



Resolución de Secretaría General
N° 019 -2017-SENACE/SG

Lima, 31 AGO. 2017

VISTOS: El Informe N° 012-2017-SENACE-SG/CAC emitido por la Coordinación de Atención al Ciudadano; el Informe N° 047-2017-SENACE-SG-OPP/UPLAN emitido por la Unidad de Planeamiento, Desarrollo Institucional y Cooperación Técnica de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 187-2017-SENACE-SG/OPP emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 121-2017-SENACE-SG/OAJ emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29968, se crea el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace, como organismo público técnico especializado, con autonomía técnica y personería jurídica de derecho público interno adscrito al Ministerio del Ambiente;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprobó el "Manual para Mejorar la Atención al Ciudadano", con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano en la provisión de bienes y servicios públicos, para cuyo efecto las entidades públicas deberán prever y realizar de forma eficiente, las acciones que garanticen su implementación;

Que, mediante Instructivo para la Atención a la Ciudadanía (INS-SG-01/01), el Senace ha establecido normas internas para 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 Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace;

Que, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, establece en su artículo 1 numeral 1.2.1 que los actos de administración interna de las entidades destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios, son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de la referida Ley y de aquellas que expresamente así lo establezcan;

Que, mediante los documentos de vistos se presenta la propuesta de Directiva "Normas para la Atención al Ciudadano en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace", que desarrolla normas internas sobre orientación, información y atención de consultas efectuadas por la ciudadanía sobre los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA y otros servicios prestados en exclusividad por el Senace, así como para la gestión de las sugerencias recibidas;



Que, por las consideraciones expuestas, resulta necesario la aprobación de la Directiva "Normas para la Atención al Ciudadano en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace";

Con el visado de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad a lo establecido por la Ley N° 29968, Ley de Creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace; el literal h) del artículo 17 del Reglamento de Organización y Funciones del Senace, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2015-MINAM; y, la Directiva N° 001-2017-SENACE/J, "Normas para la elaboración, aprobación y modificación de Directivas del Senace" aprobada mediante Resolución Jefatural N° 007-2017-SENACE/J;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobación de la Directiva

Aprobar la Directiva N° 005-2017-SENACE/SG, denominada "Normas para la Atención al Ciudadano en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace", que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2. Derogación

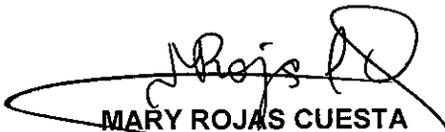
Dejar sin efecto el Instructivo para la Atención a la Ciudadanía (INS-SG-01/01).

Artículo 3. Publicación

Disponer la publicación de la presente Resolución y la Directiva aprobada en su artículo 1, en el Portal Institucional del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace (www.senace.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.




MARY ROJAS CUESTA

Secretaria General del Servicio Nacional de Certificación
Ambiental para las Inversiones
Sostenibles - Senace



NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES - SENACE**1. OBJETO**

Brindar orientación, información y atender consultas a la ciudadanía sobre los procedimientos administrativos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos -TUPA y otros servicios prestados en exclusividad por el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace, así como para la gestión de las sugerencias recibidas.

2. ALCANCE

Lo dispuesto en la presente Directiva es de obligatorio cumplimiento para todos los órganos y unidades orgánicas del Senace.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Ley N° 28683, Ley que modifica 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.
- 3.2 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.3 Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado y sus modificatorias.
- 3.4 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, y sus modificatorias.
- 3.5 Ley N° 29968, Ley de Creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace, y sus modificatorias.
- 3.6 Decreto Supremo N° 003-2015-MINAM, Reglamento de Organización y Funciones 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 Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.
- 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.
- 3.13 Resolución Jefatural N° 031-2017-SENACE/J, que aprueba el Reglamento Interno de los Servidores Civiles del Senace.

4. RESPONSABILIDAD

- 4.1 La Secretaría General del Senace es responsable de velar por el cumplimiento de la presente Directiva.



- 4.2 La Coordinación de Atención al Ciudadano de la Secretaría General y los órganos y unidades orgánicas del Senace son responsables de dar cumplimiento, en lo que resulten competentes, a lo dispuesto en la presente Directiva.

5. ABREVIATURAS

- CAC : Coordinación de Atención al Ciudadano.
Senace : Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1 La presente Directiva aplica para todo servidor que interactúa en la orientación e información respecto a las consultas y sugerencias efectuadas por la ciudadanía.
- 6.2 La atención de consultas y sugerencias en el Senace se efectúa mediante las siguientes modalidades: presencial, telefónica y virtual.
- 6.3 Para la atención de consultas y sugerencias bajo la modalidad presencial, el horario de atención al público en el Senace es de ocho (8) horas, en forma ininterrumpida.

El inicio y término del horario de atención al público se encuentra establecido en el Portal Institucional y en la sede institucional.

La atención presencial de consultas y sugerencias concluye con la prestación del servicio al último ciudadano que se registró dentro del horario establecido en el área de recepción institucional.

- 6.4 La atención de consultas de la ciudadanía se realiza inmediatamente, salvo que por la naturaleza de la consulta, se requiera mayor tiempo, sin exceder de tres (03) días hábiles.
- 6.5 El servidor que tenga a cargo la atención presencial del ciudadano debe tener presente las siguientes disposiciones:

- Usar ropa formal de acuerdo a las disposiciones internas, portando en todo momento la tarjeta de identificación otorgada por el Senace (fotocheck).
- Tener a su alcance las herramientas o materiales necesarios, como computadoras; teléfono, directorio, lapicero y otros, para el buen desenvolvimiento de sus labores.
- Mantener limpia y ordenada el área de atención a la ciudadanía
- Demstrar interés y empatía para la atención al/a la ciudadano/a, tratándolo con respeto y consideración, en condiciones de igualdad.
- Procurar ser quien pronuncie las primeras palabras de bienvenida.
- Escuchar con atención al/a la ciudadano/a; procurando un diálogo fluido y amplio.
- 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.
- Mantener el registro de los visitantes con los principales datos del/la ciudadano/a.



- i) Despedirse de manera cordial.
 - j) Durante la atención al ciudadano queda prohibido ingerir alimentos y el uso de celulares para fines personales.
- 6.6 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° 28683, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- 6.7 El personal de la CAC realiza las coordinaciones internas necesarias con los demás órganos y unidades orgánicas, a fin de atender las consultas efectuadas por la ciudadanía.
- 6.8 La CAC remite semestralmente a la Secretaría General un informe del estado situacional con la siguiente información:
- a) Análisis de resultados de las atenciones a las consultas de los ciudadanos.
 - b) Análisis de resultados de las oportunidades de mejora y las acciones implementadas que como producto de sugerencias de la ciudadanía fueron identificadas.
 - c) Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción, respecto a la mejora de los estándares de atención y la mejora en la información brindada.

7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 Atención de Consultas

- 7.1.1 Desde el inicio hasta la finalización de la atención al ciudadano, bajo la modalidad presencial, se tiene en cuenta el protocolo, según lo descrito en el Anexo I.
- 7.1.2 La atención al ciudadano de las consultas bajo la modalidad telefónica son atendidas de manera inmediata, teniendo en cuenta el protocolo indicado en el Anexo II. En caso la respuesta involucre un mayor detalle se sugerirá al ciudadano que la misma se formule bajo la modalidad virtual.
- 7.1.3 Las consultas efectuadas por el ciudadano bajo la modalidad virtual, se reciben y son atendidas a través de la cuenta de correo: contacto@senace.gob.pe, la misma que se encuentra publicada en el Portal Institucional del Senace (www.senace.gob.pe), pudiendo la CAC implementar otros mecanismos complementarios para su atención.
- 7.1.4 La absolución de la consulta bajo la modalidad virtual es remitida por la CAC, a la cuenta de correo electrónico que el ciudadano declare. La atención de una consulta debe realizarse sin exceder el plazo de tres (03) días hábiles, salvo que por su complejidad se requiera solicitar el apoyo de un área técnica competente, comunicando al ciudadano el plazo estimado para su absolución.



7.1.5 La CAC mantiene los registros de las consultas realizadas por la ciudadanía y efectúa el seguimiento hasta la culminación de la atención, debiendo usar el formato según el Anexo III.

7.2 Gestión de Sugerencias

7.2.1 Las sugerencias que efectuó el ciudadano bajo la modalidad presencial se ingresa en el Buzón de Sugerencias del Senace. El Buzón de Sugerencias debe estar ubicado en un lugar visible y debidamente identificado en el ambiente de Recepción.

7.2.2 Las sugerencias que efectuó el ciudadano bajo la modalidad virtual, son recibidas a través de la cuenta de correo: contacto@senace.gob.pe, la misma que se encuentra difundida en el Portal Institucional del Senace (www.senace.gob.pe), pudiendo la CAC implementar otros mecanismos complementarios para su gestión.

7.2.3 Cuando la sugerencia del ciudadano es recibida bajo la modalidad telefónica la CAC, le recomienda que esta sea comunicada vía correo electrónico para su registro y evaluación.

7.2.4 La CAC mantiene los registros de las sugerencias recibidas, debiendo usar el formato según el Anexo IV.

7.3 Mejora en la atención a la ciudadanía

7.3.1 La CAC recaba la información sobre la satisfacción respecto a los estándares de atención y a la información brindada, a través de una encuesta desarrollada según el modelo del Anexo V, y tomando en cuenta las instrucciones para su ejecución dispuestas en el Anexo VI.

7.3.2 La CAC con la finalidad de evaluar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía y verificar la aplicación de las normas establecidas en la presente Directiva, puede utilizar de manera complementaria, los siguientes mecanismos:

- Usuario incógnito:** La CAC designa a una persona para que actúe como ciudadano que solicite orientación presencial para luego recabar la información del servicio.
- Llamadas aleatorias:** La CAC realiza llamadas telefónicas de manera aleatoria en una muestra equivalente al 10% de las atenciones telefónicas realizadas durante un semestre formulando las preguntas contenidas en la encuesta (Anexo V).
- Encuestas en Línea:** La CAC remite una encuesta en línea a través del Portal Institucional – Módulo de Consultas - o por correo electrónico, considerando el modelo de encuesta del Anexo V, pudiendo utilizar otros modelos, según las necesidades.



7.3.3 De la información obtenida a través de los mecanismos mencionados, la CAC define las acciones de mejora a implementar.

7.4 Gestión de Salas de Reuniones

7.4.1 El Senace, dispone de un auditorio y de cinco (05) salas en el segundo piso de su sede institucional para brindar una atención adecuada y oportuna a los ciudadanos. En el Anexo VII se detalla la relación de salas con sus respectivos aforos.

7.4.2 La CAC administra la disponibilidad de salas, coordinando con las áreas usuarias su programación, para lo cual se definirá lo siguiente:

- Fecha, hora y motivo de la reunión o del evento.
- Cantidad e identificación de los participantes.
- Responsable de la reunión o Coordinador del evento.
- Equipos y dispositivos para el desarrollo de la reunión o evento.
- Menaje e insumos necesarios para la atención de los participantes.

La CAC determinará la asignación de las salas de acuerdo a la información brindada.

En caso de que se suscite una cancelación del uso de una sala, el área usuaria deberá comunicar inmediatamente a la CAC para habilitar nuevamente su uso.

7.4.3 La CAC verifica el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas por la institución y por las entidades reguladoras competentes, en materia de defensa civil y seguridad de la información, y conjuntamente con la Coordinación General de Comunicaciones e Imagen Institucional difunde las medidas consideradas necesarias para el adecuado uso de la Salas.

7.4.4 La CAC coordinará con la OTI para asegurar la operatividad de los equipos y dispositivos electrónicos asignados para la atención en las Salas.

8. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

8.1 El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva genera responsabilidad administrativa, incurriendo en falta disciplinaria que se sanciona de acuerdo a la normativa de la materia.

9. ANEXOS

- Anexo I : Protocolo de Atención bajo la Modalidad Presencial.
Anexo II : Protocolo de Atención bajo la Modalidad Telefónica.
Anexo III : Formato de Registro de Consultas.
Anexo IV : Formato de Registro de Sugerencias.
Anexo V : Modelo de Encuesta de Satisfacción.
Anexo VI : Guía de instrucciones para realizar la encuesta de satisfacción
Anexo VII : Listado de salas de reunión con sus respectivos aforos.



ANEXO I
PROTOCOLO DE ATENCIÓN BAJO LA MODALIDAD PRESENCIAL

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".



ANEXO II
PROTOCOLO DE ATENCIÓN BAJO LA MODALIDAD TELEFÓNICA

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

- a) Asegurar la atención de la orientación telefónica en horario ininterrumpido, respondiendo en las primeras timbradas de cada llamada telefónica.
- 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.



ANEXO III
 REGISTRO DE CONSULTAS

 REGISTRO DE CONSULTAS											
Item	Detalle de la consulta			Detalle de la respuesta				Datos del administrado			
	Fecha de registro	Modalidad (*)	Descripción	Órgano competente	Procedimiento TUPA	Descripción	Observaciones	Nro. Doc. Identidad	Nombres y apellidos	Empresa/Entidad	Correo electrónico
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											

(*) Virtual, presencial o telefónica.



**ANEXO IV
REGISTRO DE SUGERENCIAS**

		FORMATO DE REGISTRO DE SUGERENCIAS					
Ítem	Datos de la sugerencia			Datos del administrado			Observaciones
	Fecha de registro	Modalidad (*)	Descripción	Nro. Documento de identidad	Nombres y apellidos / Razón Social	Correo electrónico	
1							
2							
3							
4							
5							

(*) Virtual, presencial o telefónica.
 Nota: Los campos serán completados en la medida que se cuente con la información.



**ANEXO V
MODELO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN				ESCALA
Fecha		Hora		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Totalmente Satisfecho 10 09 08 07 06 05 04 03 02 01 Totalmente Insatisfecho </div>
Estimado ciudadano, Sobre la atención brindada, agradecemos su opinión con respecto a los siguientes elementos:				
P1. La amabilidad del personal durante la atención				
P2. La información que se le brindó				
P3. La claridad del orientador				
P4. Qué opinión tiene usted en general del Senace				
Observación :				

Indicaciones generales:

Ninguna de las preguntas tiene respuestas múltiples. Sólo se anota una opción en cada pregunta.



ANEXO VI

GUÍA DE INSTRUCCIONES PARA REALIZAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

9.1.1.1 Generalidades:

- La encuesta es aplicada a los ciudadanos que solicitan orientación presencial en la sede institucional del Senace.
- La encuesta se realizará una vez que culmine la atención al ciudadano.
- La encuesta es proporcionada por la Coordinadora de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, resuelta por el ciudadano y entregado a la Recepcionista antes de recabar su DNI.

9.1.1.2 Materiales necesarios:

- Cuestionario
- Guía de Instrucciones
- Lapiceros
- Archivador
- Reloj o algún medio que permita anotar la hora que figura en la cabecera de la encuesta.

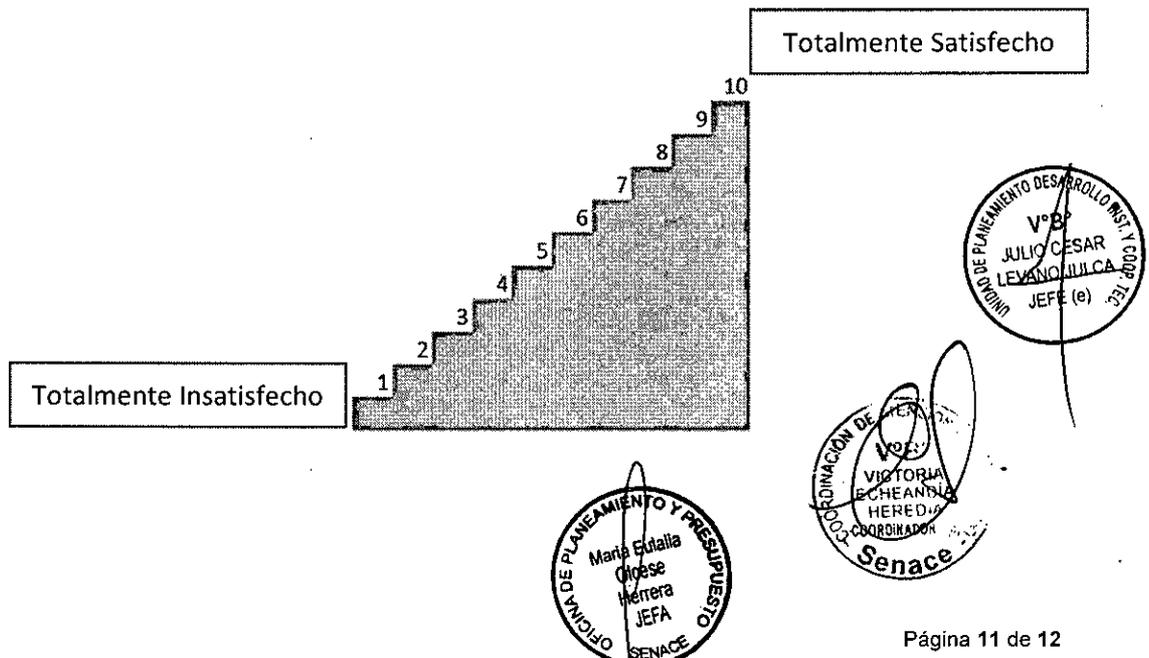
9.1.1.3 Presentación de la encuesta:

Una vez culminada la orientación, la Coordinadora de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, proporciona al administrado un formato de encuesta, consigna la fecha de elaboración, lee claramente los valores extremos de la escala, solicitándole que no deje respuestas en blanco y que una vez llenado, lo entregue en la Recepción.

9.1.1.4 Criterio de calificación:

Contaremos con una escala que facilite la aplicación del cuestionario del 1 al 10 para medir la satisfacción del ciudadano, es obligación de la Coordinadora de Atención al Ciudadano leer las alternativas de la encuesta en caso el entrevistado sea analfabeto o no hable castellano.

La Escala de calificación se aplica de manera ascendente, de acuerdo al siguiente detalle:



ANEXO VII
LISTADO DE SALAS DE REUNIÓN CON SUS RESPECTIVOS AFOROS

SALAS DE REUNIONES PISO 2°		
N° DE SALA	NOMBRE DE SALA	AFORO
1	AUDITORIO	52 Personas
2	MOCHE	37 Personas
3	CARAL	9 Personas
4	WARI	7 Personas
5	CHIMÚ	6 Personas
6	SICÁN	3 Personas

