

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN
13765006425791

FIRMADO POR:



CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE ORIENTACIÓN MEDIANTE LA ABSOLUCIÓN PRESENCIAL,
DIGITAL, TELEFÓNICA O VIRTUAL DE CONSULTAS DE PRIMER NIVEL
EN EL SENACE.

Objetivo

El Senace es un organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio del Ambiente, que evalúa la viabilidad ambiental de los proyectos de inversión más complejos del país, con solidez técnica y promoviendo la participación ciudadana efectiva, generando confianza de la población en el proceso de evaluación ambiental.

Nuestra misión es “brindar un servicio de certificación de estudios de impacto ambiental de los proyectos de inversión a las instituciones públicas y privadas, de manera oportuna, transparente, con calidad técnica y confiable que impulse al desarrollo sostenible del país”.

En este contexto, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OAC) del Senace es responsable del servicio de orientación mediante la absolución de consultas de primer nivel, formuladas por la ciudadanía y administrados a través de los cuatro canales de atención: presencial, digital, telefónico y virtual. Y con la publicación de la presente Carta de Servicios, asume el compromiso de realizar esta labor de forma oportuna y eficiente. Para ello cuenta con personal competente y comprometido con los valores de la institución.

Datos del Senace

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

Datos del servicio objeto de la carta de servicios

El 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). Consiste en absolver las consultas de la ciudadanía, referidas a la información general del Senace, sus competencias y procedimientos (forma de presentación de documentos, requisitos y plazos), y todas aquellas consultas generales que no sean de índole técnica o de interpretación normativa¹, a través de los 4 canales de atención habilitados: presencial, telefónico, digital y virtual:

Canales de Orientación	Presencial:	Av. Rivera Navarrete 525 - San Isidro
	Digital:	contacto@senace.gob.pe: Atención de temas referidos al cumplimiento de los procedimientos TUPA y No TUPA del Senace (forma de presentación de documentos, requisitos, plazos, etc), competencias, etc. Todas aquellas consultas que no sean de índole técnica. ventanillaunica@senace.gob.pe: Atención de temas referidos a la plataforma informática de la ventanilla única EVA.
	Telefónico:	500 0710 Opción 1: Consultas generales. Opción 2: Consultas de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental - EVA.
	Virtual:	Videollamada vía Ms Teams. Solicitar vía Reunión RNCA de la web institucional, contacto@senace.gob.pe 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).	

¹ La OAC se encarga de derivarlas a las áreas competentes del Senace para su atención respectiva, o de informar al ciudadano (a) o administrado (a) sobre los canales disponibles para la atención de este tipo de consultas.



Deberes y derechos de la ciudadanía

Derechos

- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Recibir una orientación personalizada y eficiente mediante la absolución de consultas, recibiendo la información de manera clara y comprensible.
- Disponibilidad de información detallada en la web institucional del Senace (www.gob.pe/senace).
- Mantener la confidencialidad de la información proporcionada.
- Tener la posibilidad de presentar un reclamo a través del Libro de Reclamaciones en caso no esté conforme con la atención recibida en el Senace o por el incumplimiento de algún compromiso de calidad establecido en la presente Carta de Servicios.
- Tener la posibilidad de dejar una sugerencia para la mejora de nuestro servicio en el Buzón de Sugerencias o a través del correo electrónico: calidaddeatencion@senace.gob.pe

Deberes

- Mostrar una adecuada conducta hacia el personal de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OAC) que brinda el servicio de orientación.
- Brindar información veraz al personal de orientación de la OAC que, como parte de la absolución de su consulta, pudiese ser solicitada.
- Cumplir con el horario agendado para el inicio de las reuniones de orientación virtual (videollamada Ms Teams).
- Identificarse correctamente al solicitar una orientación presencial, digital, telefónica o virtual.
- Respetar las disposiciones y normas emitidas por la autoridad administrativa del Senace y el marco legal vigente.

Marco Normativo

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 009-2017-MINAM que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles (SENACE).
- Decreto Legislativo N° 1394, que fortalece el funcionamiento de las autoridades competentes en el marco del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- DS 007-2020-PCM – Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública.
- 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".
- Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueban la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.
- Directiva N° 00006-2022-SENACE-GG "Lineamientos para la gestión de reclamos en el SENACE".
- Resolución de Gerencia General N° 00044-2022-SENACE-GG "Aprobar los Manuales de Procedimientos del Senace-MAPRO del Proceso S.02 Atención a la ciudadanía y gestión documentaria y archivística"
- DIRECTIVA N° 00009-2022-SENACE/GG Protocolo de atención y orientación del Senace, aprobada con Resolución de Gerencia General N° 00041-2022-SENACE-GG.

Compromisos de calidad



Lograr, como mínimo, que el 90% de la ciudadanía que recibe orientación de primer nivel de manera presencial, digital, telefónica y virtual, manifieste un nivel de satisfacción de 3, 4 o 5 estrellas con la orientación recibida.



Brindar la orientación virtual (video- llamada) en un plazo máximo de 3 días hábiles (consultas generales, de la ventanilla única y RNCA¹ sin revisión de expediente) y de 5 días hábiles (RNCA con revisión de expediente).

Este tiempo se cuenta desde que se recibe el requerimiento de orientación en alguno de los canales de atención (solicitud de reunión RNCA en la web institucional, correo electrónico o central telefónica).

¹ Registro Nacional de Consultoras Ambientales del Senace.



Responder al menos el 93% de llamadas que ingresan a la central telefónica del Senace y devolver diariamente las llamadas que no pudieron ser atendidas.



Responder al 100% de las consultas de primer nivel al correo contacto@senace.gob.pe y ventanillaunica@senace.gob.pe, en un plazo máximo de 2 días hábiles.



Lograr, como mínimo, que el 98% de la ciudadanía se encuentre satisfecha con el factor "tiempo de espera para ser atendido" en la orientación de primer nivel de manera presencial (nivel de satisfacción de 3, 4 o 5 estrellas)

El resultado de cumplimiento de los compromisos de calidad estará a disposición de la ciudadanía en la página web del Senace en un plazo de quince (15) días hábiles siguientes al cierre de cada mes.

Indicadores de calidad:

- Porcentaje mensual de la ciudadanía encuestada que se muestra Muy Satisfecho (5 estrellas), Satisfecho (4 estrellas) y Neutral (3 estrellas) con el servicio recibido, igual o mayor al 90%.
- Tiempo máximo de espera de la ciudadanía para recibir la orientación virtual (videollamada vía Ms Teams) de:
 - 3 días hábiles para consultas generales, consultas referidas a la ventanilla única y consultas del RNCA que no requieren de revisión de expediente.
 - 5 días hábiles para consultas del RNCA que requieren de revisión de expediente.
- Porcentaje máximo mensual de llamadas perdidas: 7%, respecto al total de llamadas que ingresan a la central telefónica y devolución diaria de llamadas no contestadas.
- Tiempo máximo de espera del ciudadano(a) para recibir orientación digital a una consulta de primer nivel: 2 días hábiles.
- Porcentaje mensual de la ciudadanía encuestada que se muestra Muy Satisfecho (5 estrellas), Satisfecho (4 estrellas) y Neutral (3 estrellas) con el tiempo de espera de la orientación recibida, igual o mayor al 98%

Medidas de subsanación

- Referente al porcentaje de satisfacción de la ciudadanía y administrados con el servicio de orientación mediante la absolución de consultas de primer nivel. En caso de incumplimiento (encuestados que respondieron 2 estrellas – Insatisfecho y 1 estrella – Muy insatisfecho), un(a) colaborador(a) de la OAC se contactará con el ciudadano(a) insatisfecho(a) para conocer las causas de su molestia, explicar lo sucedido y pedir las disculpas del caso.
- Cuando una orientación virtual (videollamada) sea brindada en plazos mayores a los establecidos en el compromiso, se enviará un correo electrónico con la justificación correspondiente al ciudadano(a).
- En caso una llamada perdida² no sea devuelta en el mismo día, personal de orientación devolverá la misma el día hábil siguiente a primera hora (8:45 am).
- En los casos en que el porcentaje de llamadas no contestadas sea mayor al 7%, se explicarán los motivos y se informarán las acciones tomadas para su subsanación en el Informe de cumplimiento de los compromisos publicado en la web dentro de los 15 días hábiles del mes siguiente.
- En el caso de los ciudadanos(as) que esperaron más de 2 días hábiles en recibir la absolución de la consulta de primer nivel mediante el canal digital se le explicarán los motivos que originaron el incumplimiento y brindará las disculpas del caso.
- Para los casos de consultas técnicas que deban ser atendidas por otras áreas del Senace esto será comunicado en un plazo máximo de 2 días hábiles y la consulta será atendida en los plazos de ley.
- Referente al porcentaje de satisfacción de la ciudadanía y administrados con el tiempo de espera de orientación presencial mediante absolución de consultas de primer nivel. En caso de incumplimiento (encuestados que respondieron 2 estrellas-Insatisfecho y 1 estrella -Muy insatisfecho), un(a) colaboradora de la OAC, se contactará con el ciudadano(a) insatisfecho (a) para conocer las causas de su molestia explicar lo sucedido y pedir las disculpas del caso.

Formas de presentación de reclamos y sugerencias

La ciudadanía 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 presente Carta de Servicios, pueden presentar un reclamo a través de:



Libro de Reclamaciones Virtual y físico en la Mesa de Partes del Senace

En la página web del Senace, ingresando al enlace del Libro de Reclamaciones.

Respuesta al reclamo: El Senace responderá a la ciudadanía 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 escribir a calidaddeatencion@senace.gob.pe, o en el Buzón de sugerencias físico que se encuentra disponible en la Plataforma de Atención al Ciudadano del Senace.

² Llamadas perdidas son aquellas que no pudieron ser atendidas por el personal de orientación del call center dado que cuando estas fueron realizadas, todos los agentes se encontraban ocupados.

Formas de participación de la ciudadanía

La Carta de Servicios será revisada al menos cada dos (02) años y será publicada en la página web del Senace.

Previo a la publicación, la ciudadanía podrá revisar su contenido y enviar sus opiniones al correo calidaddeatencion@senace.gob.pe en un plazo máximo de cinco (05) días calendario desde la fecha de republicación de la carta.

Aprobación de la Carta de Servicios

Si el Senace decide modificar los servicios o los compromisos antes del segundo año de aprobada la Carta de Servicios, informará a la ciudadanía el detalle a través de la página web institucional, al menos cinco (05) días calendario antes de la implementación de la modificación. En dicho plazo, la ciudadanía puede formular sus opiniones a través del correo electrónico calidaddeatencion@senace.gob.pe.

Versión:	cuarta
Vigente desde:	21/11/2023

Mecanismos de comunicación interna y externa

A nivel externo, se difundirá a través del portal web del Senace y mediante las redes sociales de la institución.

Al interno, se comunicará a los colaboradores(as) del Senace a través de reuniones de coordinación y capacitaciones internas. Además, se coordinará con la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional la remisión de comunicación interna a todo el personal del Senace. Asimismo, el resultado de los indicadores de calidad de los servicios ofrecidos está a disposición de la ciudadanía en la página web del Senace en la sección informes y publicaciones, en el compendio Seguimiento y Cumplimiento de Compromisos de la Carta de Servicios, en un plazo de 15 días hábiles siguientes al cierre de cada mes.



PERÚ

Ministerio
del Ambiente



senace

SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL
PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES