



Resolución de Secretaría General N° 002-2015-SENACE/SG

Lima, 15 de enero de 2015



VISTO: El Informe N° 001-2015-SENACE/RLR emitido por la Responsable del Libro de Reclamaciones del SENACE;

CONSIDERANDO:

Que, a través de la Ley N° 29968 se creó 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, constituyéndose en pliego presupuestal adscrito al Ministerio del Ambiente y, encargado de revisar y aprobar los Estudios de Impacto Ambiental detallados (EIA-d) regulados en la Ley N° 27446 - Ley del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental, y sus normas reglamentarias;

Que, el Artículo 1° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General establece 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 dicha Ley, y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM se establece que las entidades de la Administración Pública deben contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, según el formato aprobado por dicha norma;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 005-2015-SENACE/J se designó a la abogada Miriam Alegría Zevallos, Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, como "Responsable del Libro de Reclamaciones del SENACE";

Que, mediante el documento de visto la Responsable del Libro de Reclamaciones del SENACE ha propuesto la Directiva denominada "Procedimiento para el uso del Libro de Reclamaciones en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - SENACE";

Que, de acuerdo con lo expuesto, resulta necesario aprobar la referida Directiva a fin de establecer el procedimiento y responsabilidades en el trámite de los reclamos que interpongan los administrados y/o usuarios en el Libro de Reclamaciones del SENACE, así como el uso y conservación del mismo, en el marco de las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;



Que, mediante Resolución Jefatural N° 063-2014-SENACE/J, se ha dispuesto delegar en el señor Erick Santiago Soriano Bernardini —en adición a sus funciones como Asesor de la Jefatura— las funciones de la Secretaría General, encontrándose entre éstas, la función de expedir directivas sobre asuntos administrativos del SENACE y para el adecuado funcionamiento de las unidades orgánicas que se encuentran bajo su supervisión;

Con el visado de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General y modificatorias; del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; y, en el marco de la delegación efectuada mediante Resolución Jefatural N° 063-2014-SENACE/J;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva N° 001-2015-SENACE/SG denominada "Procedimiento para el uso del Libro de Reclamaciones en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - SENACE", cuyo Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer la publicación de la presente Resolución y su Anexo en el Portal Institucional del SENACE (www.senace.gob.pe).



Regístrese y comuníquese.

ERICK SANTIAGO SORIANO BERNARDINI
Secretario General (e) del Servicio Nacional de
Certificación Ambiental para las
Inversiones Sostenibles
SENACE

2015



Decenio de las personas con discapacidad en el Perú
"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"



DIRECTIVA N° 001-2015-SENACE-SG

"PROCEDIMIENTO PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES - SENACE"





PERÚ

Ministerio del Ambiente

Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - SENACE



Decenio de las personas con discapacidad en el Perú
Año de la Promoción de la Industria Responsable y Compromiso Climático

CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
2.	FINALIDAD.....	3
3.	BASE LEGAL.....	3
4.	ALCANCE.....	3
5.	DISPOSICIONES GENERALES.....	3
5.1.	Definiciones.....	3
5.1.1.	Usuario.....	3
5.1.2.	Reclamo.....	3
5.1.3.	Libro de Reclamaciones.....	4
5.1.4.	Aviso del Libro de Reclamaciones.....	4
5.1.5.	Responsable del Libro de Reclamaciones del SENACE.....	4
5.2.	El Libro de Reclamaciones.....	4
5.3.	La Hoja de Reclamación.....	4
5.4.	El Aviso del Libro de Reclamaciones.....	5
6.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	5
6.1	Procedimientos y Plazos.....	5
6.2	Custodia y Conservación del Libro de Reclamaciones.....	7
7.	DISPOSICIONES FINALES.....	7
8.	VIGENCIA.....	7
9.	ANEXOS.....	7





DIRECTIVA N° 001-2015-SENACE-SG

PROCEDIMIENTO PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL SERVICIO
NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES -
SENACE

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento y responsabilidades en el trámite de los reclamos que interpongan los administrados y/o usuarios en el Libro de Reclamaciones del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - SENACE, así como el uso y conservación del mismo, en el marco de lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

2. FINALIDAD

Optimizar el trámite de los reclamos que interpongan los administrados y/o usuarios en el Libro de Reclamaciones del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - SENACE, así como el uso y conservación del mismo, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

3. BASE LEGAL

- 3.1 Constitución Política del Perú.
- 3.2 Ley N° 27444, Ley del Procedimientos Administrativo General.
- 3.3 Ley N° 29968, Ley de Creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - SENACE.
- 3.4 Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y sus normas modificatorias.
- 3.5 Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y sus normas modificatorias.
- 3.6 Decreto Supremo N° 003-2013-MINAM, que aprueba el cronograma y los plazos para el proceso de implementación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental - SENACE.

4. ALCANCE

Las disposiciones de la presente Directiva son de cumplimiento obligatorio para todos los órganos y unidades orgánicas del SENACE, en relación a los plazos y procedimientos establecidos para el uso, trámite y conservación del Libro de Reclamaciones del SENACE.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Definiciones

- 5.1.1. **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude al SENACE a solicitar información acerca de los trámites y servicios que brinda la entidad.
- 5.1.2. **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por el SENACE, que se manifiesta a través de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones. Esta reclamación no constituye una denuncia, queja por defecto de tramitación o recurso administrativo, los cuales tienen su propia regulación conforme a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.





PERÚ

Ministerio
del Ambiente

Servicio Nacional de Certificación Ambiental
para las Inversiones Sostenibles - SENACE

Decenio de las personas con discapacidad en el Perú
Año de la Promoción de la Industria Responsable y Compromiso Climático

Los usuarios podrán presentar un reclamo en el Libro de Reclamaciones, frente a las situaciones originadas o permitidas por funcionarios, servidores o personal de seguridad del SENACE, tales como:

- Incumplimiento del orden de atención.
- Impedimento injustificado del ingreso a la institución.
- Trato discriminatorio de cualquier índole.
- Falta de respeto a los usuarios, en cualquiera de sus manifestaciones.
- No poner a disposición de quien lo requiera y de manera gratuita, información relativa a requisitos de procedimientos, identidad de las autoridades y personal de servicio bajo cuya responsabilidad son tramitados los procedimientos de su interés, horarios de atención, etc.
- Negativa a identificarse frente al usuario, en cualquier instancia.

- 5.1.3. **Libro de Reclamaciones:** Documento físico o virtual provisto por la entidad, en el cual los usuarios registran sus reclamos ante una insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio de atención brindado por el SENACE. El Libro de Reclamaciones deberá estar en un lugar visible y de fácil acceso.

A través del **ANEXO N° 01** "Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones del SENACE", adjunto a la presente Directiva, los usuarios anotan y formulan sus reclamos.

- 5.1.4. **Aviso del Libro de Reclamaciones:** Letrero físico o aviso virtual que indica la ubicación del Libro de Reclamaciones. Debe colocarse en un lugar visible del área de atención al público de la entidad o cuando se trate de aviso virtual, en una ubicación de fácil acceso en el Portal Institucional del SENACE.
- 5.1.5. **Responsable del Libro de Reclamaciones del SENACE:** Funcionario designado mediante Resolución Jefatural del SENACE, conforme a lo dispuesto por el Artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

5.2. El Libro de Reclamaciones

- 5.2.1. El Libro de Reclamaciones como documento físico estará ubicado en el lugar más visible del área de atención al público de la entidad. Contará con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas.
- 5.2.2. El Libro de Reclamaciones como documento virtual estará ubicado en el Portal Institucional del SENACE y contará con un ícono de fácil acceso. El Libro de Reclamaciones podrá generar una copia de la Hoja de Reclamación Virtual, recibiendo el usuario la constancia de la presentación de su reclamo en su correo electrónico.

5.3. La Hoja de Reclamación

- 5.3.1. La reclamación formulada por el usuario, será registrada en la "Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones del SENACE" (**ANEXO N° 01**) que forma parte integrante de la presente Directiva.
- 5.3.2. En la "Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones del SENACE", el usuario reclamante consignará además la información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.



Decenio de las personas con discapacidad en el Perú
Año de la Promoción de la Industria Responsable y Compromiso Climático

- 5.3.3. Cuando se registre una reclamación directa, el original de la Hoja de Reclamación permanecerá bajo la custodia del SENACE, entregándose al usuario reclamante la hoja autocopiativa.
- 5.3.4. Cuando se formule una reclamación a través del Portal Institucional, se generará automáticamente una copia de la Hoja de Reclamación Virtual.
- 5.3.5. El usuario podrá imprimir y/o enviar la copia de la Hoja de Reclamación Virtual al correo electrónico consignado para tales efectos. Sin perjuicio de ello, se enviará automáticamente al correo electrónico antes mencionado una comunicación en la que se deje constancia de la presentación del reclamo.
- 5.3.6. El usuario deberá consignar en la Hoja de Reclamación, como mínimo la información consignada en el **ANEXO N° 01**, que forma parte integrante de la presente Directiva.
- 5.3.7. En el caso que el usuario no consigne la totalidad de la información requerida como mínima en la Hoja de Reclamación, se considerará el reclamo como no presentado.

5.4. El Aviso del Libro de Reclamaciones

- 5.4.1. La Entidad colocará un letrero físico o aviso virtual del Libro de Reclamaciones que se exhibirá en el lugar más visible y de fácil acceso al público en el área de atención al público o en el Portal Institucional del SENACE (www.senace.gob.pe), según corresponda, utilizando el formato establecido en el **ANEXO N° 2** de la presente Directiva.
- 5.4.2. El Responsable del Libro de Reclamaciones es el encargado de la ubicación y permanencia del Aviso del Libro de Reclamaciones del SENACE.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Procedimientos y Plazos

- 6.1.1. Las reclamaciones presenciales se presentarán a través de la Mesa de Partes del área de atención al público del SENACE.
- 6.1.2. Las reclamaciones efectuadas en forma virtual se realizarán a través del Portal Institucional del SENACE, debiendo seguir para dicho efecto las instrucciones que se hayan señalado para obtener la copia de su reclamo.
- 6.1.3. En el supuesto del numeral 6.1.1 el responsable de la Mesa de Partes del SENACE tiene las siguientes obligaciones:
 - a) Orientar al usuario reclamante en el registro del reclamo en el Libro de Reclamaciones del SENACE, observando, de ser el caso y bajo responsabilidad, que no se omita algún dato que deba ser consignado en el Formato contenido en el **ANEXO N° 01** de la presente Directiva.
 - b) Solicitarle al usuario reclamante una copia simple de su Documento Nacional de Identidad o Carnet de Extranjería, según corresponda, que será anexado al Libro de Reclamaciones del SENACE.





PERÚ

Ministerio
del Ambiente

Servicio Nacional de Certificación Ambiental
para las Inversiones Sostenibles - SENACE

Decenio de las personas con discapacidad en el Perú
Año de la Promoción de la Industria Responsable y Compromiso Climático

- c) Entregar la hoja autocopiativa del reclamo al usuario reclamante, una vez que haya finalizado el registro de su reclamo, quien deberá firmar el cargo correspondiente.
- d) Remitir una copia de la reclamación al Responsable del Libro de Reclamaciones del SENACE, en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de registrado el reclamo.
- 6.1.4. Cuando el usuario manifieste su intención de presentar un reclamo al personal de Mesa de Partes y siempre que éste requiera orientación previa, se deberá comunicar al Responsable del Libro de Reclamaciones del SENACE o a quien éste haya delegado para orientarlo en el llenado de la Hoja de Reclamación; sin perjuicio de ejecutar las acciones que el caso amerita para atenderlo satisfactoriamente, salvo que el usuario no lo desee.
- 6.1.5. Cuando se trate de reclamaciones presentadas a través del Portal Institucional del SENACE, el responsable del Libro de Reclamaciones se encargará de imprimirlas e ingresarlas por Mesa de Partes del SENACE y anexarlas en el Libro de Reclamaciones del SENACE, de acuerdo al número correlativo que corresponda.
- 6.1.6. El responsable del Libro de Reclamaciones, al día siguiente hábil de haber recibido la Hoja de Reclamación, física o virtual, derivará el reclamo a la unidad orgánica competente para su respectiva atención.
- 6.1.7. El jefe de la unidad orgánica evalúa si atiende directamente el reclamo o requiere previamente un informe del personal bajo su cargo. De ser el caso, se le otorgará al personal emplazado un plazo máximo de tres (03) días hábiles para que emita el informe correspondiente.
- 6.1.8. Cuando el reclamo es presentado contra el Jefe de un órgano o una unidad orgánica, el superior jerárquico inmediato resolverá el reclamo, previo descargo y teniendo en cuenta los plazos indicados en el numeral precedente.
- 6.1.9. El Jefe del órgano, la unidad orgánica o el superior jerárquico evalúan el descargo presentado, remitiendo a la Secretaría General, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del registro de la reclamación, el proyecto de la respuesta al usuario reclamante.
- 6.1.10. La Secretaría General deberá notificar la respuesta al usuario reclamante en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados a partir de la remisión del proyecto de respuesta; debiendo contar para ello con el visto bueno de la Oficina de Asesoría Jurídica.
- 6.1.11. La respuesta será notificada al usuario según el medio que éste hubiere consignado en su reclamo.
- 6.1.12. Una copia de la respuesta deberá ser remitida al Responsable del Libro de Reclamaciones, a efectos de que inserte en la Hoja de Reclamación las acciones adoptadas por la entidad, llevando de esa manera un adecuado control del citado Libro.





PERÚ

Ministerio
del Ambiente

Servicio Nacional de Certificación Ambiental
para las Inversiones Sostenibles - SENACE

Decenio de las personas con discapacidad en el Perú
Año de la Promoción de la Industria Responsable y Compromiso Climático

- 6.1.13. El Responsable del Libro de Reclamaciones del SENACE, debe cautelar bajo responsabilidad, que los plazos establecidos en la presente Directiva se cumplan, no debiendo exceder en ningún caso del plazo establecido en el Artículo 4° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- 6.1.14. Cuando se trate de reclamaciones presentadas a través del Portal Institucional, el Responsable del Libro de Reclamaciones del SENACE, comunicará del reclamo presentado al Órgano de Control Institucional del SENACE, alcanzándole para el efecto la copia respectiva.

6.2 Custodia y Conservación del Libro de Reclamaciones

- 6.2.1. El responsable de Mesa de Partes es el encargado de la custodia del Libro de Reclamaciones del SENACE.
- 6.2.2. El Responsable del Libro de Reclamaciones del SENACE, es el encargado de mantener un archivo de los reclamos efectuados, así como los documentos que se hayan generado con relación a los mismos, en el marco de lo regulado por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y la presente Directiva.
- 6.2.3. En el caso de extravío y/o pérdida del Libro de Reclamaciones o de alguna o varias de las Hojas de Reclamación que lo integran, deberá realizarse la denuncia policial correspondiente, en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho e informar a la Jefatura Institucional, adjuntando la copia de la denuncia policial respectiva.



7. DISPOSICIONES FINALES

- 7.1. El responsable del Libro de Reclamaciones remitirá a la Secretaría General y al Órgano de Control Institucional un reporte de los reclamos presentados en el mes anterior, así como informará las deficiencias manifestadas por los usuarios en el servicio de atención por parte de los órganos y las unidades orgánicas del SENACE con la finalidad de que se implementen las medidas que mejoren dicho servicio.
- 7.2. La Oficina de Tecnologías de la Información, diseñará y publicará en el Portal Institucional del SENACE, el ícono del Libro de Reclamaciones, mediante el cual los usuarios puedan interponer electrónicamente los reclamos para su respectiva atención.
- 7.3. Dentro de los quince (15) días de cada semestre, el responsable del Libro de Reclamaciones deberá informar a la Secretaría General sobre los Reclamos atendidos en el semestre anterior.



8. VIGENCIA

La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.

9. ANEXOS

ANEXO N° 01 : Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones del SENACE.

ANEXO N° 02 : Aviso del Libro de Reclamaciones del SENACE.



PERÚ

Ministerio del Ambiente

Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - SENACE

Decenio de las personas con discapacidad en el Perú
Año de la Promoción de la Industria Responsable y Compromiso Climático

ANEXO N° 01



PERÚ Ministerio del Ambiente Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - SENACE

"Decenio de las personas con discapacidad en el Perú"
Año de la Promoción de la Industria Responsable y Compromiso Climático

Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones del SENACE



LIBRO DE RECLAMACIONES		Hoja de Reclamación	
Fecha (DD/MM/AA):		N°	-Año
SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES – SENACE Sede Central: Avenida Guardia Civil N° 115 – San Borja <input type="checkbox"/>			
1. Identificación del Usuario			
Nombre:			
Domicilio:			
DNI/CE:		Teléfono / E-mail:	
2. Identificación de la Atención Brindada		RECLAMO ¹	
Descripción			
Firma del Usuario			
3. Acciones adoptadas por la Entidad			
Detalle			
1. RECLAMO: Disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad.			
D.S. N° 042-2011-PCM			





PERÚ

Ministerio
del Ambiente

Servicio Nacional de Certificación Ambiental
para las Inversiones Sostenibles - SENACE

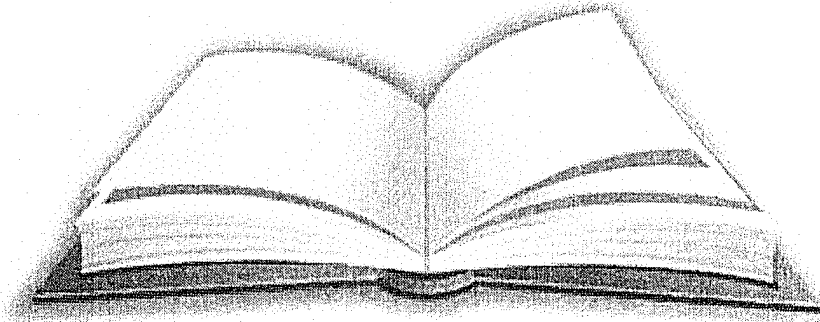
Decenio de las personas con discapacidad en el Perú
Año de la Promoción de la Industria Responsable y Compromiso Climático

ANEXO N° 02

AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL SENACE



Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el D.S. 042-2011-PCM, existe la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones a tu disposición.

Solicítalo aquí para registrar tu reclamo.

www.senace.gob.pe



