

**PROYECTO NORMATIVO QUE  
CREA LA COORDINACIÓN DE DEFENSORÍA PARA LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO  
EN EL SENACE**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.- Objeto**

La presente norma tiene por objeto crear y definir las funciones de la Coordinación de Defensoría para la Atención del Ciudadano en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace, (en adelante, **la Coordinación**). Esta se encuentra a cargo del Coordinador de la Coordinación de Defensoría para la Atención al Ciudadano - (en adelante, **el Defensor**).

**Artículo 2.- Ámbito de aplicación**

La presente norma resulta aplicable a todas las personas, naturales o jurídicas, que formulen consultas o presente reclamos ante el Senace.

**Artículo 3.- Definición y naturaleza de la Coordinación**

La Coordinación es una instancia de alcance nacional que presta el Senace para la atención de consultas y reclamos formulados por cualquier persona natural o jurídica, la cual comprende orientación sobre: (i) los alcances y funciones del Senace y el proceso de certificación ambiental, (ii) el registro de las consultas y reclamos, y (iii) el seguimiento y respuesta correspondiente a dichas consultas y reclamos. Se puede acceder a la Coordinación por cualquiera de los canales habilitados por el Senace, descritos en el artículo 8 del presente Reglamento.

**Artículo 4.- Finalidad de la Coordinación**

La implementación de la Coordinación tiene por finalidad lo siguiente:

- (i) Velar por la adecuada transparencia de las funciones del Senace, brindando información al ciudadano.
- (ii) Atender consultas y reclamos de la ciudadanía en general relacionadas a los alcances y funciones del Senace y al proceso de certificación ambiental.
- (iii) Promover y fortalecer la confianza de la ciudadanía en el proceso de evaluación de impacto ambiental.
- (iv) Coadyuvar con las acciones implementadas por el Senace para prevención de conflictos.
- (v) Identificar medidas que permitan mejorar la prestación de los servicios del Senace, a fin de que sean canalizadas al Comité de Mejora Continua del Senace para su evaluación.

**Artículo 5.- Criterios de actuación**

La actuación del Defensor se rige bajo los siguientes criterios:

- (i) Autonomía: Los actos que se realicen en el ejercicio de sus funciones serán dotados de autonomía e independencia.
- (ii) Independencia e imparcialidad: El Defensor actúa de manera imparcial y no está vinculado a situaciones en las que se generen conflictos de interés.
- (iii) Confidencialidad o reserva: Cuando sea requerido por el ciudadano, su identidad se podrá mantener en reserva.

- (iv) Libre acceso y gratuidad: Cualquier ciudadano puede formular consultas y reclamos ante el Defensor. La presentación de dichas consultas y reclamos no está sujeto al pago de tasas administrativas ni cualquier otro pago por dicho concepto.
- (v) Transparencia y publicidad: Las acciones del Defensor son transparentes y pueden ser conocidas por cualquiera que se lo solicite.

## **SOBRE EL DEFENSOR Y FUNCIONES**

### **Artículo 6.- Sobre el Defensor**

- 6.1 Para el ejercicio de sus funciones, el Defensor debe contar con reconocida y acreditada trayectoria profesional, así como experiencia en las materias que constituyen competencia del Senace o que permitan el desarrollo adecuado del cargo.
- 6.2 El Defensor se inhibirá de emitir opinión respecto de reclamos solicitados, cuando se evidencie un conflicto de interés. La atención de dicho reclamo será atendido por el responsable al cual reporta el Defensor.

### **Artículo 7.- De la labor del Defensor**

- 7.1 Para el cumplimiento de sus actividades, el Defensor, en coordinación con los Órganos del Senace, realiza las siguientes acciones:
  - (i) Recibe, canaliza y atiende las consultas o reclamos formulados por la ciudadanía respecto a las funciones y el proceso de evaluación de impacto ambiental a cargo del Senace.
  - (ii) Recaba la información necesaria de los Órganos del Senace y de otras fuentes a fin de dar respuesta a las consultas o reclamos que se formulen.
  - (iii) Incentiva el diálogo e intermedia en la solución de las situaciones que generen reclamos.
  - (iv) Formula informes con recomendaciones al Órgano responsable de la Coordinación del Senace para que se implementen políticas y acciones que permitan mejorar el ejercicio de las funciones de la entidad.
  - (v) Otras que le asigne el responsable del Órgano de la Coordinación.
- 7.2 Los órganos del Senace adoptarán las medidas necesarias para coadyuvar con el desempeño de funciones del Defensor y asegurar la total independencia de sus acciones. Para ello, deben facilitar y brindar la información que les sea solicitada.

## **FORMULACIÓN Y TRÁMITE DE LAS CONSULTAS Y RECLAMOS**

### **Artículo 8.- Formulación de consultas o reclamos**

- 8.1 La consulta o el reclamo puede ser presentado por escrito, por teléfono, vía correo electrónico, mediante formulario electrónico en el portal institucional del Senace o a través de otros medios que el Senace implemente para tal efecto. El portal institucional del Senace debe incluir información que oriente en la presentación de la consulta o el reclamo. El Senace dispondrá una línea telefónica directa y un correo electrónico al cual podrá ser remitida toda consulta o reclamo.

- 8.3 Cuando la consulta o el reclamo se formule a través de medios no presenciales, se considerará como presentada en la fecha en la cual se recibe la comunicación respectiva, la que será tramitada dentro de las 48 horas de recepcionada.

#### **Artículo 9.- Requisitos para la formulación de las consultas y reclamos**

- 9.1 Cualquier persona natural o jurídica se encuentra habilitada para formular una consulta o presentar un reclamo. Para tales efectos, se deberá consignar la siguiente información:
- (i) En el caso de personas naturales: nombres y apellidos de la persona natural, su domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o Carnet de Extranjería.
  - (ii) En el caso de personas jurídicas: razón o denominación social, número de Registro Único de Contribuyente y domicilio.
- 9.2 Las notificaciones que realice el Defensor se harán en el domicilio consignado en la consulta o reclamo, pudiendo ser efectuada a un correo electrónico que indique el ciudadano.
- 9.3 En el caso de personas jurídicas, estas deberán acompañar a su consulta o reclamo copia simple de los documentos que acrediten la identidad y poderes del representante legal. Tratándose de personas naturales, pueden actuar a través de un apoderado con poder simple. Para el caso de las comunidades campesinas, comunidades nativas, organizaciones indígenas u otra forma de asociación campesina o indígena, podrán emplear cualquier mecanismo que permita acreditar fehacientemente su representación.
- 9.4 Para la formulación del reclamo, el reclamante debe detallar de manera clara los hechos que motivan el reclamo. De ser el caso, podrá presentar los documentos u otros medios que sustenten dicho reclamo (audios, videos, fotografías, impresos, fotocopias, mapas, planos, entre otros).
- 9.5 El reclamante puede solicitar la reserva de su identidad en la atención a su reclamo o formular su reclamo de manera anónima.
- 9.6 Para casos de solicitud de información de acceso a la información pública, el ciudadano debe tramitar su solicitud bajo las normas vigentes de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento. Los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones del Senace serán atendidos conforme a las disposiciones vigentes sobre la materia.
- 9.7 En caso el Defensor identifique que las consultas formuladas corresponden a solicitudes de acceso a la información pública, debe trasladar dicho pedido al responsable designado por el Senace para atender dichas solicitudes, a fin de que se proceda conforme al trámite correspondiente.

#### **Artículo 10.- Reserva o confidencialidad de la información del reclamante**

Los reclamos pueden ser formulados con reserva de identidad, garantizando el Defensor la confidencialidad de la información cuya reserva se solicita.

#### **Artículo 11.- Identificación de la consulta o el reclamo**

A cada consulta o reclamo formulado ante la Coordinación tendrá un código de registro correlativo que permitirá su identificación y seguimiento. Este código será puesto en conocimiento de quien formula dicha consulta o reclamo en la primera comunicación que dirija el Senace, con excepción de los reclamos formulados de manera anónima.

## **Artículo 12.- Creación del expediente de atención**

- 12.1 La formulación de una consulta o reclamo genera automáticamente la creación de un expediente de atención, el cual es identificado mediante el código de identificación correspondiente a la consulta o el reclamo.
- 12.2 El expediente de atención contendrá toda la información presentada en la consulta o el reclamo, así como la generada por el Defensor durante su tramitación. Toda la información correspondiente a la consulta o reclamo será archivada en el expediente de atención en orden correlativo.
- 12.3 En el caso de reclamos correspondientes al mismo hecho, el Defensor los agrupará en un solo expediente de atención.

## **Artículo 13.- Atención de las consultas y reclamos**

- 13.1 Presentada la consulta o el reclamo, el Defensor evaluará el tipo de consulta o reclamo formulado, con el objeto de identificar si se encuentra dentro del ámbito de la presente norma.
- 13.2 Tratándose de solicitudes o reclamos de poca complejidad, el Defensor tendrá un plazo para atenderlas de máximo siete (7) días calendario.
- 13.3 En el caso de solicitudes o reclamos de mayor complejidad, el Defensor cuenta con un plazo de treinta (30) días calendario contado desde la fecha de presentación de la solicitud o el reclamo para atenderlos. En casos excepcionales, cuando el tipo de solicitud o reclamo lo requiera, el Defensor podrá contar con un plazo adicional de quince (15) días calendario para tender dicha solicitud o reclamo.
- 13.4 En aquellos casos en los que se advierta que la consulta o el reclamo se encuentra referido a un hecho de tal envergadura que debe ser atendido de manera inmediata e impostergable, el Defensor procurará su rápida atención considerando la urgencia verificada.
- 13.5 Recibida la solicitud, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, el Defensor debe enviar una comunicación al denunciante confirmando que recibió su solicitud o reclamo y explicando el plazo y procedimiento para su atención.
- 13.6 La atención de la consulta o reclamo estará contenida en un informe que emita el Defensor. Si como consecuencia del análisis de la consulta o reclamo el Defensor identifica un hecho que requiere la adopción de medidas de corrección o implementación de mejoras para el ejercicio de las funciones del Senace, dicho informe con las recomendaciones propuestas por el Defensor debe ser puesto en conocimiento del órgano involucrado.

## **DISPOSICIONES FINALES**

### **PRIMERA.- Reporte de actividades**

El Defensor elaborará trimestralmente un informe en el que explique el desarrollo de sus actividades.