



SERVICIO NACIONAL DE  
CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA  
LAS INVERSIONES SOSTENIBLES

Código: INS-SG-01/01

Fecha de  
aprobación:

10/06/2016

# INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ROL	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	Olinda Victoria Echeandía Heredia	Coordinadora (e) de Trámite Documentario y Archivo	25/05/2016	
Revisado por:	María Eulalia Olcese Herrera	Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	25/05/2016	 
	Aldo Renato Ramírez Palet	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	01/06/2016	
Aprobado por:	Alfredo Xavier Neyra Gavilano	Secretario General	10/06/2016	 






## 1. OBJETIVO

Brindar orientación e información a los ciudadanos sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA y otros establecidos por el Servicio de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles- Senace.

## 2. ALCANCE

Lo dispuesto en la presente directiva es de obligatorio cumplimiento para el personal de la Coordinación de Trámite Documentario y Archivo del Senace y el personal que interactúa en la atención al ciudadano.

## 3. BASE NORMATIVA

- 
- 
- 
- 
- 
- 3.1. Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
  - 3.2. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
  - 3.3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
  - 3.4. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado y sus modificatorias.
  - 3.5. Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
  - 3.6. Ley N° 29968, Ley de Creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace.
  - 3.7. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
  - 3.8. Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
  - 3.9. Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.
  - 3.10. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el nuevo "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía".
  - 3.11. Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, que aprueba las Normas de Control Interno.
  - 3.12. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP se aprueba los lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades Públicas.

## 4. RESPONSABILIDAD

- 4.1. La Secretaría General, a través de la Coordinación de Trámite Documentario y Archivo, es responsable de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la presente directiva.
- 4.2. Los órganos y unidades orgánicas del Senace son responsables de cumplir lo dispuesto en la presente directiva.

## 5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1 El horario de atención al público en el Senace es de ocho (8) horas en forma ininterrumpida.

- 5.2 La Coordinación de Trámite Documentario y Archivo realiza semestralmente una evaluación de la atención que se brinda al ciudadano, a fin de garantizar su mejora continua.
- 5.3 El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva genera responsabilidad administrativa, incurriendo en falta disciplinaria que se sanciona de acuerdo a lo dispuesto en la normativa sobre la materia.

## 6. DESCRIPCIÓN

### 6.1 Atención presencial

6.1.1 El/La servidor/a que tenga a cargo la atención presencial del/la ciudadano/a debe tener presente las siguientes disposiciones:

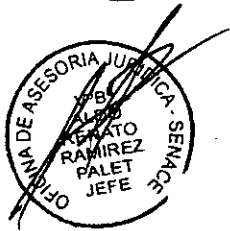
- a) Usar ropa formal, portando en todo momento la tarjeta de identificación otorgada por el Senace (fotocheck).
- b) Tener a su alcance las herramientas o materiales necesarios, como computadoras, teléfono, directorio, lapicero y otros, para el buen desenvolvimiento de sus labores.
- c) Mantener limpia y ordenada el área de atención a la ciudadanía.
- d) Demostrar interés y empatía para la atención al/a la ciudadano/a.
- e) Procurar ser quien pronuncie las primeras palabras de bienvenida.
- f) Escuchar con atención al/a la ciudadano/a; procurando un diálogo fluido y amplio.
- g) Tener la respuesta clara y precisa antes de transmitirla al/a la ciudadano/a, actuando con discreción y reserva en el manejo de la información.
- h) Mantener el registro de los visitantes con los principales datos del/a la ciudadano/a.
- i) Despedirse de manera cordial.

6.1.2 Los ciudadanos deben ser atendidos en estricto orden de llegada, con excepción de la atención preferente a la que tienen derecho las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad, quienes se encuentran exoneradas de turnos o cualquier otro mecanismo de espera, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.

6.1.3 Para la atención al/a la ciudadano/a de manera presencial se debe tener en cuenta lo siguiente:

#### A. Al inicio de la atención al/a la ciudadano/a

Al saludar al/a la ciudadano/a se debe seguir las siguientes pautas:



- a) Iniciar la conversación con un saludo cordial y usar la frase "Bienvenido/a al Senace".
- b) Identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el ciudadano dé su nombre y optar por un trato de usted.
- c) Invitar al/a la ciudadano/a que exprese la razón de su visita, pudiendo usar las siguientes preguntas:
  - ¿De qué manera puedo ayudarlo/a?
  - ¿De qué manera puedo servirlo/a?
  - ¿En qué le puedo ayudar?
  - ¿En qué le puedo servir?

- d) Mantener contacto visual en todo momento.
- e) Mostrar una actitud agradable, evitando mostrar gestos de incomodidad frente al/a la ciudadano/a.

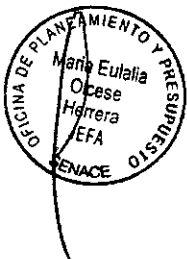
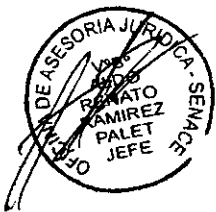
#### B. Durante la atención al/a la ciudadano/a

Durante el servicio de atención al/a la ciudadano/a se debe seguir las siguientes pautas:

- a) Propiciar un diálogo que haga sentir al/a la ciudadano/a bienvenido/a y cómodo/a para realizar la gestión.
- b) Dejar que el/a la ciudadano/a se exprese y se sienta a gusto, no interrumpir la conversación, se puede resumir, preguntar o parafrasear la consulta; de ser necesario revisar la documentación que presenta.
- c) Evitar conversaciones casuales que prolonguen innecesariamente el tiempo de atención.
- d) En caso de no poder absolver la consulta, evitar ausentarse del área de atención a la ciudadanía, de preferencia realizarla vía telefónica.
- e) Propiciar información en forma concreta, utilizar un lenguaje sencillo, repetir las ideas más importantes, evitar responder con preguntas, no mezclar temas.
- f) Expresar al/a la ciudadano/a el compromiso de solucionar o responder a su consulta a la brevedad.
- g) Hacer seguimiento a las solicitudes de atención.

#### C. Al finalizar la atención al/a la ciudadano/a

Al despedirse del/la ciudadano/a se debe seguir las siguientes pautas:



- a) Agradecerle por la visita, y si existe algún material promocional proceder a su entrega.
- b) Despedirlo/la de manera cordial, manifestando que ha sido importante atenderlo/la.
- c) Terminar la conversación con la siguiente frase "Muchas gracias por su visita al Senace".

## 6.2 Atención telefónica

6.2.1 El/La servidor/a que tenga a cargo la atención telefónica del/la ciudadano/a debe tener presente las siguientes disposiciones:

- a) Responder el teléfono a más tardar a la tercera timbrada.
- b) Saludar a la persona que llama, identificándose como servidor/a del Senace.
- c) Solicitar el nombre del ciudadano y la necesidad de su comunicación.
- d) Hablar de forma clara, sencilla y directa.
- e) Tratar de usted al/a la ciudadano/a que llamen por este medio.
- f) Permitir que el/la ciudadano/a decida si espera por alguna información o prefiere llamar más tarde.
- g) No dejar en espera al ciudadano por más de 30 segundos. De ser necesario más tiempo, retomar el llamado informando la causa de la espera.
- h) Cumplir con lo que se ofrece al/a la ciudadano/a.
- i) Transferir las llamadas que no puedan ser atendidas en el marco de su competencia, informando al/a la ciudadano/a el motivo de la transferencia.
- j) Al culminar con la atención, agradecer al/a la ciudadano/a por la llamada realizada al Senace.
- k) Corroborar que el/la ciudadano/a haya finalizado la llamada antes que usted.



## 6.3 De los mecanismos de evaluación de la atención al/a la ciudadano/a

6.3.1 La Coordinación de Trámite Documentario y Archivo puede utilizar los siguientes mecanismos para evaluar los servicios de atención que se brindan al/a la ciudadano/a:

### a) Encuestas

Se aplica un cuestionario a un grupo representativo de ciudadanos para obtener información respecto la percepción que tienen sobre los servicios de atención en el Senace.





**b) Usuario incógnito**

La Coordinación de Trámite Documentario y Archivo designa a una persona para que actúe como ciudadano/a, con la finalidad de evaluar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía.

**c) Llamadas aleatorias**

La Coordinación de Trámite Documentario y Archivo realiza llamadas telefónicas de manera aleatoria a los diversos órganos del Senace, para verificar la aplicación de las normas establecidas en la presente directiva.



**7. CAMBIOS A LA VERSIÓN ANTERIOR**

No aplica.

