta de observación para que se subsane. Otorga un plazo de dos (2) días hábiles. Ir a actividad 3. - Sí está conforme: Continúa el procedimiento actividad 4.	OAC	Técnico/a en trámite documentario
3	¿Está subsanado? - Sí: Continúa el procedimiento en la actividad 4. - No: Comunica la declaración de no presentado. Fin del procedimiento.	OAC	Técnico/a en trámite documentario
4	¿El firmante del documento cuenta con usuario en la Mesa de partes digital? - Sí: continua actividad 5 - No: Genera usuario en la MPD de ser el presentante y el firmante del documento la misma persona.	OAC	Técnico/a en trámite documentario
5	¿El documento es nuevo? - Si es nuevo: Registra el documento en la y genera un expediente nuevo expediente en EVA. - No es nuevo: Registra el documento vinculando al expediente relacionado como un DC.	OAC	Técnico/a en trámite documentario

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
6	Sella documento externo y entrega cargo de recepción al administrado.	OAC	Técnico/a en trámite documentario
7	¿El documento externo tiene anexos contenido en enlaces/carpetas compartidas o almacenados en dispositivos externos? - Sí: Continua el procedimiento actividad 8 - No: Continua el procedimiento en actividad 9	OAC	Técnico/a en trámite documentario
8	Descarga archivos y los carga al registro generado en EVA.	OAC	Técnico/a en trámite documentario
9	Digitaliza el documento externo	OAC	Técnico/a en trámite documentario
10	Realiza la firma digitalmente del documento digitalizado.	OAC	Fedatario/a institucional
11	Carga la imagen del documento externo firmado digitalmente al registro generado en EVA.	OAC	Técnico/a en trámite documentario
12	Deriva el documento al órgano o unidad orgánica competente.	OAC	Técnico/a en trámite documentario
13	Fin del procedimiento.		
B) Recepción de documentos externos electrónicos			
1	Recibe y revisa los documentos externos presentados a través de la mesa de partes (digital, EVA, PIDE)	OAC	Técnico/a en trámite documentario
2	¿Es conforme? - No está conforme (tiene observaciones): Elabora y notifica el acta de observación para que se subsane. Otorga un plazo de dos (2) días hábiles. Ir a actividad 3. - Si está conforme: Continúa el procedimiento actividad 4.	OAC	Técnico/a en trámite documentario
3	¿Está subsanado? - Sí: Continúa el procedimiento en la actividad 4. - No: Comunica la declaración de no presentado. Fin del procedimiento.	OAC	Técnico/a en trámite documentario
4	¿El documento es nuevo? - SÍ: Registra el documento y genera un expediente nuevo expediente en EVA. - No: Registra el documento vinculando al expediente relacionado como un DC.	OAC	Técnico/a en trámite documentario
5	¿El documento externo tiene anexos contenido en enlaces y/o carpetas compartidas? - Sí: Continua el procedimiento actividad 6 - No: Continua el procedimiento en actividad 7.	OAC	Técnico/a en trámite documentario

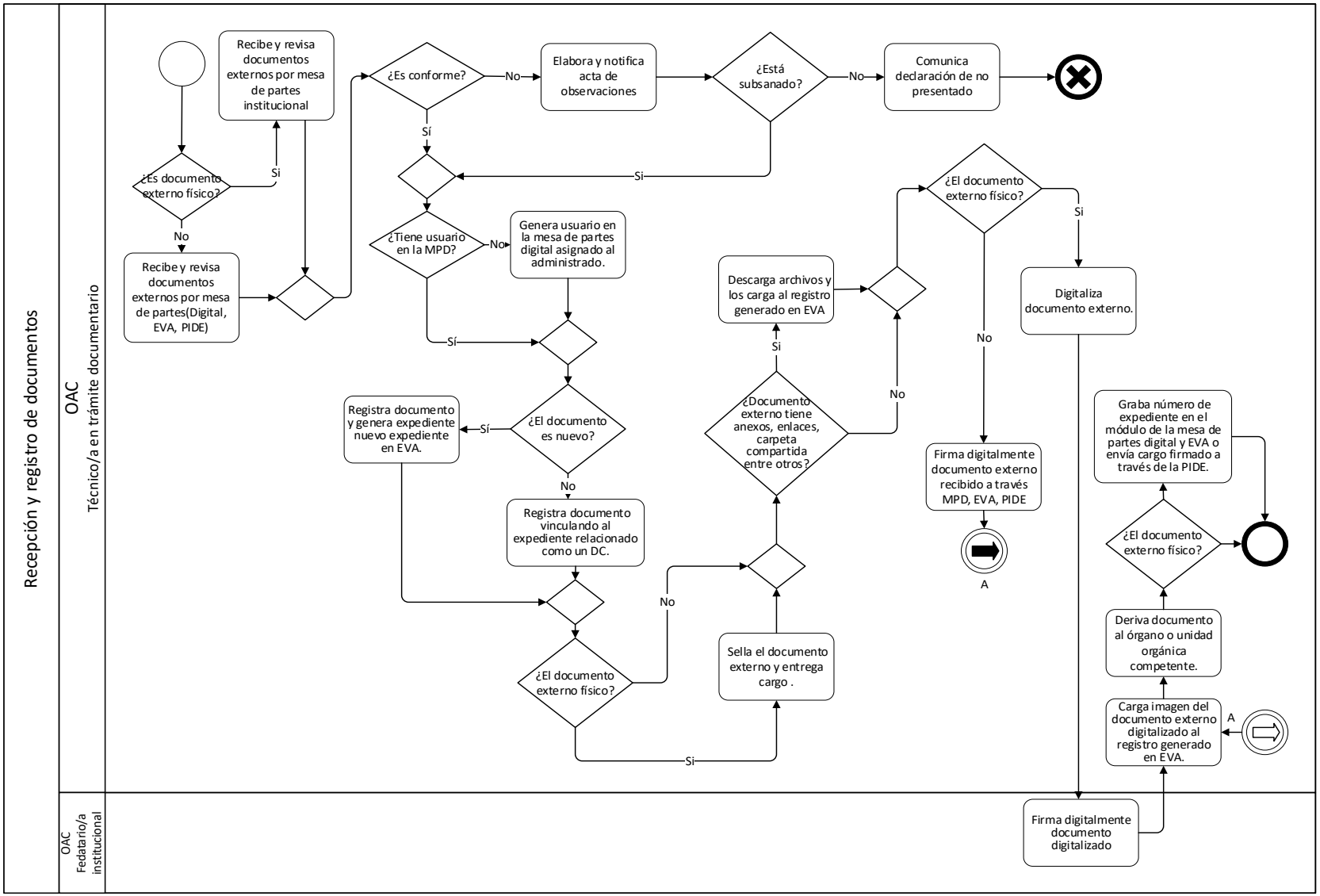
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección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

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
6	Descarga archivos y los carga al registro generado en EVA.	OAC	Técnico/a en trámite documentario
7	Firma digitalmente el documento externo recibido a través de Mesa de Partes Digital, EVA y PIDE.	OAC	Técnico/a en trámite documentario
8	Carga la imagen del documento externo firmado digitalmente al registro generado en EVA.	OAC	Técnico/a en trámite documentario
9	Deriva el documento al órgano o unidad orgánica competente.	OAC	Técnico/a en trámite documentario
10	Graba el número de expediente en el módulo de la mesa de partes digital, EVA o envía el cargo firmado a través de la PIDE.	OAC	Técnico/a en trámite documentario
11	Fin del procedimiento.		

Salida/Productos	Receptor
Número de expediente asignado y derivado al órgano o unidad orgánica.	– Administrados/as – Ciudadanía en general – Órganos y unidades orgánicas del Senace

Proceso relacionado	– Recepción y registro de documentos
Anexos	– No aplica

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.02.02 _P Procedimiento: Despacho de documentos

Ficha de procedimiento

Despacho de documentos	Código	S.02.02.02_P

	Nombre	Cargo	Área (Siglas)
Elaborado por	Christian Manuel Alejandro Blanco Rentería	Especialista en archivo III	OAC
Revisado por:	Lily Marcela Toro Saldaña	Jefa de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	OAC
Aprobado por:	Joanna Fischer Battistini	Gerenta general	GG

Documento de aprobación	

Control de versiones			
Versión	**Sección modificada**	**Justificación**	**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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

<table>
<tr><td>Objetivo</td><td>Describe la secuencia de actividades para gestionar la notificación de las comunicaciones y actos administrativos emitidos por los órganos y unidades orgánicas del Senace, hasta su destinatario/a, garantizando la integridad de los documentos</td></tr>
<tr><td>Alcance</td><td>Inicia desde la solicitud de notificación por parte de los órganos y unidades orgánicas del Senace, hasta el subir el cargo de notificación al sistema EVA.
Es de aplicación para todos los órganos y unidades orgánicas del Senace.</td></tr>
<tr><td>Base normativa</td><td>– Ley Nº 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General”
– Directiva Nº 00002-2021-SENACE/GG “Lineamientos para el despacho documentario en el servicio nacional de certificación ambiental para las inversiones sostenibles - Senace”
– Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº00055-2021-SENACE-PE “Reglamento del Sistema Informático de Notificación de Casillas Electrónicas del Senace - SINCE”</td></tr>
<tr><td>Siglas</td><td><table>
<tr><td>– EVA</td><td>Plataforma informática de la ventanilla única de certificación ambiental</td></tr>
<tr><td>– OAC</td><td>Oficina de atención a la ciudadanía y trámite documentario</td></tr>
<tr><td>– PIDE</td><td>Plataforma de interoperabilidad del estado</td></tr>
<tr><td>– SINCE</td><td>Sistema informático de notificación de casillas electrónicas</td></tr>
<tr><td>– UUOO</td><td>Órganos y unidades orgánicas</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Definiciones</td><td><table>
<tr><td>– Cargo de notificación</td><td>Documento que acredita la realización efectiva de la diligencia de notificación del acto administrativo emitido por la entidad.</td></tr>
<tr><td>– Casilla electrónica del Senace - SINCE</td><td>Es una herramienta informática para el diligenciamiento de las notificaciones a los administrados/as bajo su competencia, sobre los actos administrativos, así como actuaciones generadas en el marco de cualquier actividad administrativa que surja de los procedimientos administrativos contemplados en el TUPA a cargo del Senace, recursos impugnatorios y/o cualquier solicitud presentada por los administrados/as que corresponda ser atendido/a, en el marco de las funciones y competencias del Senace.</td></tr>
<tr><td>– Modalidades de notificación</td><td>Las notificaciones son efectuadas a través de las siguientes modalidades, según su respectivo orden de prelación:
1. Notificación personal al administrado/a interesado/a o afectado/a por el acto, en su domicilio.
2. Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe.
3. Por publicación en el diario oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional.
Según lo indicado en el Artículo 20° de la Ley N°27444 “Ley de procedimiento administrativo general”.</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Elemento de entrada	Fuente
– Requerimiento de notificación vía correo electrónico por parte de los órganos o unidades orgánicas	– Órganos y unidades orgánicas

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	Recibe y verifica la solicitud de notificación por parte de los órganos y unidades orgánicas del Senace.	OAC	Técnico/a
2	¿Es conforme? - No: Remite correo electrónico al área usuaria indicando las observaciones presentadas. Ir a actividad 3. - Sí: Continúa el procedimiento en la actividad 5.	OAC	Técnico/a
3	Recibe observaciones, envía nuevamente la solicitud subsanada	UUOO	Responsable
4	¿Está subsanado? - Si: Continua procedimiento en la actividad 5. - No: Remite correo electrónico al área usuaria indicando la no realización de la notificación y quedando el documento como Devuelto. Continúa en la actividad 14.	OAC	Técnico/a
5	Clasifica solicitud. ¿Es virtual? - Sí: Notifica con mediante casilla electrónica u otro medio electrónico válido. Continúa en la actividad 6. - No: Continúa en la actividad 7.	OAC	Técnico/a
6	Recibe cargo de notificación o confirmación de envío digital. Continúa en la actividad 13.	OAC	Técnico/a
7	Coordina el despacho con motorizado/Courier y entrega formato de cédula de notificación (anexo 1) y el formato de primera y segunda visita (anexo 2), según la normativa vigente.	OAC	Técnico/a
8	Realiza la entrega del documento al destinatario y recibe cargo firmado o consigna las observaciones en caso no pudo realizar la notificación	MOTORIZADO/ COURIER	Responsable
9	Entrega los cargos de notificación firmados o con observaciones en caso no pudo realizar la notificación	MOTORIZADO/ COURIER	Responsable
10	Recibe el cargo de notificación por parte de nuestro motorizado o Courier.	OAC	Técnico/a

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
11	¿Es conforme? - No: Remite la observación presentada al motorizado o Courier, para subsanación en un plazo máximo de dos (2) días. Continúa en la actividad 12. - Sí: Continúa en la actividad 13.	OAC	Técnico/a
12	¿Está subsanado? – Sí: Continua procedimiento en la actividad 13. – No: Se comunica al área solicitante la situación presentada con la notificación y devuelve al proveedor para que se practique una nueva notificación y el Senace remite documento formal informando la penalidad incurrida y las implicancias de ello. Continúa en la actividad 14	OAC	Técnico/a
13	Sube el cargo de notificación al sistema EVA.	OAC	Técnico/a
14	Fin del procedimiento.		

Salida / productos	Receptor
– Documento entregado o notificado. – Acuse o cargo de la notificación efectuada registrada en EVA.	– Órgano o unidad orgánica. – Administrados/as – Ciudadanía – Entidades públicas

Proceso relacionado	– Despacho de documentos
Anexos	– Anexo 01: Formato de cedula de notificación. – Anexo 02: Formato de primera y segunda visita.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 01 Formato de cedula de notificación.

CEDULA DE NOTIFICACION N° ----2022-SENACE						
Administrado / Destinatario:						
	Departamento		**Provincia**		**Distrito**	
	Dirección:					
Acto / Resolución:			**Expediente/ trámite:**			
Órgano que emite el acto: .			**Folios:**			
Adjuntos: **SI ( )** **NO ( )**			**Describir:** -			
RECEPCIÓN POR ADMINISTRADO/ PERSONA CAPAZ						
Nombre y apellidos de receptor:			**Documento de Identidad (DNI/ Otros):**			
Relación con el administrado / destinatario:	**Fecha de Notificación:**			**Hora:**		
Firma o Sello del receptor:						
Observaciones:						
NEGATIVA DE RECEPCION						
Siendo las _____ del día _____/_____/_____, me constituí en el domicilio del señor ADMINISTRADO con el propósito de notificar en(los) documento (s) que indica(n) en el cargo de notificación. Al respecto, se deja constancia que en el referido domicilio se negaron a recibir la documentación objeto de notificación ( ) / firmar constancia de notificación ( ), por lo que se procedió a dejar bajo puerta. Dejando constancia de lo sucedido, el notificador firma la presente acta, en dos juegos, dejando una copia de ésta y del mencionado documento y sus adjuntos de ser el caso en la dirección indicada, teniéndose por bien notificado al destinatario, de conformidad con lo establecido en el Numeral 21.3 del artículo 21 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS.						
DOMICILIO CERRADO/AUSENCIA DE PERSONA CAPAZ						
Aviso de Notificación (Primera visita) (Adjuntar aviso de notificación)			**Acta de notificación (Segunda Visita)** (adjuntar acta de notificación)			
Fecha: Hora: Nueva visita: Fecha: _____/_____/_____			Fecha: Hora: Se notifica bajo puerta.			
CARATERISTICAS DEL DOMICILIO (En caso de negativa de recepción / ausencia de persona capaz/ domicilio cerrado/ devolución (se mudó – persona desconocida)						
Color de fachada						
Color de puerta						
Número de pisos						
Numero de suministro (luz, agua, u otra característica)						
MOTIVO DE DEVOLUCION						
Dirección Inexistente ( ) / errada ( ) / Se mudo ( ) /persona desconocida ( ) / 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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 02:
Formato de primera y segunda visita.

Fecha (...../...../.....)

AVISO DE NOTIFICACIÓN - PRIMERA VISITA

Señor (a):
Nombre:

Dirección:
Acto por notificar:
No encontrando a persona alguna en la dirección indicada, dejo **AVISO que retornaré el día ..... de ..... de 20.... en el lapso de ..... a ....., con el objeto de notificarle lo indicado previamente, solicitándole se encuentre presente o designe a una persona mayor de edad para que reciba la notificación respectiva.** De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 21.5 del artículo 21 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, dejo constancia de los hechos y firmo la presente acta, en dos juegos, dejando un juego en la dirección indicada.

Notificador responsable:
Nombres y apellidos:

Características del Domicilio

Color de fachada	
Color de puerta	
Número de pisos	
Suministro de Luz, agua u otros	

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Fecha (...../...../.....)

ACTA DE NOTIFICACIÓN - SEGUNDA VISITA

Señor (a):
Nombre:

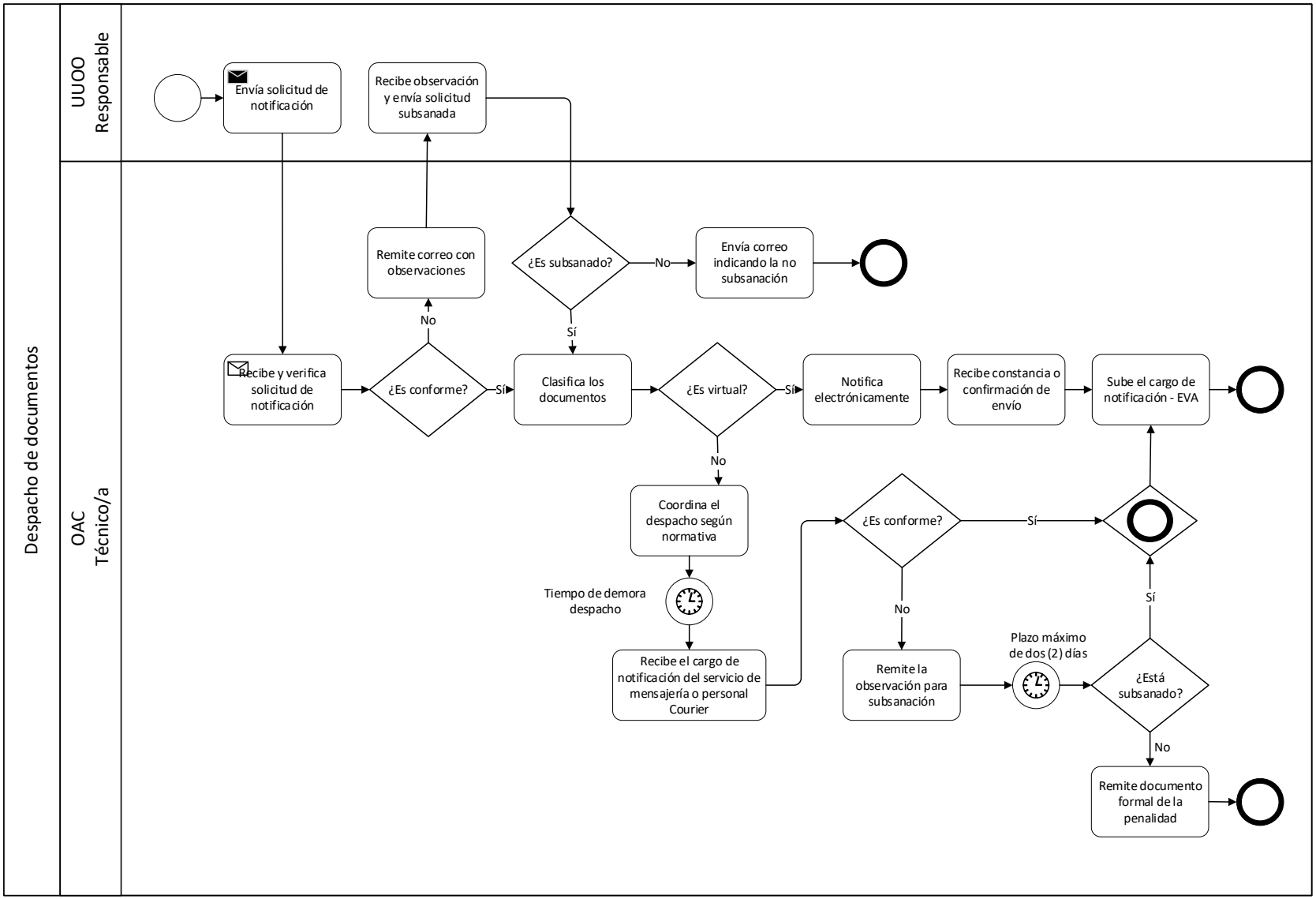
Dirección:
Acto por notificar:
Por medio del presente documentos se deja constancia que se realizaron dos visitas a su domicilio, la primera efectuada el día _____de _____ de _____, con la finalidad de realizar el acto de notificación de los documentos indicados; y al no haberse encontrando a persona alguna en la dirección indicada, dejo debajo de la puerta la presente acta juntamente con la notificación, teniéndose por bien notificado de acuerdo al numeral 21.5 del artículo 21 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Notificador responsable:
Nombres y apellidos:

Características del Domicilio

Color de fachada	
Color de puerta	
Número de pisos	
Suministro de Luz, agua u otros	

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.03.01_P Procedimiento: Administración del archivo central

Ficha de procedimiento

Administración del archivo central	Código	S.02.03.01_P

	Nombre	Cargo	Área (Siglas)
Elaborado por	Christian Manuel Alejandro Blanco Rentería	Especialista en archivo III	OAC
Revisado por:	Lily Marcela Toro Saldaña	Jefa de oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	OAC
Aprobado por:	Joanna Fischer Battistini	Gerenta general	GG

Documento de aprobación	

Control de versiones			
Versión	**Sección modificada**	**Justificación**	**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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Objetivo	Describe la secuencia de actividades para gestionar los procesos técnicos archivísticos de la institución.
Alcance	Inicia desde la aprobación del Plan Anual de Trabajo Archivístico, hasta la ejecución de los procesos técnicos archivísticos por parte del Archivo Central del Senace, asimismo, es aplicable para todos los órganos y unidades orgánicas.
Base normativa	– Ley N° 25323, crea el Sistema Nacional de Archivos. – Ley N° 26612, que modifica el Decreto Legislativo Nº 681, mediante el cual se regula el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información. – Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus Modificatorias. – Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. – Ley N° 28186, Ley que establece los alcances del Decreto Legislativo N° 681 mediante el cual se regula el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información. – Decreto Ley N° 19414, Ley de Defensa, Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación. – Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. – Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA “Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública”. – Resolución Jefatural N° 179-2019-AGN/SG, que aprueba la Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA “Norma para la Administración de Archivos en la Entidad Pública”. – Resolución Jefatural N° 0180-2019- AGN/SG, que aprueba la Directiva N° 10-2019-AGN/DDPA “Norma para la organización de documentos archivísticos en la entidad pública”. – Resolución Jefatural N°021-2019-AGN-J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DDPA, denominada “Normas para la Elaboración del Plan Anual de Trabajo Archivístico de las Entidades Públicas". – Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 0131-2019-SENACE/PE, que aprueba la Directiva N° 002-2019-SENACE/PE, denominada “Disposiciones para la autenticación de reproducciones y constatación de copias en los expedientes del Senace” – Resolución de Gerencia General N° 00011-2020-SENACE/GG, que aprueba la Directiva N° 00002-2020-SENACE-GG, “Disposiciones sobre los Procesos Técnicos Archivísticos del Senace” – Resolución de Gerencia General Nº 00001-2019-SENACE-GG, que aprueba la Directiva N°00001-2019 SENACE-GG denominada “Directiva que regula la gestión documental en el Senace”. – Resolución de Gerencia General Nº 00037-2021-SENACE-GG, que aprueba la Directiva N° 00004-2021-SENACE-GG, denominada “Directiva para la transferencia documental de los archivos de gestión al archivo central del Senace”. – Resolución de Consejo Directivo 00001-2022-SENACE-CD, que prueba el Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA) 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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Siglas	– EVA	Plataforma informática de la ventanilla única de certificación ambiental
	– FTSD	Ficha técnica de series documentales
	– OAC	Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria
	– PCDA	Programa de control de documentos archivísticos
	– TRDA	Tabla de retención de documentos archivísticos
	– UUOO	Órganos y unidades orgánicas
Definiciones	– Archivo central	Es el nivel de archivo que administra, custodia y conserva los documentos con valor administrativo, legal y permanente determinado en el programa de control de documentos archivísticos, transferidos por los archivos de gestión.
	– Archivo de gestión	Es el nivel de archivo responsable de la custodia de los documentos mientras están en trámite o gestión.
	– Documento de archivo	Información contenida en cualquier soporte (físico y/o electrónico), producido y conservado como evidencia y como activo por una organización o individuo; en el ejercicio de sus funciones, desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales. También recibe la denominación de documento archivístico.
	– Ficha técnica de series documentales (FTSD)	Es el formato utilizado para describir las series documentales que conservan los órganos y/o unidades orgánicas, donde se registra sus valores y periodo de retención.
	– Procesos archivísticos	Son un conjunto de tareas que permiten la buena organización, conservación, digitalización y la elaboración de inventario descriptivo.

Elemento de entrada	Fuente
Plan anual de trabajo de archivos.	Archivo Central del Senace

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	Formula el Plan anual de trabajo archivístico del Senace y hace seguimiento hasta su aprobación, correspondiente al año entrante. Proceso aprobación de documentos internos	OAC	Especialista en archivo
2	Analiza los inventarios descriptivos y actualiza el fondo documental que custodia el Archivo Central del Senace de acuerdo a lo indicado en el anexo 1, en concordancia con las FTSD contenidas en el PCDA, a fin de obtener un fondo documental inventariado para futuras atenciones de solicitudes de documentación. Continúa en la actividad 7.	OAC	Técnico/a en archivo
3	Organiza los documentos custodiados en el Archivo Central, en concordancia con las FTSD contenidas en el PCDA. Continúa en la actividad 9	OAC	Técnico/a en archivo

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
4	Interdiario Verifica las condiciones ambientales. ¿Es conforme? – Sí: Completa el cuadro de medición de condiciones ambientales (anexo 02). Continúa en la actividad 7. – No: Gradúa los equipos. Continúa en la actividad 5.	OAC	Técnico/a en archivo
5	¿Está corregida la desviación? – Sí: Completa el cuadro de medición de condiciones ambientales. Continúa en la actividad 9. – No: Comunica a OA para reparación. Retorna a la actividad 4.	OAC	Técnico/a en archivo
6	Una vez al año (como mínimo) Supervisa el estado de conservación (de unidades de almacenamiento) y orden del patrimonio documental del archivo central. Continúa en la actividad 9.	OAC	Especialista
7	Elabora el Informe de evaluación de ejecución del PATA del año anterior, en concordancia con la Resolución Jefatural N°021-2019-AGN-J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DDPA, denominada “Normas para la Elaboración del Plan Anual de Trabajo Archivístico de las Entidades Públicas".	OAC	Especialista
8	Remite mediante oficio al Archivo General de la Nación el Informe de evaluación del PATA, hasta el 31 de enero del año posterior de su ejecución, en concordancia con la Resolución Jefatural N°021-2019-AGN-J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DDPA, denominada “Normas para la Elaboración del Plan Anual de Trabajo Archivístico de las Entidades Públicas".	OAC	Jefe/a
9	Fin del procedimiento.		

Salida / productos	Receptor
– Patrimonio documental organizado, digitalizado y conservado del Senace. – Informe de evaluación de ejecución del plan anual de trabajo de archivos actualizado.	– Archivo central del Senace. – UUOO – Ciudadanía

Proceso relacionado	– Administración del archivo central
Anexos	– Anexo 01: Inventario descriptivo del patrimonio documental del Senace. . – Anexo 2: Cuadro de medición de las condiciones ambientales del archivo central 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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 01: Inventario descriptivo del patrimonio documental del Senace.

INVENTARIO TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS

1. Nombre de la entidad	
2. Unidad Organica	
3. Nombre del /la servidor(a)	
4. Inventario elaborado por	
5. N° de remisión	
6. Año de remisión	
7. metros lineales de doc. a transferir	

8. N° de Unidad de Archivamiento	9. Nombre de las Series Documentales	10. Correlativo		11. Fechas Extremas		12. Cantidad de Folios	13. Ubicación Topografica		
		Del	Al	Del	Al		N° de Estante	N° de Cuerpo	Nivel o balda

(15) Lugar y fecha de entrega

(17) Lugar y fecha de recepción

(16) Firma y sello del servidor (a) que entrega

(18) Firma y sello del Jefe (a) /Director (a) q

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 02 Cuadro de medición de las condiciones ambientales del archivo central del Senace

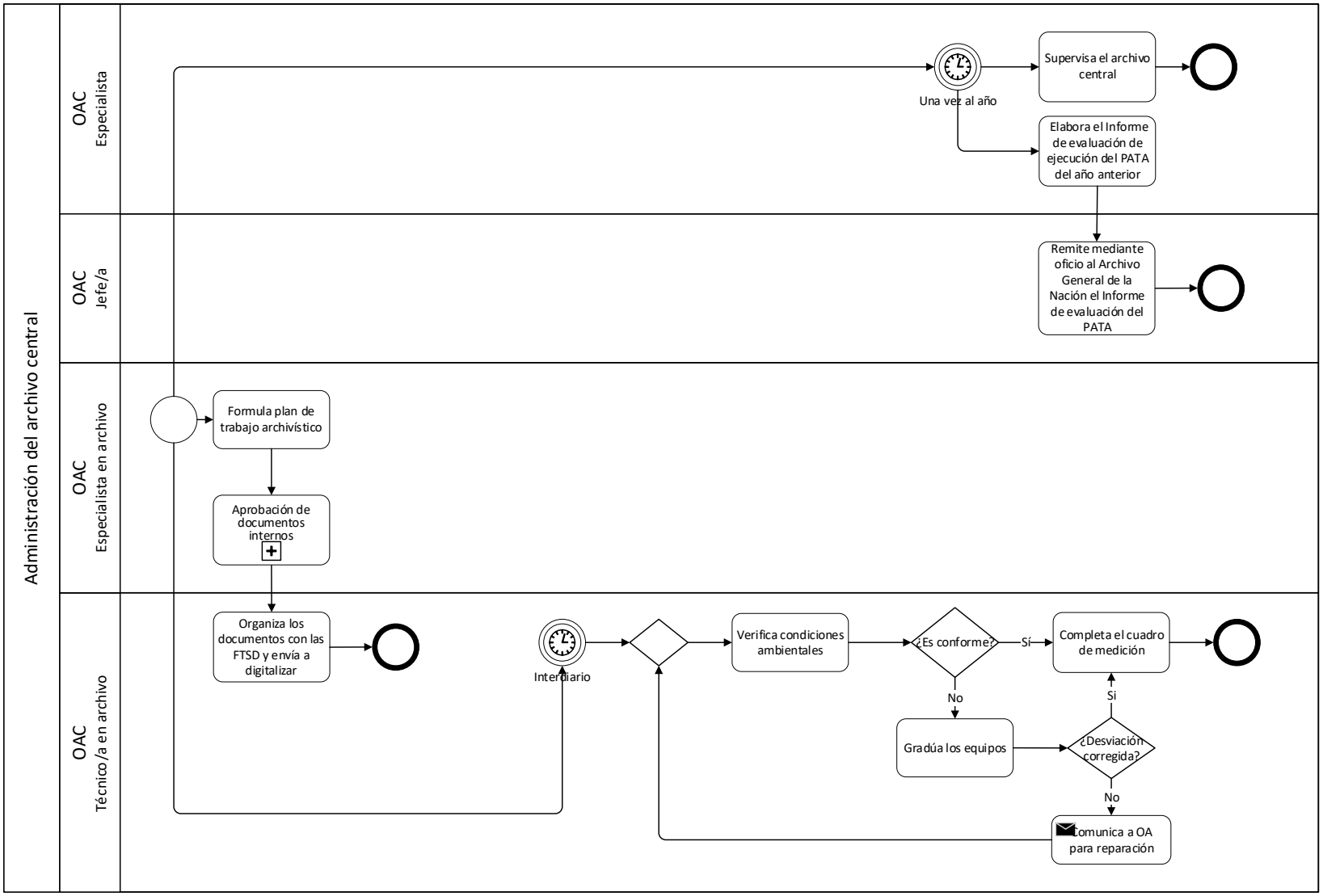
PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GESTIÓN DOCUMENTARIA

CONTROL DE CONDICIONES AMBIENTALES DEL ARCHIVO CENTRAL

MES: **EQUIPO:**

FECHA	PRIMERA MEDICION	TEMPERATURA	HUMEDAD	SEGUNDA MEDICION	TEMPERATURA	HUMEDAD

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.03.02_P Procedimiento: Organización y transferencia documental

Ficha de procedimiento

Organización y transferencia documental		Código	S.02.03.02_P

	Nombre	**Cargo**	**Área (Siglas)**
Elaborado por	Christian Manuel Alejandro Blanco Rentería	Especialista en archivo III	OAC
Revisado por:	Lily Marcela Toro Saldaña	Jefa de oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	OAC
Aprobado por:	Joanna Fischer Battistini	Gerenta general	GG

Documento de aprobación	

Control de versiones			
Versión	**Sección modificada**	**Justificación**	**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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Objetivo	Describe la secuencia de actividades para la transferencia del patrimonio documental custodiado por los archivos de gestión al archivo central del Senace.
Alcance	Inicia desde la solicitud de transferencia documental por parte de los órganos o unidades orgánicas hacia el archivo central del Senace, hasta la firma del acta de conformidad (o transferencia), traslado y custodia del acervo documental por parte del archivo central.
Base normativa	– Ley N° 25323, crea el Sistema Nacional de Archivos. – Ley N° 26612, que modifica el Decreto Legislativo Nº 681, mediante el cual se regula el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información. – Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus Modificatorias. – Decreto Ley N° 19414, Ley de Defensa, Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación. – Resolución Jefatural N°021-2019-AGN-J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DDPA, denominada “Normas para la Elaboración del Plan Anual de Trabajo Archivístico de las Entidades Públicas". – Resolución de Gerencia General N° 00011-2020-SENACE/GG, que aprueba la Directiva N° 00002-2020-SENACE-GG, “Disposiciones sobre los Procesos Técnicos Archivísticos del Senace” – Resolución de Gerencia General Nº 00001-2019-SENACE-GG, que aprueba la Directiva N°00001-2019 SENACE-GG denominada “Directiva que regula la gestión documental en el Senace”. – Resolución de Gerencia General Nº 00037-2021-SENACE-GG, que aprueba la Directiva N° 00004-2021-SENACE-GG, denominada “Directiva para la transferencia documental de los archivos de gestión al archivo central del Senace”. – Resolución de Consejo Directivo 00001-2022-SENACE-CD, que prueba el Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA) del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace.
Siglas	– DVD: Disco versátil digital – EVA: Plataforma informática de la ventanilla única de certificación ambiental – FTSD: Ficha técnica de series documentales – ITD: Inventario de Transferencia de Documentos – OAC: Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria – PCDA: Programa de control de documentos archivísticos – TRDA: Tabla de retención de documentos archivísticos – USB: Universal Serial Bus – UUOO: Órganos y unidades orgánicas

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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Definiciones	– Archivo central	Es el nivel de archivo que administra, custodia y conserva los documentos con valor administrativo, legal y permanente determinado en el programa de control de documentos archivísticos, transferidos por los archivos de gestión.
	– Archivo de gestión	Es el nivel de archivo responsable de la custodia de los documentos mientras están en trámite o gestión.
	– Documento de archivo	Información contenida en cualquier soporte (físico y/o electrónico), producido y conservado como evidencia y como activo por una organización o individuo; en el ejercicio de sus funciones, desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales. También recibe la denominación de documento archivístico.
	– Ficha técnica de series documentales	Es el formato utilizado para describir las series documentales que conservan los órganos y/o unidades orgánicas, donde se registra sus valores y periodo de retención.
	– Procesos archivísticos	Son un conjunto de tareas que permiten la buena organización, conservación, digitalización y la elaboración de inventario descriptivo.
	– Transferencia documental	Procedimiento archivístico que consiste en el traslado de los documentos del archivo.
	– Unidades de almacenamiento	Es el medio que se utiliza para almacenar y conservarla información tales como cajas archiveras, carpetas, folder, empastados y paquetes.

Elemento de entrada	Fuente
– Solicitud de transferencia documental al archivo central por correo electrónico o memorando.	Órganos y unidades orgánicas

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	Recibe la solicitud de transferencia documental de UUOO de acuerdo con las FTSD contenida en el PCDA. En concordancia con la Directiva N° 00004-2021-SENACE-GG, “Directiva para la transferencia documental de los archivos de gestión al archivo central del Senace”, o norma que la sustituya.	OAC	Especialista en archivo
2	Asesora al personal encargado de los archivos de gestión del Senace. En concordancia con la Directiva N° 00004-2021-SENACE-GG, “Directiva para la transferencia documental de los archivos de gestión al archivo central del Senace”, o norma que la sustituya.	OAC	Técnico/a
3	Verifica la documentación previa a ser remitida por parte de los archivos de gestión al archivo	OAC	Técnico/a

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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	central, la misma que se encontrará organizada (identificada, clasificada, ordenada) y registrada en el inventario de transferencia de documentos. según lo establecido en la Directiva 00002-2020-SENACE-GG, "Disposiciones sobre los Procesos Técnicos Archivísticos en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles–Senace", o norma que la sustituya., de acuerdo con los anexos 01 y 02, asimismo se identificada de acuerdo con los formatos de caratula y rotulo indicados en los anexos 03 y 04 respectivamente		
4	¿Es conforme? – **No**: Remite correo electrónico al área usuaria indicando las observaciones presentadas derivadas de la revisión previa a la ejecución de la actividad, donde el personal del archivo central realiza el asesoramiento técnico al personal encargado de los archivos de gestión. Continúa a la actividad 5. – **Sí:** Continúa el procedimiento actividad 6.	OAC	Técnico/a
5	¿Está subsanado? – **Si:** Continua procedimiento en la actividad 6. – **No:** Remite correo electrónico o memorando al área usuaria indicando el no levantamiento de las observaciones presentadas quedando sin efecto la solicitud de transferencia documental. Fin del procedimiento.	OAC	Especialista en archivo
6	Asesora al personal encargado de los archivos de gestión del Senace para el llenado y firmado del formato del Inventario de Transferencia de Documentos establecido en la Directiva N° 00004-2021-SENACE-GG, "Directiva para la transferencia documental de los archivos de gestión al archivo central del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace, o en la norma que lo sustituya, indicados en los anexos 01 y 02	OAC	Técnico/a
7	Firma el acta de conformidad (o transferencia) (anexo 05) documental entre el órgano o unidad orgánica solicitante y la OAC, adjuntando el ITD firmado mediante memorando dirigido a la OAC	OAC	Especialista en archivo
8	Recibido el memorando, la OAC tiene un plazo de tres (03) días hábiles para el traslado de las cajas del órgano y/o unidad orgánica solicitante hacia el archivo central.	OAC	Técnico/a
9	Fin del procedimiento	OAC	Especialista en archivo

Salida / productos	Receptor

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

– Documentos archivísticos organizados y transferidos con acta de transferencia suscrita.	– Archivo central del Senace.

Proceso relacionado	– Organización y transferencia documental
Anexos	– Anexo 1: Inventario de transferencia de documentos. – Anexo 2: Instrucciones para el llenado del ITD. – Anexo 3: Formato de carátula de paquetes para transferencia de documentos. – Anexo 4: Formato de rótulo de cajas archiveras para transferencia documentos. – Anexo 5: Acta de conformidad (o transferencia).

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 01 Inventario de transferencia de documentos.

INVENTARIO TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS

1. Nombre de la entidad	
2. Unidad Organica	
3. Nombre del /la servidor(a)	
4. Inventario elaborado por	
5. N° de remisión	
6. Año de remisión	
7. metros lineales de doc. a transferir	

8. N° de Unidad de Archivamiento	9. Nombre de las Series Documentales	10. Correlativo		11. Fechas Extremas		12. Cantidad de Folios	13. Ubicación Topografica		
		Del	Al	Del	Al		N° de Estante	N° de Cuerpo	Nivel o balda

(15) Lugar y fecha de entrega

(17) Lugar y fecha de recepción

(16) Firma y sello del servidor (a) que entrega

(18) Firma y sello del Jefe (a) /Director (a) q

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

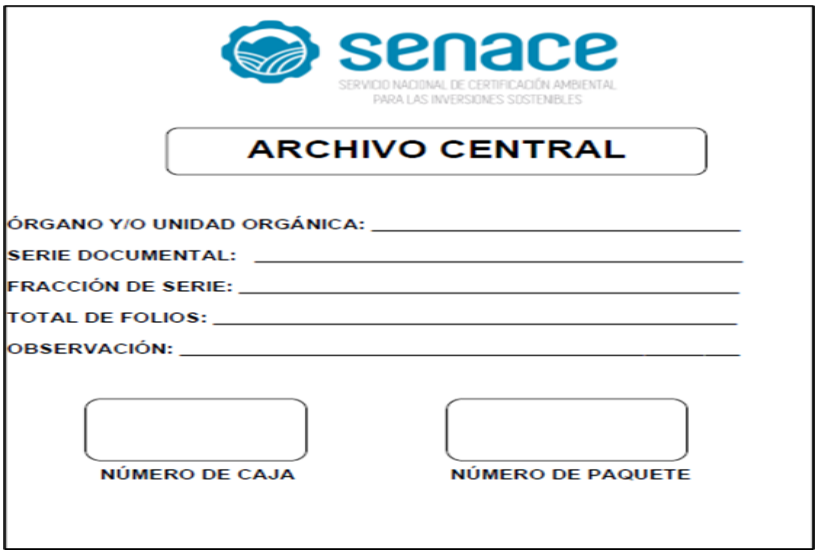
Anexo 02 Instrucciones para el llenado del ITD.

1. Nombre de la Entidad.
2. Nombre del órgano o unidad orgánica que transfiere la documentación.
3. Indicar el nombre del/la servidor(a), del órgano o unidad orgánica responsable de la transferencia de documentos.
4. Indicar el nombre del responsable en la elaboración del inventario.
5. Anotar el número secuencial según la primera remisión de documentos realizada anualmente por el órgano a la OAC
6. Anotar el año en el que se realiza la transferencia.
7. Anotar la cantidad de metros lineales de documentos a transferir, coordinar con la OAC el cálculo de metros lineales.
8. Anotar la cantidad total de las unidades de archivamiento a transferirse.
9. Anotar la serie o series documentales que conforman las unidades de archivamiento.
10. Se registra el número consecutivo del documento con una misma tipología, sea oficios, memorandos, informes, órdenes de servicio, órdenes de compra, comprobantes de pago, entre otros.
11. Indicar la fecha más antigua y reciente de cada una de las series.
12. Indicar la cantidad total de folios de la serie documental por cada unidad de archivamiento a transferir.
13. Dejar en blanco para uso del archivo receptor. Aquí se indica el lugar donde se encuentra archivada la unidad de archivamiento y el número de estante, cuerpo y balda asignado a ella dentro del archivo.
14. Anotar las observaciones o información complementaria necesarias para la mejor comprensión de los documentos a transferir.
15. Indica el lugar y fecha de la entrega de los documentos a transferir.
16. Firma, nombre y cargo del /la servidor(a) que realiza la entrega de los documentos a transferir.
17. Indica el lugar y fecha de la recepción de los documentos transferidos.
18. Firma, nombre y cargo del/ la servidor(a) que recibe los documentos transferidos

(*) Las páginas del inventario de transferencia deben enumerarse consecutivamente, indicando el número “uno” que es seguido de la preposición “de” y número total de páginas de tabla general

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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 03 Formato de carátula de paquetes para transferencia de documentos.



Anexo 04

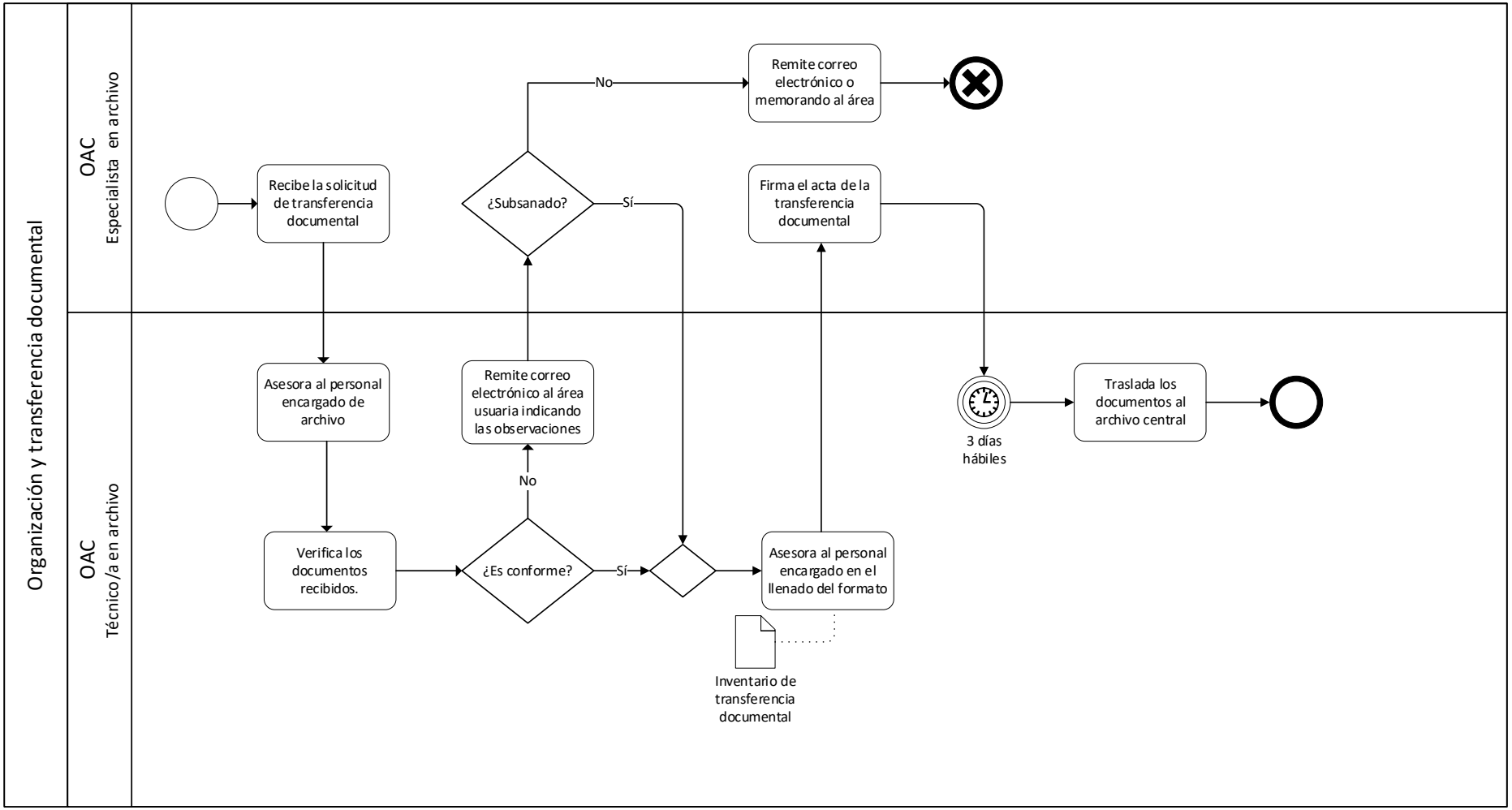
Formato de rótulo de cajas archiveras para transferencia documentos.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 05 Acta de conformidad (o transferencia).

senace	**ACTA DE TRANSFERENCIA DOCUMENTAL AL ARCHIVO CENTRAL N° -**
Páginas: 01 de 01	
1.-INFORMACIÓN GENERAL **NIVEL DE ARCHIVO GESTIÓN** **CENTRAL** **AÑO:** :	
2.-DESCRIPCIÓN GENERAL DE DOCUMENTOS A DEVOLVER:	
METROS LINEALES (O NÚMERO DE CAJAS) DE DOCUMENTOS A DEVOLVER:	
4.- Lima, **Jefe/a del archivo de gestión**	**5.- Lima,** **Jefe/a de la oficina de atención ciudadanía y gestión documentaria – archivo central**

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.03.03_P Procedimiento: Servicios archivísticos

Ficha de procedimiento

Servicios archivísticos	Código	S.02.03.03_P

	Nombre	Cargo	Área (Siglas)
Elaborado por	Christian Manuel Alejandro Blanco Rentería	Especialista en archivo III	OAC
Revisado por:	Lily Marcela Toro Saldaña	Jefa de oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	OAC
Aprobado por:	Joanna Fischer Battistini	Gerenta general	GG

Documento de aprobación	

Control de versiones			
Versión	**Sección modificada**	**Justificación**	**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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Objetivo	Describe la secuencia de actividades que permiten orientar a los órganos o unidades orgánicas a acceder a los documentos que se custodian y conservan en el Archivo Central, mediante los servicios archivísticos de reproducción, préstamo, fedateo o digitalización del acervo documental producido y recibido por la institución en el cumplimiento de sus funciones.
Alcance	Inicia desde el requerimiento de servicio archivístico por parte de los órganos o unidades orgánicas hacia el Archivo Central del Senace del acervo documental custodiado por el archivo central del Senace, hasta la remisión del correo electrónico o memorando de atención del requerimiento.
Base normativa	– Ley N° 25323, crea el Sistema Nacional de Archivos. – Ley N° 26612, que modifica el Decreto Legislativo Nº 681, mediante el cual se regula el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información. – Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus Modificatorias. – Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. – Ley N° 28186, Ley que establece los alcances del Decreto Legislativo N° 681 mediante el cual se regula el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información. – Decreto Ley N° 19414, Ley de Defensa, Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación. – Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. – Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA “Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública”. – Resolución Jefatural N° 179-2019-AGN/SG, que aprueba la Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA “Norma para la Administración de Archivos en la Entidad Pública”. – Resolución Jefatural N°021-2019-AGN-J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DDPA, denominada “Normas para la Elaboración del Plan Anual de Trabajo Archivístico de las Entidades Públicas". – Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 0131-2019-SENACE/PE, que aprueba la Directiva N° 002-2019-SENACE/PE, denominada “Disposiciones para la autenticación de reproducciones y constatación de copias en los expedientes del Senace” – Resolución de Gerencia General N° 00011-2020-SENACE/GG, que aprueba la Directiva N° 00002-2020-SENACE-GG, “Disposiciones sobre los Procesos Técnicos Archivísticos del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace” – Resolución de Gerencia General Nº 00001-2019-SENACE-GG, que aprueba la Directiva N°00001-2019 SENACE-GG denominada “Directiva que regula la gestión documental en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace”. – Resolución de Gerencia General Nº 00037-2021-SENACE-GG, que aprueba la Directiva N° 00004-2021-SENACE-GG, denominada “Directiva para la transferencia documental de los archivos de gestión al archivo central del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace”. – Resolución de Consejo Directivo 00001-2022-SENACE-CD, que prueba el Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA) 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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Siglas	– EVA	Plataforma informática de la ventanilla única de certificación ambiental
	– OAC	Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria
	– PCDA	Programa de control de documentos archivísticos
	– TRDA	Tabla de retención de documentos archivísticos
Definiciones	– Archivo central	Es el nivel de archivo que administra, custodia y conserva los documentos con valor administrativo, legal y permanente determinado en el programa de control de documentos archivísticos, transferidos por los archivos de gestión.
	– Archivo de gestión	Es el nivel de archivo responsable de la custodia de los documentos mientras están en trámite o gestión.
	– Documento de archivo	Información contenida en cualquier soporte (físico y/o electrónico), producido y conservado como evidencia y como activo por una organización o individuo; en el ejercicio de sus funciones, desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales. También recibe la denominación de documento archivístico.
	– Ficha técnica de series documentales	Es el formato utilizado para describir las series documentales que conservan los órganos y/o unidades orgánicas, donde se registra sus valores y periodo de retención.
	– Procesos archivísticos	Son un conjunto de tareas que permiten la buena organización, conservación, digitalización y la elaboración de inventario descriptivo.
	– Requerimiento de fidelidad	Característica que significa que el documento digitalizado es copia fiel del original.
	– Requerimiento de legibilidad	Característica que significa que el documento digitalizado pueda ser leído sin problemas.
	– Unidades de almacenamiento	Es el medio que se utiliza para almacenar y conservarla información tales como cajas archiveras, carpetas, folder, empastados y paquetes.

Elemento de entrada	Fuente
– Requerimiento de servicio archivístico mediante correo electrónico o memorando	UUOO.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	Envía requerimiento mediante correo electrónico institucional o memorando a través de EVA dirigido a la OAC, solicitando documentación del archivo central, precisando el tipo de requerimiento: reproducción, préstamo, fedateo o digitalización de la documentación, así como toda la	UUOO	Solicitante

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	información necesaria que posibilite la ubicación de la información documental.		
2	Recibe requerimiento de servicio archivístico para acceder a los documentos custodiados por el archivo central del Senace.	OAC	Especialista en archivo
3	Verifica que la información proporcionada por el órgano o unidad orgánica solicitante sea precisa.	OAC	Especialista en archivo
4	¿Es conforme? – No: Remite correo electrónico o memorando al área usuaria devolviendo la solicitud y/o explica los motivos por los que no se brinda la información de la documentación; asimismo, si fuera el caso, se brinda recomendaciones, a fin de que se amplíen datos para la búsqueda. Continúa a la actividad 5. – Sí: Continúa el procedimiento actividad 6.	OAC	Especialista en archivo
5	¿Está subsanado? – Si: Continua procedimiento en la actividad 6. – No: Remite correo electrónico o memorando al área usuaria indicando el no levantamiento de las observaciones presentadas quedando sin efecto la solicitud de servicio archivístico. Fin del procedimiento.	OAC	Especialista en archivo
6	¿Es un servicio de reproducción de documentos? – Sí: Efectúa búsqueda y localización de el/los documento/s solicitado/s. Fotocopia el documento. Continúa el procedimiento actividad 18. – No: Continúa el procedimiento actividad 7.	OAC	Técnico/a en archivo
7	¿Es un servicio de préstamo de documentos? – Sí: Efectúa búsqueda y localización de el/los documento/s solicitado/s. Entrega documento original en físico al personal autorizado del solicitante, para ser utilizado fuera de las instalaciones del Archivo Central, de manera temporal por un plazo de 05 días hábiles, el cual puede ser extendido por motivos justificados y por única vez por un plazo no mayor de 05 días hábiles, consignados mediante correo electrónico institucional o memorando a través de EVA dirigido a la UUOO solicitante. Continúa el procedimiento actividad 8. – No: Continúa el procedimiento actividad 15.	OAC	Técnico/a en archivo
8	Devuelve el documento original entregado en calidad de préstamo.	UUOO	Solicitante
9	Verifica la cantidad de folios y conservación ¿Es conforme? – Sí: Archiva el documento y actualiza el inventario descriptivo del patrimonio documental del Senace. Continúa en la actividad 19.	OAC	Técnico/a

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	– No: Indica las observaciones y devuelve a la UUOO para subsanación mediante correo electrónico o memorando, según corresponda. Continúa en la actividad 10.		
10	¿Está subsanado? – Sí: Se archiva el documento y actualiza el Inventario descriptivo del patrimonio documental del Senace. Continúa en la actividad 19. – No: Envía memorando al jefe/a de la UUOO solicitante para las acciones que correspondan. Continúa en la actividad 11.	OAC	Especialista en archivo
11	Realiza seguimiento de los documentos en calidad de préstamo solicitados para su devolución de acuerdo con el formato del anexo 01.	OAC	Especialista en archivo
12	¿Documento es devuelto? – Sí: Va a la actividad 19. – No: Determina si el documento está perdido. Continúa en la actividad 13.	OAC	Especialista en archivo
13	Elabora memorando para OAJ y la UUOO solicitante para la reconstrucción del documento faltante/extraviado y acciones de correspondan.	OAC	Especialista en archivo
14	Reconstruye el documento y lo entrega. continúa a la actividad 9.	UUOO	Responsable
15	¿Es un servicio de fedateo? – Sí: El archivo central efectúa la búsqueda y localización de el/los documento/s solicitado/s. Asimismo, el servicio es atendido realizando la reproducción (fotocopiado) y fedateado de la documentación solicitada remitiendo copia autenticada por el fedatario designado por la institución en concordancia con la Directiva N° 002-2019-SENACE/PE, denominada “Disposiciones para la autenticación de reproducciones y constatación de copias en los expedientes del Senace”. Continúa el procedimiento actividad 19. – No: Continúa el procedimiento actividad 16.	OAC	Técnico/a
16	¿Es un servicio de digitalización? – Sí: El archivo central efectúa la búsqueda y localización de el/los documento/s solicitado/s en físico o digital. Asimismo, el servicio es atendido realizando la digitalización de la documentación solicitada en formato PDF, para su remisión al área usuaria. Continúa el procedimiento actividad 18. – No: Se devuelve a la UUOO mediante correo electrónico o memorando con las indicaciones de la no factibilidad de atención del requerimiento.	OAC	Especialista en archivo
17	Realiza el llenado del formato de “seguimientos de servicios archivísticos atendidos”, consignado los datos e información correspondiente al tipo de requerimiento y documentación proporcionada a los órganos o unidades organizas del Senace.	OAC	Técnico/a

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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
18	Entrega en digital o físico, según corresponda, de la documentación solicitada al personal responsable del órgano o unidad orgánica solicitante	OAC	Técnico/a en archivo
19	Se remite correo electrónico o memorando, según corresponda, al área usuaria indicando la realización de la atención del servicio archivístico requerido.	OAC	Especialista en archivo
20	Fin del procedimiento	OAC	Especialista en archivo

Salida / productos	Receptor
– Documentación proporcionada mediante requerimiento de servicios archivísticos.	– Archivos de Gestión del Senace.

Proceso relacionado	– Servicio archivístico
Anexos	– Anexo 01: Formato de seguimientos de servicios archivísticos atendidos

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

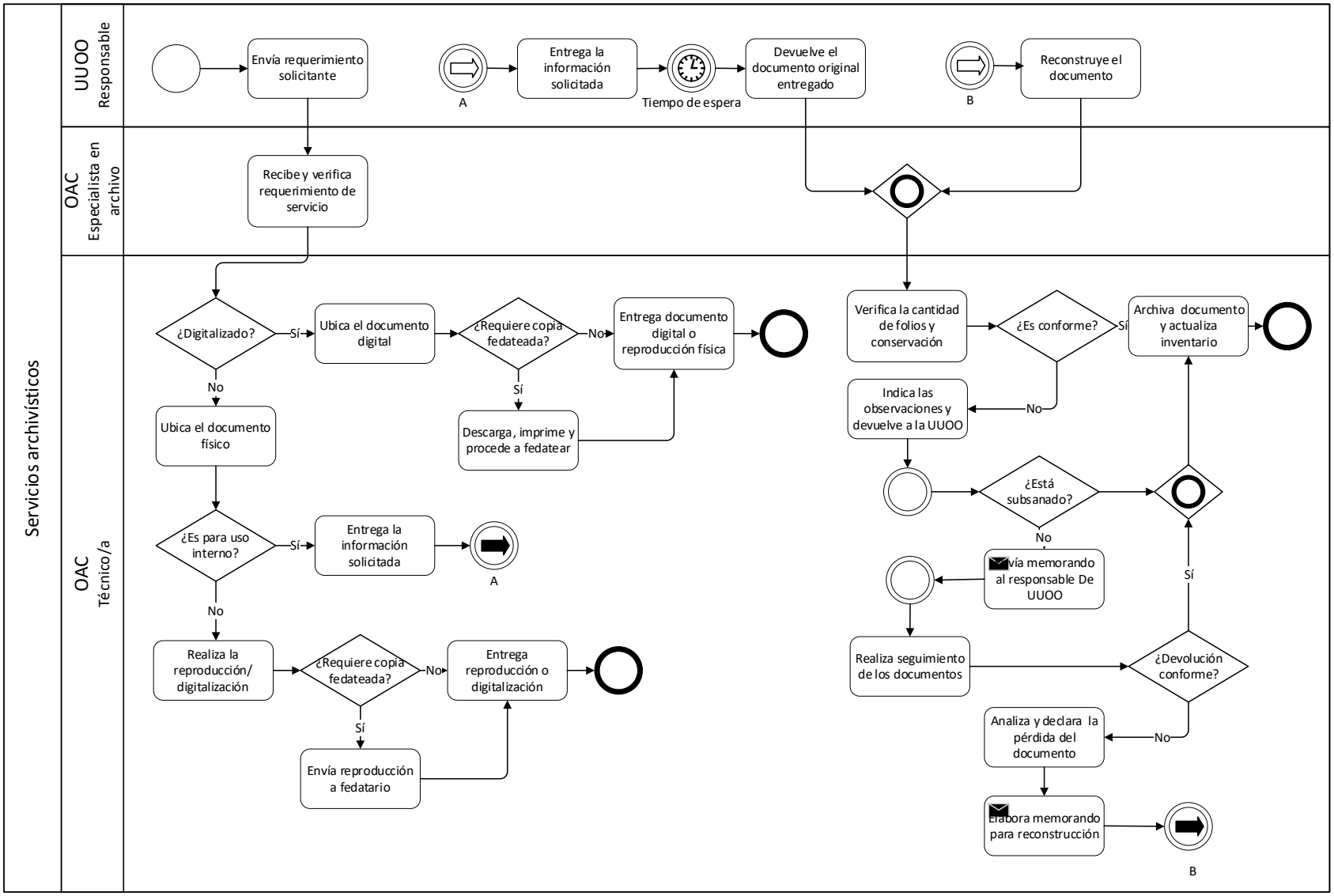
Anexo 01 Formato de seguimientos de servicios archivísticos atendidos

senace

FORMATO DE SEGUIMIENTOS DE SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS ATENDIDOS

N°DE DOCUMENTOS	N° DE SERVICIOS ATENTIDOS	N° EXPEDIENTE / DOCUMENTO	FOLIOS	CANTIDAD DE IMÁGENES DIGITALIZADAS	UNIDAD ORGANICA	ASUNTO	TIPO DE SOLICITUD	ESTADO	SOLICITANTE	MEDIO DE SOLICITUD	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE ATENCIÓN	FECHA DE DEVOLUCIÓN	AÑO	OBSERVACIONES
MES															

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.03.04_P Procedimiento: Digitalización de documentos

Ficha de procedimiento

Digitalización de documentos	Código	S.02.03.04_P

	Nombre	Cargo	Área (Siglas)
Elaborado por	Christian Manuel Alejandro Blanco Rentería	Especialista en archivo III	OAC
Revisado por:	Lily Marcela Toro Saldaña	Jefa de oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	OAC
Aprobado por:	Joanna Fischer Battistini	Gerenta general	GG

Documento de aprobación	

Control de versiones			
Versión	**Sección modificada**	**Justificación**	**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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Objetivo	Describe la secuencia de actividades para la digitalización del patrimonio documental custodiado por el archivo central del Senace, producido y recibido por la institución en el cumplimiento de sus funciones.
Alcance	Inicia desde la asignación para la digitalización del documento archivístico custodiado por el archivo central del Senace, hasta la generación del archivo digital.
Base normativa	– Ley N° 25323, crea el Sistema Nacional de Archivos. – Ley N° 26612, que modifica el Decreto Legislativo Nº 681, mediante el cual se regula el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información. – Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus Modificatorias. – Ley N° 28186, Ley que establece los alcances del Decreto Legislativo N° 681 mediante el cual se regula el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información. – Decreto Ley N° 19414, Ley de Defensa, Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación. – Resolución Jefatural N°021-2019-AGN-J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DDPA, denominada “Normas para la Elaboración del Plan Anual de Trabajo Archivístico de las Entidades Públicas". – Resolución de Gerencia General N° 00011-2020-SENACE/GG, que aprueba la Directiva N° 00002-2020-SENACE-GG, “Disposiciones sobre los Procesos Técnicos Archivísticos del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace” – Resolución de Gerencia General Nº 00001-2019-SENACE-GG, que aprueba la Directiva N°00001-2019 SENACE-GG denominada “Directiva que regula la gestión documental en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace”. – Instructivo de Transferencia Documental - INS-SG-02/01. – Manual del Sistema de Producción de Microformas Digitales – MANOAC- SPMD-01 - v.03 – Procedimiento de la producción de microformas digitales en el Senace - PRO-OAC-01/01.
Siglas	– EVA: Plataforma informática de la ventanilla única de certificación ambiental – FTSD: Ficha técnica de series documentales – OAC: Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria – PCDA: Programa de control de documentos archivísticos – SPMD: Sistema de producción de microformas digitales – TRDA: Tabla de retención de documentos archivísticos
Definiciones	– Archivo central: Es el nivel de archivo que administra, custodia y conserva los documentos con valor administrativo, legal y permanente determinado en el programa de control de documentos archivísticos, transferidos por los archivos de gestión. – Archivo de gestión: Es el nivel de archivo responsable de la custodia de los documentos mientras están en trámite o gestión. – Cyber Scan Cloud: Sistema informático / software.

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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

	– Documento de archivo	Información contenida en cualquier soporte (físico y/o electrónico), producido y conservado como evidencia y como activo por una organización o individuo; en el ejercicio de sus funciones, desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales. También recibe la denominación de documento archivístico.
	– Ficha técnica de series documentales	Es el formato utilizado para describir las series documentales que conserva los órganos y/o unidades orgánicas, donde se registra sus valores y periodo de retención.
	– Microforma	Término genérico para cualquier medio que contiene imágenes.
	– Preparación de documentos para digitalización	Acondicionamiento de los documentos originales limpiándolos, retirando las grapas y otros objetos de agrupamiento que pudieran dificultar su paso por las máquinas de captación de imágenes
	– Procesos archivísticos	Son un conjunto de tareas que permiten la buena organización, conservación, digitalización y la elaboración de inventario descriptivo.
	– Requerimiento de fidelidad	Característica que significa que el documento digitalizado es copia fiel del original.
	– Requerimiento de legibilidad	Característica que significa que el documento digitalizado pueda ser leído sin problemas.

Elemento de entrada	Fuente
– Asignación para su digitalización del documento archivístico custodiado por el archivo central del Senace.	– Proceso: Administración del archivo central.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	Recibe la asignación de digitalización del documento archivístico custodiado por el archivo central.	OAC	Especialista en archivo
2	Recibe los documentos físicos o electrónicos originales, así como los electrónicos que estuvieran grabados en medios portadores físicos.	OAC	Técnico/a
3	Verifica los datos de los documentos recibidos y el cargo. ¿Es conforme? – Sí: Firma cargo de entrega de documentos (anexo 01). – No: Consigna observaciones en el cargo e informa a quien realizó la entrega. Continúa el proceso en la actividad 4.	OAC	Técnico/a

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
4	Verifica si la digitalización es con valor legal. ¿Es una digitalización con valor legal? – No: Asigna al personal del archivo central para la ejecución de los procedimientos técnicos archivísticos correspondientes. Continúa en la actividad 5. – Sí: Genera y firma el plan de producción para la generación de microformas con valor legal. Continúa en la actividad 10.	OAC	Técnico/a
5	Prepara los documentos originales para la digitalización y agrupa en lotes.	OAC	Técnico/a
6	Verifica la configuración del equipo captador de imágenes (computadora y escáner), cumplan con los requerimientos de fidelidad (a fin de que sea copia fiel del original) y legibilidad (que el documento pueda ser leído sin problemas)		Técnico/a
7	Escanea el documento archivístico.	OAC	Técnico/a
8	Realiza el control de calidad de imagen considerando los atributos: integridad, fidelidad y legibilidad. ¿Es conforme? – Sí: Realiza la indización de la documentación digitalizada. Continúa en la actividad 9. – No: Regresa a la actividad 7.	OAC	Técnico/a
9	Elabora el inventario descriptivo (anexo 2) correspondiente a la documentación procesada. Fin del procedimiento.	OAC	Técnico/a
10	Crea el lote en el módulo de recepción del software CyberScan Cloud.	OAC	Técnico/a
11	Prepara los documentos originales para la digitalización, agrupa en lotes y consigna la información de cada expediente recibido en el módulo de preparación del software CyberScan Cloud.	OAC	Técnico/a
12	Verifica que se cumplan con las especificaciones declaradas en el plan de producción.	OAC	Técnico/a
13	Elige una muestra representativa y escanea conjuntamente con la tarjeta de calibración (tipo establecido en el plan de producción) ambos archivos digitales se graban en la carpeta compartida (asignada por la oficina).	OAC	Técnico/a
14	Genera el acta de apertura (anexo 3) y registra en el módulo de digitalización del software CyberScan Cloud.	OAC	Técnico/a

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
15	Escanea el documento archivístico.	OAC	Técnico/a
16	Realiza el control de calidad de imagen considerando los atributos: integridad, fidelidad y legibilidad en el módulo de controlador de calidad del software CyberScan Cloud. ¿Es conforme? – Sí: Continúa en la actividad 17 – No: Regresa a la actividad 15.	OAC	Técnico/a
17	Realiza la indización de la documentación digitalizada en el módulo de control de meta data del software CyberScan Cloud.	OAC	Técnico/a
18	Genera el acta de cierre (anexo 4) conjuntamente con el depositario de la fe pública, graba los medios portadores con la firma de acta de conformidad (anexo 5).	OAC	Especialista en archivo
19	Fin del procedimiento	OAC	Especialista en archivo

Salida / productos	Receptor
– Documento archivístico digitalizado.	– Archivo central del Senace.

Proceso relacionado	– Digitalización
Anexos	– Anexo 01: Cargo de entrega de documentos. – Anexo 02: Inventario documental. – Anexo 03: Acta de apertura. – Anexo 04: Acta de cierre. – Anexo 05: Acta de conformidad.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 01 Cargo de entrega de documentos.

senace	Préstamo de documentos del Archivo Central a la Línea de Producción de Microformas
UBICACIÓN:	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OAC) - Ambiente de la Línea de Producción de Microformas Digitales. Av. Rivera Navarrete 525 – 1er Piso - San Isidro.

N°	Unidad Orgánica	Serie Documental	Año Documento	Rango Documentos	N° Caja	N° Paquete	Folios	Estado de conservación	Anexos	Observación

Observaciones a la Recepción:

Préstamo			Recepción	
Entrega: / / Firma: Nombre: DNI:	Recibe: / / Firma: Nombre: DNI:		Devuelve: / / Firma: Nombre: DNI:	Recibe: / / Firma: Nombre: DNI:

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 02 Inventario documental

INVENTARIO TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS

1. Nombre de la entidad
2. Unidad Organica
3. Nombre del /la servidor(a)
4. Inventario elaborado por
5. N° de remisión
6. Año de remisión
7. metros lineales de doc. a transferir

8. N° de Unidad de Archivamiento	9. Nombre de las Series Documentales	10. Correlativo		11. Fechas Extremas		12. Cantidad de Folios	13. Ubicación Topografica		
		Del	Al	Del	Al		N° de Estante	N° de Cuerpo	Nivel o balda

(15) Lugar y fecha de entrega

(16) Firma y sello del servidor (a) que entrega

(17) Lugar y fecha de recepción

(18) Firma y sello del Jefe (a) /Director (a) q

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 03 Acta de apertura

senace	ACTA DE APERTURA

I. CÓDIGO DEL ACTA PARA EL SENACE:

Código de línea	Número Secuencial	Año

II. DATOS DE LA ENTIDAD PROPIETARIA DE LOS DOCUMENTOS:

Denominación:	
Ley de creación:	
RUC:	
Dirección:	
Teléfono:	

III. DATOS DEL DEPOSITARIO DE LA FE PÚBLICA:

Nombre y Apellidos:	
N° de Registro:	
Código del Acta en su registro y archivo:	
Numeración Correlativa de Apertura:	

IV. DATOS DE LA MICROGRABACIÓN:

	DIA	MES	AÑO	HORA
Fecha y Hora de Inicio:				
Códigos de los medios portadores:				

V. DATOS DE LOS DOCUMENTOS A MICROGRABAR:

Serie documental:	
Periodo temporal:	
Estado de conservación:	
Observaciones generales:	
Observaciones del preparador:	

VI. FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA:

Fecha:	DIA	MES	AÑO

Firma:				
Nombres:				
Cargo/Rol:	Representante del Órgano al que pertenecen los documentos	Depositario de la Fe Pública	Jefe OAC (*)	Supervisor del SPMD

(*) En los casos en que las funciones del depositario de la Fe Pública y el Jefe de la OAC recaigan en la misma persona, firmará el Coordinador del Sistema.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 04 Acta de cierre

senace	ACTA DE CIERRE

I. CÓDIGO DEL ACTA PARA EL SENACE:

Código de línea	Número Secuencial	Año

II. DATOS DE LA ENTIDAD PROPIETARIA DE LOS DOCUMENTOS:

Denominación:	
Ley de creación:	
RUC:	
Dirección:	
Teléfono:	

III. DATOS DEL DEPOSITARIO DE LA FE PÚBLICA:

Nombre y Apellidos:	
N° de Registro:	
Código del Acta en su registro y archivo:	
Numeración Correlativa de Apertura:	

IV. DATOS DE LA MICROGRABACIÓN:

Fecha y Hora de Término de la grabación del medio(s):	DÍA	MES	AÑO		HORA
Códigos de los medios portadores:					

V. DATOS DE LOS DOCUMENTOS A MICROGRABAR:

Serie documental:	
Periodo temporal:	
Estado de conservación:	
Índice:	
Observaciones:	

VI. FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA:

	DÍA	MES	AÑO
Fecha:			

Firma:				
Nombres:				
Cargo/Rol:	Representante del Órgano al que pertenecen los documentos	Depositario de la Fe Pública	Jefe OAC (*)	Supervisor del SPMD

(*) En los casos en que las funciones del depositario de la Fe Pública y el Jefe de la OAC recaigan en la misma persona, firmará el Coordinador del Sistema.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 05 Acta de conformidad

senace	ACTA DE CONFORMIDAD

I. CÓDIGO DEL ACTA PARA EL SENACE:

Código de línea	Número Secuencial	Año

II. DATOS DE LA ENTIDAD PROPIETARIA DE LOS DOCUMENTOS:

Denominación:	
Ley de creación:	
RUC:	
Dirección:	
Teléfono:	

III. DATOS DEL DEPOSITARIO DE LA FE PÚBLICA:

Nombre y Apellidos:	
N° de Registro:	
Código del Acta en su registro y archivo:	
Numeración Correlativa de Apertura:	

IV. DATOS DE LA MICROGRABACIÓN:

Serie Documental	Acta de Cierre	Código de Medio Portador	N° de Serie en la superficie del medio portador	
			Ejemplar original	Ejemplar copia (con contenido idéntico al del ejemplar original)

Fecha y Hora de Término:	DÍA	MES	AÑO	HORA

V. DATOS DE LOS DOCUMENTOS A MICROGRABAR:

Serie documental:	
Periodo temporal:	

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

senace	ACTA DE CONFORMIDAD

VI. DATOS TÉCNICOS:

Soporte Técnico:		
N° de Unidades:		
N° de imágenes/registros con documentos micrograbados	Soporte 1	
	Soporte 2	
	Soporte 3	
	Total:	
Observaciones:		

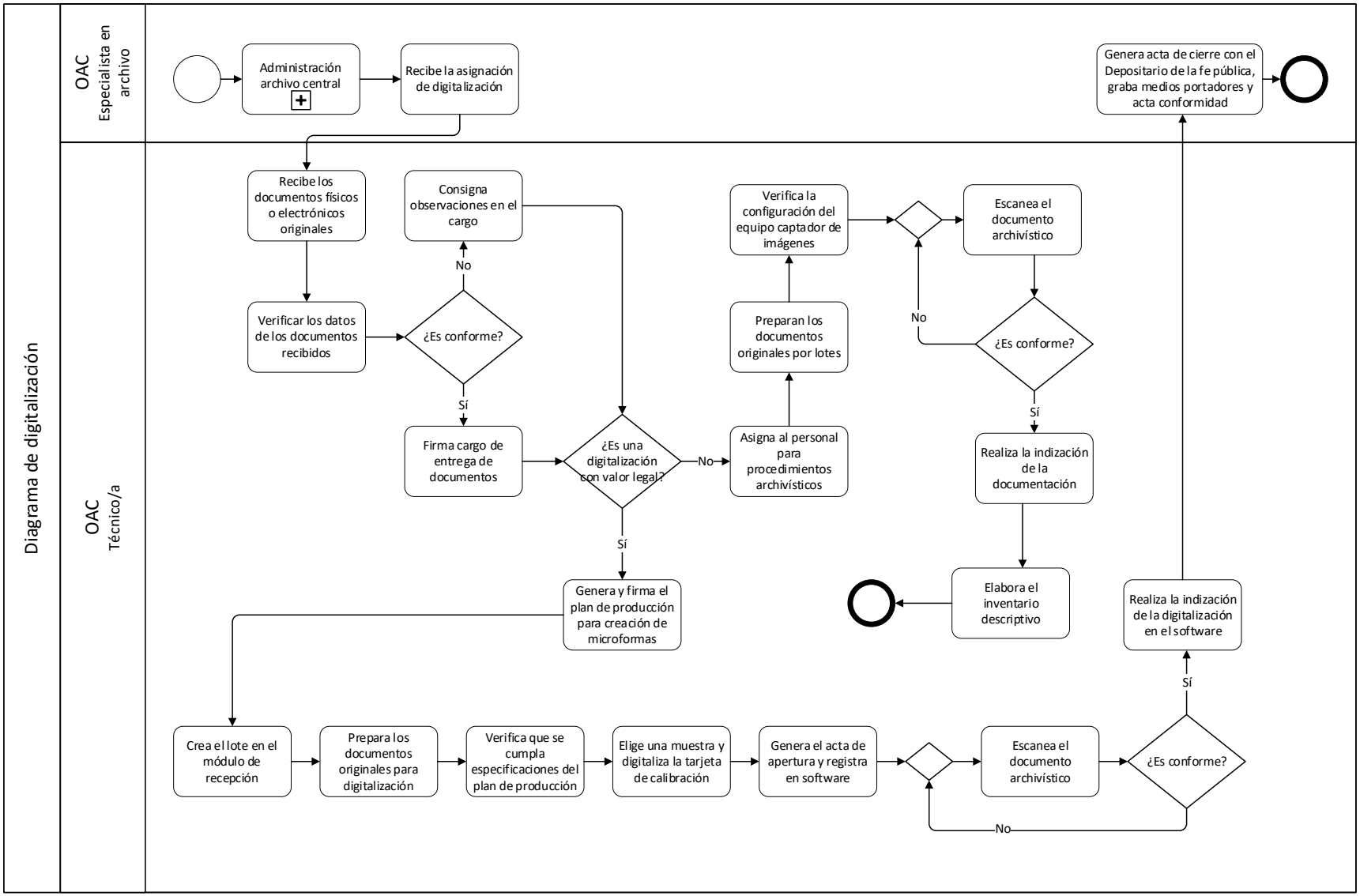
VII. FECHA DE EMISIÓN DEL ACTA:

	DÍA	MES	AÑO
Fecha:			

Firma:				
Nombres:				
Cargo/Rol:	Representante del Órgano al que pertenecen los documentos	Depositario de la Fe Pública	Jefe OAC (*)	Supervisor del SPMD

(*) En los casos en que las funciones del depositario de la Fe Pública y el Jefe de la OAC recaigan en la misma persona, firmará Coordinador del Sistema.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.04.01_P Procedimiento: Organización del centro de documentación

Ficha de procedimiento

Organización del centro de documentación	Código	S.02.04.01_P

	Nombre	**Cargo**	**Área (Siglas)**
Elaborado por	Mariene Quintana Salgado	Especialista legal I	OAC
Revisado por:	Lily Marcela Toro Saldaña	Jefa de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	OAC
Aprobado por:	Joanna Fischer Battistini	Gerenta general	GG

Documento de aprobación	

Control de versiones			
Versión	**Sección modificada**	**Justificación**	**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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Objetivo	Describe la secuencia de actividades para realizar la recopilación, sistematización, conservación, actualización y difusión del material bibliográfico, hemerográfico, audiovisual y especial (ítems), en formato físico, de temas de competencia de la entidad y que se encuentran en custodia del centro de documentación.
Alcance	Comprende las actividades de ingreso, registro, conservación actualización y descarte de los ítems recibidos por adquisición o donación, que serán custodiados por el centro de documentación para su posterior difusión a los servidores del Senace. Es de aplicación para todos los órganos y unidades orgánicas del Senace.
Base normativa	– Ley N° 26905 – Ley del Depósito Legal y sus modificatorias por la Ley 28377 – Decreto Supremo N° 002-2014-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley 30034 – Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. – Ley N° 30034, Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. – Decreto Supremo 017-98-ED Reglamento de la Ley del Depósito Legal – Resolución Directoral Nacional N° 230-2004-BNP que aprueba las Políticas de Desarrollo de Colecciones y Descarte de Colecciones. – Resolución Directoral Nacional Nro. 064-2015-BNP que aprueba la Directiva Nro. 002-2015-BNP "Descarte de Material Documental, Bibliográfico, Hemerográfico y especial".
Siglas	– OA: Oficina de administración – OAC: Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria.
Definiciones	– Ítems: Material bibliográfico, hemerográfico, audiovisual y especial en formato físico de distintas temáticas. Se organiza en colecciones.

Elemento de entrada	Fuente
– Requerimiento de adquisición de ítem. – Ítem recibido por donación (material bibliográfico, hemerográfico, audiovisual y especial).	– Adquisición – Donación

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
Ingreso y registro de ítems:			
1	*Entrada 1* Recibe requerimiento de adquisición de ítem.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
2	Gestiona con la OA la adquisición de ítem. Continúa en la actividad 5.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
3	*Entrada 2* Recibe libros en calidad de donación. Continúa en la actividad 4.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
4	Revisa si el ítem/s es de temas de interés del Senace. ¿Es de interés? - Sí: Acepta ítem. Continúa en la actividad 5. - No: Acepta ítem y registra en inventario con observación. Fin del procedimiento.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
5	Registra información del ítem en el catálogo virtual KOHA del centro de documentación.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
6	Coloca al ítem etiquetas con el número de clasificación y efectúa el forrado del ítem.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
7	Ordena el ítem de acuerdo con su colección y clasificación en el centro de documentación. Fin del procedimiento.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
Conservación de ítems			
8	Una vez al mes: Revisa las condiciones físicas y ambientales, así como las medidas de seguridad del centro de documentación y completa registro.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
9	¿Es conforme? - Sí: Concluye la actividad. Fin del procedimiento. - No: Continúa en la actividad 10.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
10	Coordina con la OA labores para el mantenimiento y/o seguridad del centro de documentación. Regresa a la actividad 8.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
Actualización y descarte de ítems			
11	Anualmente: Realiza el inventario de ítems del centro de documentación (anexo 1).	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
12	Separa aquellos ítems que se encuentren deteriorados o cuenten con más de tres ejemplares en el centro de documentación.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
13	Coordina la posible donación de ítems a otras entidades ¿Se donará ítems? - Sí: Gestiona con OA la donación de ítems. Continúa en la actividad 14. - No: Gestiona los documentos para el descarte de ítem. Continúa procedimiento en la actividad 15.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
14	Coordina y entrega con la entidad que recibe en donación los ítems. Continúa en la actividad 18.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
15	Elabora listado del material seleccionado para descarte.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
16	Remite el listado a la OA para la actualización del inventario patrimonial de la entidad.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
17	Realiza el descarte de los ítems.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
18	Actualiza el catálogo virtual KOHA del centro de documentación.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
19	Fin del procedimiento.		

Salida / productos	Receptor
– Catálogo virtual KOHA del centro de documentación actualizado. – Listado del material seleccionado para descarte elaborado.	– Servidores/as de los órganos y unidades orgánicas.

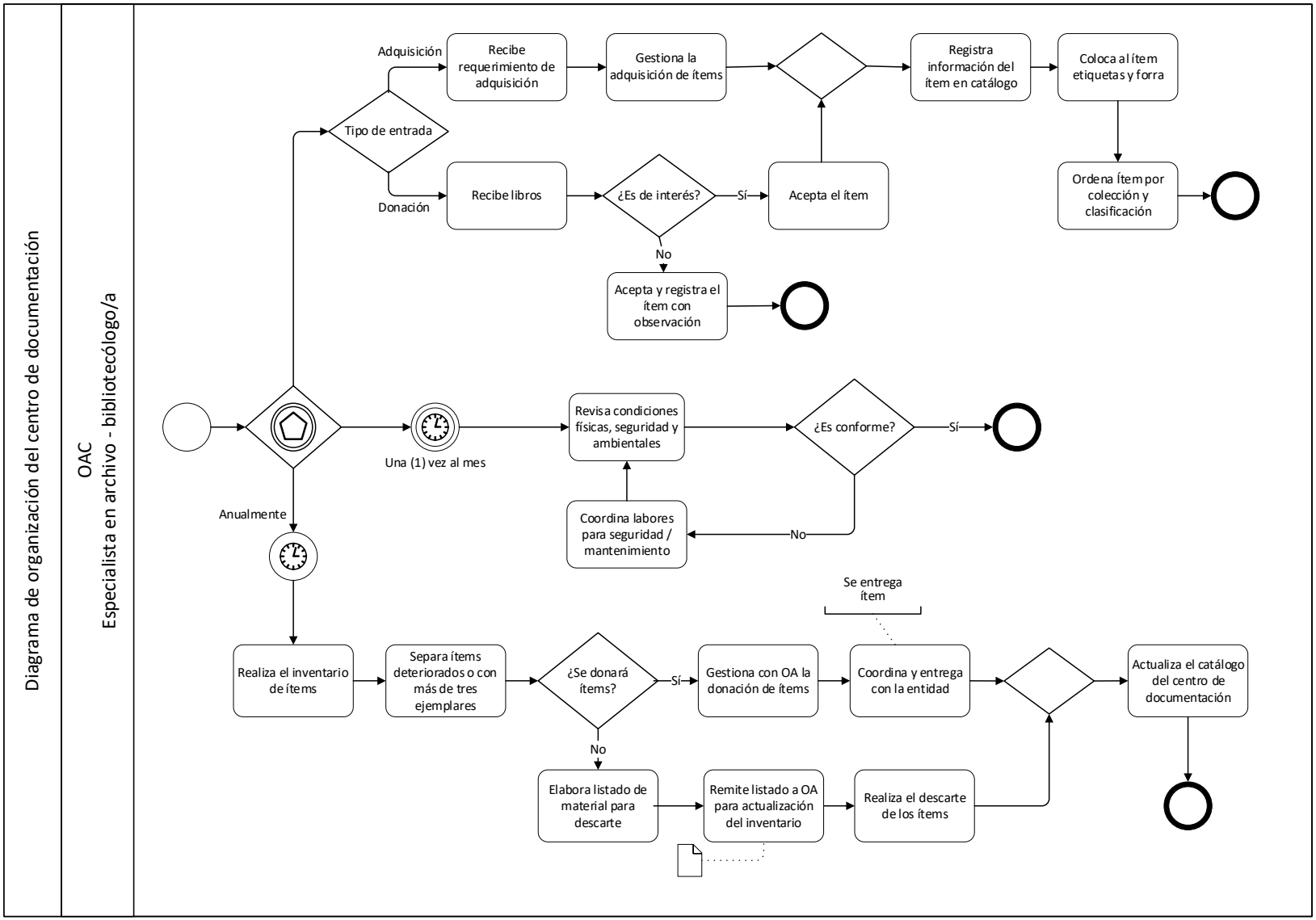
Proceso relacionado	– Organización del centro de documentación
Anexos	– Anexo 01: Formato de inventario de ítems en excel.

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 01 Formato de inventario de ítems en excel.

Editorial	Código	Descriptores temáticos	Número de ejemplares

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

S.02.04.02_P Procedimiento: Atención de solicitudes de préstamo bibliográfico

Ficha de procedimiento

Atención de solicitudes de préstamo bibliográfico	Código	S.02.04.02_P

	Nombre	Cargo	Área (Siglas)
Elaborado por	Mariene Quintana Salgado	Especialista legal I	OAC
Revisado por:	Lily Marcela Toro Saldaña	Jefa de oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria	OAC
Aprobado por:	Joanna Fischer Battistini	Gerenta general	GG

Documento de aprobación	

Control de versiones			
Versión	**Sección modificada**	**Justificación**	**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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Objetivo	Describe la secuencia de actividades para la atención de solicitudes de préstamo del material bibliográfico, hemerográfico, audiovisual y especial, en formato físico (ítems) que se encuentran en custodia del centro de documentación.
Alcance	Comprende desde la solicitud de préstamo de material bibliográfico hasta su devolución al centro de documentación. Es de aplicación para todos los órganos y unidades orgánicas del Senace.
Base normativa	– No aplica.
Siglas	– OAC: Oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria
Definiciones	– Ítem: Material bibliográfico, hemerográfico, audiovisual y especial en formato físico de distintas temáticas. Se organiza en colecciones.

Elemento de entrada	Fuente
– Requerimiento de préstamo de ítem	– Órganos y unidades orgánicas

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
Atención de requerimiento de préstamos			
1	Recibe requerimiento de préstamo de ítem.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
2	Verifica disponibilidad del ítem. ¿Está disponible? – Sí: Continúa en la actividad 3. – No: Comunica a solicitante la fecha de disponibilidad de ítem. Fin de procedimiento.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
3	Retira ítem de estante y registra en formato de préstamo en excel, (anexo 01)	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
4	Envía correo a solicitante para coordinar entrega de ítem y comunica fecha límite de devolución de ítem.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
5	Entrega ítem al solicitante. Nota: Interrupción del proceso hasta devolución del ítem.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
6	Actualiza el estado del ítem de “disponible” a “préstamo” en el catálogo virtual KOHA del Centro de Documentación	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a

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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
Devolución			
7	Realiza seguimiento para devolución de ítem al centro de documentación. ¿En plazo? – Sí: Comunica fecha límite de préstamo y consulta si desea renovar. Continúa en la actividad 9. – No: Reitera devolución de ítem y realiza seguimiento hasta devolución. Continúa en la actividad 8.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
8	Comunica a jefe/a de la OAC. Continúa en la actividad 10.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
9	¿Se renueva? – Sí: Actualiza el registro formato de préstamo. Regresa a la actividad 7. – No: Continúa en la actividad 10.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
10	Coordina devolución de ítem.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
11	Recibe el ítem y verifica su estado ¿Es conforme? – Sí: Actualiza el estado del ítem de “préstamo” a “disponible” en el catálogo virtual KOHA del Centro de Documentación y custodia el ítem. Continúa en la actividad 12. – No: Comunica al jefe/a de la OAC. Continúa en la actividad 13.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
12	Coloca el ítem en su ubicación en el estante.	OAC	Especialista en archivo Bibliotecólogo/a
13	Fin del procedimiento.		

Salida / productos	Receptor
– Registro de préstamo de ítems actualizado.	– Servidores/as de los órganos y unidades orgánicas.

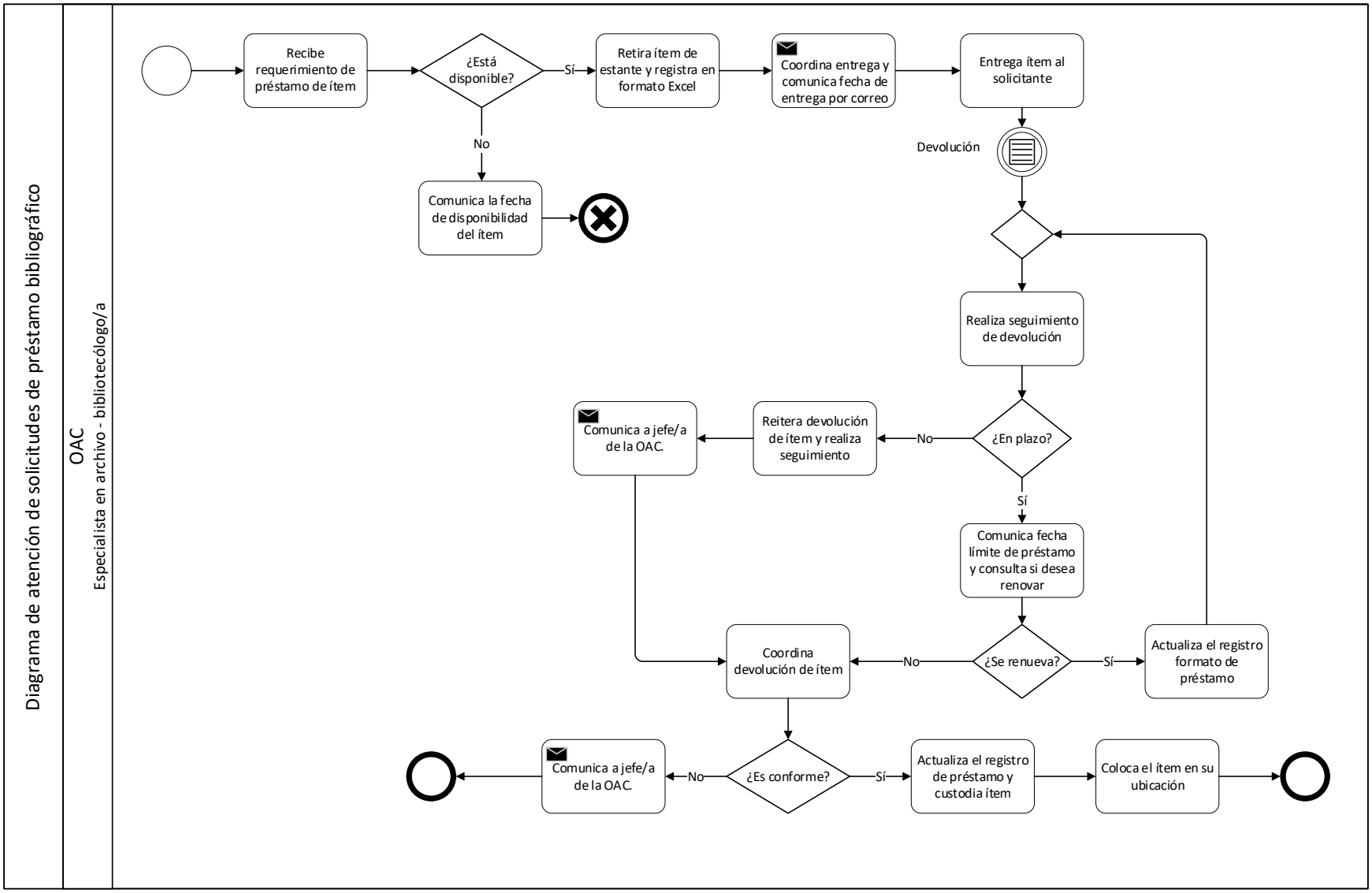
Proceso relacionado	– Atención de solicitudes de préstamo bibliográfico.
Anexos	– Anexo 01: Formato de registro de préstamos de ítems en excel.

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/verificación” ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Anexo 01 Formato de registro de préstamos de ítems en excel.

CONTROL DE PRESTAMOS - DEVOLUCIÓN				
Código	**Título de publicación**	**Persona que solicita**	**Fecha de solicitud**	**Fecha de devolución**

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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.



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/verificación" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.