

FIRMADO POR:

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y EL DESARROLLO DE ATENCIONES NO PRESENCIALES EN EL SENACE

I. OBJETO:

Regular la atención a la ciudadanía y la recepción de documentos en el Senace a través de medios no presenciales, en el marco de la emergencia sanitaria, declarada por la existencia del COVID-19.

II. ALCANCE

Los presentes lineamientos son de obligatorio cumplimiento de todos los funcionarios y servidores civiles que prestan servicios al Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles (en adelante, Senace), independientemente del régimen laboral y/o contractual con la entidad.

Asimismo, los presentes lineamientos se aplican a los ciudadanos y administrados que se vinculen con Senace en el marco de los servicios o procedimientos de su competencia.

III. BASE NORMATIVA

- 3.1.** Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 3.2.** Ley N° 29968, Ley de creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace.
- 3.3.** Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres, embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público y sus modificaciones.
- 3.4.** Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 3.5.** Decreto de Urgencia N° 026-2020, que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID-19 en el territorio nacional.
- 3.6.** Decreto Legislativo N° 1394, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las autoridades competentes en el marco del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental.
- 3.7.** Decreto Legislativo N° 1497, Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.
- 3.8.** Decreto Supremo N° 009-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones - ROF del Senace.
- 3.9.** Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.10.** Decreto Supremo N° 008-2020-SA, con el cual se declara la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario, por la existencia del COVID-19, y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, prorrogada por el Decreto Supremo N° 020-2020-SA,

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

hasta por el plazo de 90 días calendario, contado a partir del 10 de junio de 2020.

- 3.11. Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, con el cual se declara el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de quince (15) días calendario, y se dispone el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19 y sus prórrogas.
- 3.12. DECRETO SUPREMO N° 094-2020-PCM, Decreto Supremo que establece las medidas que debe observar la ciudadanía hacia una nueva convivencia social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- 3.13. Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los “Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las Entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la Declaratoria de Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19 en el Perú, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA”.
- 3.14. Resolución de Gerencia General N° 024-2018-SENACE/GG, “Disposiciones para la atención a la ciudadanía en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – SENACE”.
- 3.15. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 00035-2020-SENACE-PE, que aprueba el listado de procedimientos a cargo del Senace exceptuados de la suspensión del cómputo de plazos previsto en el numeral 2 de la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia N° 026-2020 y artículo 28 del Decreto de Urgencia N° 029-2020.
- 3.16. Resolución de la Oficina de Administración N° 014-2020-SENACE/GG-OA, “Lineamientos sobre medidas de seguridad y salud en el trabajo durante las actividades del Senace en el estado de emergencia nacional decretado por el gobierno nacional para combatir el COVID-19”.

IV. DEFINICIONES

- 4.1. **Administrado:** Persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo; o aquellos que, sin haber iniciado el procedimiento posean derechos o intereses legítimos que pueden resultar afectados por la decisión a adoptarse.
- 4.2. **Ciudadano:** Persona natural o jurídica, que se relaciona con el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace, para efectuar consultas, y/o trámites administrativos de competencia de la Entidad.
- 4.3. **COVID-19:** El COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente, el COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo.

- 4.4. Emergencia sanitaria:** Constituye un estado de riesgo elevado o daño a la salud y la vida de las poblaciones, de extrema urgencia, como consecuencia de la ocurrencia de situaciones de brotes, epidemias o pandemias.
- 4.5. Grupos de riesgo:** Las personas en grupos de riesgo son las que presentan características asociadas a mayor riesgo de complicaciones por COVID-19: personas mayores de sesenta y cinco (65) años y quienes cuenten con comorbilidades como hipertensión arterial, diabetes, enfermedades cardiovasculares, enfermedad pulmonar crónica, cáncer, otros estados de inmunosupresión y otras que establezca la Autoridad Nacional Sanitaria.
- 4.6. Visitantes:** ciudadanos, administrados, y/o proveedores que, de manera excepcional, concurren de forma presencial a las instalaciones del Senace.

V. ABREVIATURAS

OAC	: Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria
OA	: Oficina de Administración
DEIN	: Dirección de Evaluación Ambiental para Proyectos de Infraestructura
DEAR	: Dirección de Evaluación Ambiental para Proyectos de Recursos Naturales y Productivos
TUO de la LPAG	: Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General

VI. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1.** La provisión de servicios a la ciudadanía y administrados por el Senace se realizan a través de los canales: digital (correos electrónicos y plataformas digitales), telefónico y, excepcionalmente, de manera presencial.
- 6.2.** El Senace prioriza la aplicación del trabajo remoto, así como la atención mediante los canales telefónico y digital; siendo el canal presencial prestado de forma excepcional y sólo cuando, no sea posible la atención telefónica o digital, por restricciones operativas, por limitaciones de conectividad o incidentes tecnológicos.
- 6.3.** El horario del servicio de atención a la ciudadanía en los canales digitales y telefónicos es de lunes a viernes desde las 08.45 a las 16.50 horas.
- 6.4.** La recepción de documentos a través de la mesa de partes digital (mesadepartesdigital@senace.gob.pe) se realiza en horario continuo, a la cual se puede acceder las 24 horas del día. No obstante, la atención y trámite se sujeta al horario regular de 8:45 a 16:50. El envío de documentos luego del horario regular se considera ingresado en el día y hora hábil siguiente.

- 6.5.** La atención ciudadana presencial que se realice de manera excepcional, conforme a lo señalado en el numeral 6.1 será desarrollada en áreas previamente acondicionadas, de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Resolución de la Oficina de Administración N° 014-2020-SENACE/GG-OA, en lo que resulte aplicable.
- 6.6.** El aforo de las áreas asignadas para la atención a la ciudadanía lo establece la Oficina de Administración, en coordinación con la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria y el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, en función a las disposiciones contenidas en los presentes Lineamientos, los que emita la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM y los aprobados por el Ministerio de Salud - MINSA y las disposiciones que sobre la materia establezcan las autoridades municipales respectivas.
- Asimismo, se procede a la instalación de carteles en las áreas asignadas para la atención a la ciudadanía, los que deben ser ubicados en lugares visibles, a fin de que los ciudadanos tomen conocimiento de las disposiciones adoptadas al respecto. La información deberá ser difundida también a través de medios digitales (página web institucional del Senace, redes sociales, entre otros) y actualizada en caso corresponda.
- 6.7.** El ingreso de visitas al Senace durante la emergencia sanitaria es restringido. El ingreso a las instalaciones del Senace es excepcional y se realiza bajo estricta responsabilidad y autorización expresa del jefe o director del órgano o unidad visitada, con conocimiento del jefe de la Oficina de Administración.
- 6.8.** En casos que, por excepción, acudan los ciudadanos o administrados a las instalaciones del Senace, deben evitar asistir acompañados de otras personas. Sólo se permitirá el ingreso de una persona para la atención al público, salvo que exista algún impedimento que obligue a dicha persona a ingresar acompañado al local. En este supuesto, el caso, debe ser puesto en conocimiento del personal de vigilancia para que se otorguen las facilidades correspondientes.
- 6.9.** Evitar la asistencia de personas pertenecientes al grupo de riesgo, quienes deben preferentemente realizar sus trámites o consultas a través de canales digitales o telefónicos habilitados por el Senace.
- 6.10.** El personal de vigilancia debe controlar que los ciudadanos y/o administrados que se encuentran en el interior y exterior del local institucional, que requieran atención de la entidad, respeten el distanciamiento social de dos (02) metros, establecido en la Resolución de la Oficina de Administración N° 014-2020-SENACE/GG-OA.
- 6.11.** Se prioriza la atención de ciudadanos, administrados: de las personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, entre

otras personas en situación de vulnerabilidad y pertenecientes al grupo de riesgo.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. Servicios de orientación a la ciudadanía

La OAC brinda orientación al ciudadano a través de la atención de consultas de primer nivel, referidas a la información general del Senace, sus competencias y procedimientos (forma de presentación de documentos, requisitos y plazos) así como a la presentación de denuncias; exceptuando aquellas que sean de índole técnica o de interpretación normativa; asimismo, absuelve consultas referidas al uso de la plataforma informática de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental - EVA, y atención de incidencias en dicha plataforma informática, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de Información.

La orientación de las consultas antes mencionadas se brinda, mediante los siguientes canales:

a) Orientación por canales digitales vía correos electrónicos:

Se realiza a través de los siguientes correos electrónicos:

- contacto@senace.gob.pe : Para absolución de consultas de primer nivel, referidas a la información general del Senace, sus competencias, denuncias y procedimientos (forma de presentación de documentos, requisitos y plazos), así como todas aquellas consultas generales, que no sean de índole técnica o de interpretación normativa. El plazo para dar una respuesta al administrado es de 02 días hábiles.¹
- ventanillaunica@senace.gob.pe : para la absolución de consultas referidas al uso de la Plataforma Informática de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental -EVA, y atención de incidencias de dicha plataforma. El plazo para dar una respuesta al administrado es de 02 días hábiles.

En caso la consulta esté referida a consultas técnicas, interpretación normativa, o aspectos relacionados a procedimientos de evaluación ambientales en trámite, se coordinará y/o derivará a la unidad u órganos competentes para su atención o se orientará al administrado sobre los mecanismos implementados para su atención (solicitar una reunión técnica virtual o ingresar su consulta formalmente a través de un escrito por la Mesa de Partes digital).

En caso se trate de la presentación de una denuncia, deberá indicársele que el “formato de denuncia” que se encuentra en la Directiva publicada en el Portal Web, sea dirigido al correo integridad@senace.gob.pe

¹ En atención a los compromisos asumidos por nuestra carta de servicios certificada, aprobada con Resolución de Gerencia General N° 00035-2019-SENACE-GG.

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

b) Orientación por canal digital vía plataformas digitales (videollamadas a través de plataforma Microsoft Teams)

La OAC, además de los canales digitales y telefónico, brinda orientación mediante la programación de reuniones, a través de la plataforma Microsoft Teams, previa solicitud de cita, respecto de lo siguiente:

(i) Orientación de consultas referidas a los requisitos para la inscripción y/o modificación de inscripción de consultoras ambientales en el Registro Nacional de Consultoras Ambientales -RNCA del Senace:

- Las reuniones virtuales están a cargo de un/a servidor/a de la OAC, quien atiende las solicitudes de reuniones, previamente registradas por la página web del Senace:
<https://enlinea.senace.gob.pe/SolicitudAcceso/SolicitudReunion>.
- Antes de agendar la reunión, el/la servidor/a requiere al solicitante la remisión, a una cuenta de correo electrónico que se le indique, de la documentación que presentará al Senace en el procedimiento administrativo para la inscripción y/o modificación de inscripción en el RNCA, para su revisión previa.
- Una vez remitida dicha información por el solicitante, se procede a agendar la reunión, a través de la plataforma Microsoft Teams. El plazo de atención para programar las reuniones de orientación digital luego de la remisión del expediente virtual es de tres (03) días hábiles.
- En caso el solicitante no se conecte en la fecha y hora en la que se programó la reunión de orientación digital, el/la servidor/a de la OAC, procederá a dejar constancia en un acta. Esto no imposibilita al solicitante a registrar nuevamente su solicitud de reunión de orientación digital, a través de la página web.
- Las reuniones no deberán exceder los 30 minutos, incidiendo principalmente en las observaciones o recomendaciones encontradas en la documentación alcanzada.
- Una vez concluida la reunión, el/la servidor/a de la OAC remite un formato en Excel detallando las observaciones o recomendaciones encontradas en la documentación alcanzada, abordados en la reunión a:
 - El solicitante, al correo electrónico señalado en su solicitud, de manera que lo tenga en cuenta al momento de la presentación de su expediente para solicitar la inscripción o modificación en el RNCA.
 - Al personal de la Mesa de Partes (digital), a fin de que, cuando el solicitante formalice la presentación del expediente del procedimiento administrativo, se pueda efectuar la revisión

documental del cumplimiento de requisitos del procedimiento, conforme al artículo 136° del TUO de la LPAG.

- Estas reuniones de orientación virtual serán registradas en el Sistema Integrado de Transparencia y Atención al Ciudadano – SITAC.
- (ii) Orientación de consultas de primer nivel, referidas a la información general del Senace, sus competencias, denuncias y procedimientos (forma de presentación de documentos, requisitos y plazos):
 - Las solicitudes de reuniones virtuales se reciben a través del correo contacto@senace.gob.pe.
 - Un/a servidor/a de la OAC agenda la reunión de orientación vía Microsoft Teams y comunica al correo electrónico del solicitante la fecha y la hora de la reunión. El plazo de atención para programar las reuniones de orientación digital es de tres (03) días hábiles.
 - Las reuniones no deberán exceder los 15 minutos.
 - En caso la consulta esté referida a consultas técnicas, de interpretación normativa o aspectos relacionados a procedimientos de evaluación ambientales en trámite, se orientará al ciudadano y/o administrado sobre los mecanismos para su atención (solicitar una reunión técnica virtual o ingresar su consulta formalmente por escrito por la Mesa de Partes digital).
 - En caso el solicitante no se conecte en la fecha y hora en la que se programó la reunión de orientación digital, el/la servidor/a de la OAC, procederá a dejar constancia en un acta. Esto no imposibilita que el solicitante pueda requerir nuevamente una reunión de orientación digital, por el mismo canal.
 - Estas reuniones de orientación virtual serán registradas en el Sistema Integrado de Transparencia y Atención al Ciudadano - SITAC.

(iii) Orientación a titulares de proyectos a través de reuniones técnicas:

Las direcciones de línea evaluadoras (DEIN y DEAR) atenderán las solicitudes de reuniones técnicas requeridas por los titulares de proyectos a través de la página web del Senace:

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

procediendo a agendar y notificar vía correo electrónico la fecha y hora en la que se llevará a cabo la misma.

- Las Direcciones de línea evaluadoras procederán a programar las reuniones técnicas, de acuerdo con su disponibilidad y la de los especialistas que participarán en dicha reunión. Estas reuniones se

desarrollarán de manera virtual a través de la plataforma Microsoft Teams.

- Las Direcciones de línea evaluadoras, procederán a gestionar la reunión a través de la plataforma Microsoft Teams, notificando vía correo electrónico a los participantes la fecha y hora de ésta.
- El plazo de atención para programar las reuniones de orientación digital es de tres (03) días hábiles.
- En caso el solicitante no se conecte en la fecha y hora en la que se programó la reunión técnica, el/la servidor/a de las Direcciones de Línea Evaluadoras, procederá a dejar constancia en un acta. Esto no imposibilita al solicitante a registrar nuevamente su pedido de reunión técnica, a través de la página web.
- Una vez concluida la reunión, el Líder del Proyecto que lideró la reunión remite una ayuda memoria detallando los temas tratados o recomendaciones realizadas en la reunión a el/la servidor/a de las Direcciones de Línea Evaluadoras que realizó la programación.

c) Orientación por canal telefónico:

Están habilitadas las atenciones a la ciudadanía y administrados, a través de la central telefónica del Senace (500 0710), de acuerdo con el siguiente detalle:

- Opción 1: Para consultas de primer nivel, referidas a la información general del Senace, sus competencias, denuncias y procedimientos (forma de presentación de documentos, requisitos y plazos), exceptuando aquellas de índole técnica o de interpretación normativa.

En caso la consulta esté referida a consultas técnicas, de interpretación normativa o aspectos relacionados a procedimientos de evaluación ambientales en trámite, se orientará al ciudadano y/o administrado sobre los mecanismos para su atención (solicitar una reunión técnica virtual o ingresar su consulta formalmente a través de un escrito por la mesa de partes digital).

- Opción 2: Para la absolución de consultas referidas al uso de la plataforma informática de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental - EVA, y atención de incidencias de dicha plataforma.

Asimismo, diariamente se realizará la revisión en el sistema CISCO del registro de llamadas perdidas, para que se devuelva la llamada a los ciudadanos y/o administrados y se absuelvan sus consultas.

7.2. Atención de solicitudes de acceso a la información pública / libro de reclamaciones

Los ciudadanos y administrados del Senace pueden registrar solicitudes de acceso a la información pública y reclamos a través de los siguientes canales virtuales disponibles en nuestra página web:

- **Solicitudes de acceso a la información pública:** a través de la página web del Senace, que se encuentra en el siguiente enlace <https://enlinea.senace.gob.pe/Sitac/AccesoInformacion/Nuevo> o adjuntando el formulario disponible en nuestra página web (<https://www.senace.gob.pe/certificacion/tupa/>) correctamente llenado al correo electrónico: accesoalainformacion@senace.gob.pe.
- **Presentación de reclamos:** a través de la página web del Senace, que se encuentra en el siguiente enlace: <https://enlinea.senace.gob.pe/Sitac/reclamo/nuevo> o adjuntando la hoja de reclamaciones disponible en nuestra página web (<https://www.senace.gob.pe/atencion-al-ciudadano/libro-de-reclamaciones/>) correctamente llenada al correo electrónico librodereclamaciones@senace.gob.pe.

Para la entrega de las notificaciones como resultado de las solicitudes de acceso a la información pública y/o reclamos, se requiere que el solicitante autorice expresamente cursar la notificación electrónica (vía el enlace de descarga o correo electrónico, según corresponda), en el formulario virtual inicial.

En los casos que los administrados no hayan autorizado la notificación electrónica, el/la responsable de brindar información de acceso público y la de atención de reclamos, promueve la entrega de la información o respuesta solicitada, a través de un correo electrónico proporcionado por el administrado.

Excepcionalmente, la notificación del resultado de las solicitudes de acceso a la información pública y/o reclamos son presenciales, siempre y cuando el solicitante manifieste la imposibilidad de acceder a la información por canales virtuales, por restricciones operativas, limitaciones de conectividad o incidentes tecnológicos, entre otros de la misma índole. En dicho caso, la entrega de información se realizará previa coordinación de la fecha y hora para el recojo de la misma, en razón que la atención presencial, en el marco de la emergencia sanitaria, es restringida y se realiza de manera excepcional.

7.3. Recepción documental

Para la recepción de documentos en el Senace se encuentran habilitados los siguientes canales:

a) Mesa de partes digital:

- A través del correo electrónico mesadepartesdaigital@senace.gob.pe se ha habilitado la recepción y registro de escritos remitidos al Senace de los procedimientos administrativos y del servicio prestado en exclusividad a cargo de la entidad. No se ingresa por este medio aquella documentación que, por normativa, debe ser ingresada 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 Instrumentos de Gestión Ambiental para las Intervenciones de Construcción - IGAPRO.
- El/la servidora de la OAC verifica el cumplimiento de los siguientes requisitos de los escritos:
 - Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.
 - La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
 - Lugar, fecha, firma electrónica simple² o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
 - La indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigida.
 - La autorización expresa para realizar la notificación electrónica y la indicación de una dirección de correo electrónico donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.
 - La relación de los documentos y anexos que acompaña, indicados en el TUPA, en caso corresponda.
 - La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados.
- El escrito y sus anexos debe estar en formato pdf., completos y foliados.
- En caso de los anexos que, por su naturaleza, correspondan ser presentados en formato distinto al pdf., se deberá precisar en el escrito, el formato en el que se presentan.
- En caso de procedimientos administrativos referidos a la inscripción o modificación en el Registro Nacional de Consultoras Ambientales, el expediente foliado y completo debe ser remitido de manera digital en un sólo archivo en formato pdf.

² La firma electrónica simple o firma digitalizada es la conversión del trazo de una firma en una imagen. Para obtenerla tiene que realizarla sobre un papel y escanearla.

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

- La autorización para la notificación electrónica puede ser indicada en el mismo escrito y/o solicitud o vía el formulario de solicitud de notificación electrónica (disponible en la página web).
- En caso de no cumplir con los requisitos previamente señalados, el/la servidora de la OAC realiza la observación documental conforme al artículo 136 del TUO de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. En caso el administrado no haya autorizado la notificación electrónica; en el correo que se remita a éste comunicando la fecha, hora y el número de expediente registrado, se adjuntará el formato de solicitud de notificación electrónica requiriendo al presentante su llenado e ingreso a efectos de promover la notificación electrónica; salvo en aquellos casos que por mandato legal, la notificación bajo otra modalidad resulte obligatoria.
- Una vez recibida y registrada la solicitud o formulario y sus anexos, se comunicará por correo electrónico al presentante el número de expediente asignado, así como la fecha y hora de la recepción de su comunicación.

b) Recepción documental en la Mesa de Partes presencial:

Este servicio se presta de manera excepcional conforme a lo señalado en el numeral 6.2 de los presentes lineamientos, en los espacios de atención al público acondicionados, conforme con las disposiciones establecidas en la Resolución de la Oficina de Administración N° 014-2020-SENACE/GG-OA .

c) Plataforma Informática de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental - EVA:

Por este canal se tramitan los procedimientos administrativos, solicitudes y comunicaciones detallados en el artículo 10 del Anexo de la Resolución Jefatural N° 130-2018-SENACE/JEF.

La OAC procede con la revisión documental remitida, a través de dicha plataforma informática, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos, efectuando la observación documental en caso de ser necesario o procediendo a la recepción y derivación al órgano de línea competente para su atención.

7.4. Recepción de denuncias – Canal Integridad del Senace

- A fin de garantizar que los ciudadanos puedan formular sus denuncias de manera directa, las denuncias se presentan a través del correo electrónico: integridad@senace.gob.pe. Los formularios dedenuncias se encuentran disponibles en la página web del Senace: <https://www.senace.gob.pe/etica-e-integridad-institucional/> .

- Además de los requisitos para la presentación de las denuncias, establecidos en la Directiva N° 003-2019-SENACE/PE, aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 00140-2019-SENACE/PE, se requiere al denunciante la autorización expresa para realizar la notificación electrónica y la indicación de una dirección de correo electrónico donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.