



Resolución de Gerencia General N° 00020-2018-SENACE-GG

Lima, 28 de agosto del 2018

VISTOS: El Memorando N° 00021-2018-SENACE-GG/OAC y el Informe N° 00002-2018-SENACE-GG/OACMQUINTANA de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria; el Memorando N° 00045-2018-SENACEGG-OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 00007-2018-SENACE-SG-OPP/PLA de la Unidad de Planeamiento, Desarrollo Institucional y Cooperación Técnica de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y el Informe N° 00067-2018-SENACE-GG/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, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulen su expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, el mismo que deberá constar de manera física o virtual, estar ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, consignando avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente;

Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 001-2015-SENACE-SG, se aprueba 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", con la finalidad de establecer el procedimiento y responsabilidades correspondientes para el trámite de los reclamos presentado por los usuarios ante el Senace;

Que, de acuerdo a lo señalado en los literales a) y b) del artículo 45 del Reglamento de Organización y Funciones del Senace, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2017-MINAM, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria tiene, entre otras funciones, "Formular, proponer e implementar lineamientos de políticas institucionales y estrategias de atención y orientación a la ciudadanía, así como el sistema de recepción, registro, análisis y seguimiento de la atención de quejas, reclamos y sugerencias, orientadas a mejorar los servicios del Senace" y "Gestionar, en coordinación con los órganos del Senace, la atención de consultas, quejas, reclamos, sugerencias u otros requerimientos de información pública presentados por la ciudadanía a través de los distintos canales de atención";

Que, en cumplimiento al considerando precedente la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria presenta la propuesta de Directiva denominada "Lineamientos para el registro, trámite y atención de Reclamos en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace", la cual tiene por objeto establecer disposiciones que deben cumplir los diferentes órganos y unidades orgánicas de la entidad para el registro, trámite y atención de los reclamos que sean presentados en el Libro de Reclamaciones, físico o virtual

del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace, conforme a la normativa vigente;

Que, el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado, ha dispuesto en su Tercera Disposición Complementaria Final, la adecuación de la denominación de las Secretarías Generales de los Organismos Públicos, como Gerencias Generales, a partir de la vigencia de dicha norma;

Que, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Jurídica, han emitido opinión favorable a la propuesta de la Directiva en mención, por lo que resulta necesario aprobar la Directiva propuesta y dejar sin efecto Resolución de Secretaría General N° 001-2015-SENACE-SG que aprobó la 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”;

Con el visado de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo establecido por la Ley N° 29968, Ley del Creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace; y el Reglamento de Organización y Funciones del Senace, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2017-MINAM;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N°00011-2018-SENACE/GG, denominada “Lineamientos para el registro, trámite y atención de Reclamos en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace”, la cual en Anexo forma parte integrante de la presente Resolución de Gerencia General.

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Resolución de Secretaría General N° 001-2015-SENACE-SG que aprobó la 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”.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución y su Anexo en el Portal Institucional del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace (www.senace.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.



ANA QUENALLATA MAMANI
Gerenta General del Servicio Nacional de Certificación
Ambiental para las Inversiones
Sostenibles – Senace