


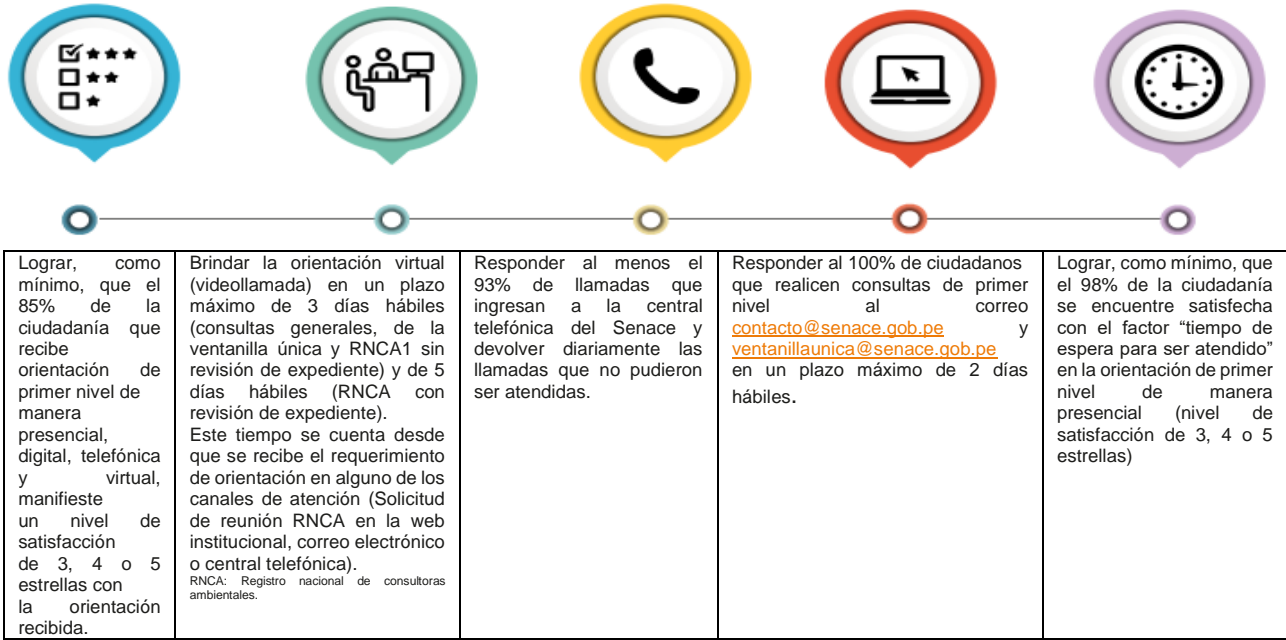
<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>VERSIÓN RESUMIDA</b> <b>SERVICIO DE ORIENTACIÓN MEDIANTE LA ABSOLUCIÓN PRESENCIAL, DIGITAL, TELEFÓNICA O VIRTUAL DE CONSULTAS DE PRIMER NIVEL EN EL SENACE</b>	
---	--

**Servicio Objeto de la Carta:**

Servicio de Orientación mediante la absolución Presencial, Digital, Telefónica o Virtual de Consultas de Primer Nivel en el Senace, es brindado por especialistas de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OAC) y consiste en absolver las consultas de los ciudadanos, 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 cuatro (4) canales de atención habilitados: Presencial, Digital, Telefónico y Virtual:

Canales de Orientación	Presencial	Rivera Navarrete 525- San Isidro
	Digital	<a href="mailto:contacto@senace.gob.pe">contacto@senace.gob.pe</a> : Atención de temas referidos al cumplimiento de los procedimientos TUPA y No TUPA del Senace (forma de presentación de documentos, requisitos, plazos, etc), competencias, etc. Todas aquellas consultas que no sean de índole técnica. <a href="mailto:ventanillaunica@senace.gob.pe">ventanillaunica@senace.gob.pe</a> : Atención de temas referidos a la plataforma informática de la ventanilla única EVA.
	Telefónico	500 0710 <b>Opción 1:</b> Consultas generales. <b>Opción 2:</b> Consultas de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental - VUCA.
	Virtual	Videollamada vía Ms TEAMS. Solicitar vía reunión RNCA de la web institucional, correo <a href="mailto:contacto@senace.gob.pe">contacto@senace.gob.pe</a> : o central telefónica – opción 1.
Horario de atención:		De lunes a viernes de 8:45 a.m. a 4:50 p.m. (horario corrido)
Oficina responsable:		Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OAC)

**Compromisos asumidos en la prestación del Servicio:**



**Forma de Consulta de los indicadores de medición de cumplimiento de los compromisos y sus resultados:**

El resultado de los indicadores de calidad de los servicios ofrecidos está a disposición de la ciudadanía en la página [www.gob.pe](https://www.gob.pe/institucion/senace/colecciones/1788-seguimiento-y-cumplimiento-de-compromisos-de-la-carta-de-servicios) del Senace, enlace: <https://www.gob.pe/institucion/senace/colecciones/1788-seguimiento-y-cumplimiento-de-compromisos-de-la-carta-de-servicios> en el apartado de:

**Seguimiento y Cumplimiento de los Compromisos de la Carta de Servicios.**

**Periodicidad con la que se divulgan los resultados de cumplimiento de los compromisos**  
 Estos resultados serán divulgados en un plazo de quince (15) días hábiles siguientes al cierre de cada mes.

### Forma de Consulta de la legislación aplicable:

El Marco Normativo aplicable a la Carta de Servicio de Orientación mediante la absolución Presencial, Digital, Telefónica o Virtual de Consultas de Primer Nivel en el Senace, se encuentra dispuesta en la página web institucional, enlace: <https://www.gob.pe/institucion/senace/colecciones/1473-marco-normativo-de-la-carta-de-servicios-de-orientacion-mediante-la-absolucion-presencial-telefonica-o-virtual-de-primer-nivel-en-el-senace> en el apartado de:

#### **Normativa de la Carta de Servicios.**

### Forma de Consulta de los derechos y obligaciones del ciudadano:

Los Derechos y Obligaciones de los ciudadanos y administrados con respecto a la Carta de Servicios de Orientación mediante la absolución Presencial, Digital, Telefónica o Virtual de Consultas de Primer Nivel en el Senace, se encuentran detallados en la página web institucional, enlace: <https://www.gob.pe/institucion/senace/colecciones/1770-publicaciones-relacionadas-a-la-carta-de-servicios-de-orientacion-mediante-la-absolucion-digital-telefonica-o-virtual-de-primer-nivel-en-el-senace> en el apartado de

#### **Prepublicación (\*)**

(\*) Documento pdf que en su contenido detalla los ítems *Derechos de los ciudadanos* y *Deberes de los Ciudadanos*.

### Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones y plazo de contestación:

Los ciudadanos o administrados que soliciten orientación presencial, digital, telefónica o virtual, mediante la absolución de consultas de primer nivel, en caso no estén conformes con la atención recibida en el Senace o por el incumplimiento de algún compromiso de calidad establecido en la Carta de Servicios, pueden presentar un reclamo o una sugerencia a través de:



#### **Libro de Reclamaciones:**

**Libro de Reclamaciones Virtual:** En la Página Web del Senace, sección Trámites y servicios, en Enlaces Directos, dando click en Libro de Reclamaciones (<https://www.gob.pe/23060-presentar-un-reclamo-ante-una-entidad-publica?child=9209>)

**Libro de Reclamaciones Físico:** Que se encuentra en la Mesa de Partes del Senace

Respuesta al reclamo: El Senace responderá al ciudadano o administrado que ha presentado un Reclamo en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles.



#### **Buzón de Sugerencias:**

De tener alguna Sugerencia para la mejora de nuestro Servicio podrán hacer uso del Buzón de Sugerencias físico ubicado en la sede del Senace o a través del correo electrónico [calidaddeatencion@senace.gob.pe](mailto:calidaddeatencion@senace.gob.pe)

### Medidas de subsanación o compensación por incumplimiento de los compromisos:

Las medidas de subsanación o compensación por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta de Servicios se encuentran detalladas en la página web institucional, enlace: <https://www.gob.pe/institucion/senace/colecciones/1770-publicaciones-relacionadas-a-la-carta-de-servicios-de-orientacion-mediante-la-absolucion-digital-telefonica-o-virtual-de-primer-nivel-en-el-senace>, en el apartado de **Prepublicación (\*)**

(\*) Documento pdf que en su contenido detalla el ítem *Medidas de Subsanación*.

### Datos identificativos de la organización responsable de la Carta:

Razón Social:
Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles
RUC:
20556097055
Web:
<a href="http://www.gob.pe/senace">www.gob.pe/senace</a>
Dirección:
Av. Rivera Navarrete 525 - San Isidro - Lima - Perú
Central Telefónica:
500-0710

**Fecha de entrada en vigor:**

La Prepublicación de la 4ta. versión de la Carta de Servicios de Orientación mediante la absolución Presencial, Digital, Telefónica o Virtual de Consultas de Primer Nivel en el Senace será entre los días 20 y 24 de octubre del 2023.

Se estima que la publicación definitiva de la NUEVA VERSIÓN de la Carta será entre el 1 y 15 de noviembre.