

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN
12503562711973

FIRMADO POR:

SERVICIO NACIONAL DE
CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA
LAS INVERSIONES SOSTENIBLES

Código: PRO-OAC-03/01

Fecha de
aprobación: 04.10.2019

Versión: 01

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA Y ADMINISTRADOS MEDIANTE LA ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS DE PRIMER NIVEL EN EL SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES - SENACE -

ROL	NOMBRE	CARGO
Elaborado por:	Lily Marcela Toro Saldaña	Especialista en Procesos I OAC
Revisado por:	Eduardo Beingolea Zelada	Jefe de la OPP
	Mariene Quintana Salgado	Especialista Legal I OAC
Aprobado por:	Ricardo Moreau Heredia	Jefe de la OAC

1. OBJETO

Establecer las actividades que debe desarrollar el personal encargado de la atención y orientación a la ciudadanía o administrados, de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria del Senace, para atender los requerimientos recibidos en los tres Canales de Atención y Orientación, Presencial, Virtual y Telefónico.

2. ALCANCE

- 2.1. Este procedimiento es aplicable a todo el personal de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria que desempeñe actividades de atención y orientación a la ciudadanía o administrados en los canales presencial, virtual y telefónico para el desarrollo de la orientación mediante la absolución de consultas de primer nivel en el Senace y la gestión de consultas técnicas con el personal de las áreas competentes para su atención.

3. PROCESO VINCULADO

El presente procedimiento está alineado al macroproceso de “Atención al Ciudadano y Comunicación Estratégica”, en concordancia con el Manual de Procesos del Senace.

4. BASE NORMATIVA

- 4.1. Ley N° 29968, Ley de Creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace.
- 4.2. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.3. Ley N° 28683, 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.
- 4.4. Decreto Legislativo N° 1394, que fortalece el funcionamiento de las autoridades competentes en el marco del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental.
- 4.5. Decreto Supremo N° 009-2017-MINAM que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles (Senace).
- 4.6. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.7. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la gestión pública.
- 4.8. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- 4.9. Norma UNE 93200:2008 – Cartas de Servicios: Requisitos.

5. RESPONSABILIDAD

- 5.1. La Oficina de la Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria es responsable de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente procedimiento.

6. ABREVIATURAS y DEFINICIONES

COM : Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional.
OAC : Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria.

OPP : Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
Senace: Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles.
SITAC : Sistema de Integrado de Transparencia y Atención al Ciudadano

- Orientación mediante la absolución de Consultas de Primer Nivel en el Senace:

Este servicio es brindado por especialistas de la OAC y consiste en absolver las consultas de los ciudadanos, referidas a la información general del Senace, sus competencias y procedimientos (forma de presentación de documentos, requisitos y plazos), así como todas aquellas consultas generales que no sean de índole técnica¹, a través de los tres (3) canales de atención habilitados: Telefónico, Presencial y Virtual.

- Orientación técnica: es el servicio de orientación que brinda el personal de la áreas técnicas del Senace, cuando una consulta está referida a aspectos técnicos o sociales de un proyecto y así optimizar el proceso de evaluación ambiental a desarrollarse o en curso. Cabe resaltar que las consultas de Orientación técnica que ingresan a través de de los 3 canales de atención habilitados y a cargo de la OAC, son transferidas a la respectiva área técnica para su atención.

7. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1. Este procedimiento es aplicable a todo el personal de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria que desempeñe actividades de atención y orientación a la ciudadanía y administrados en los canales presencial, virtual y telefónico.
- 7.2. Para la orientación bajo la modalidad presencial, virtual o telefónica, el horario de atención inicia a las 8:45 horas y culmina a las 16:50 horas, de forma ininterrumpida.
- 7.3. El personal de la OAC que mantiene contacto presencial con la ciudadanía debe cumplir con lo detallado en el **Anexo I: Factores importantes en la atención y orientación presencial.**
- 7.4. El personal de la OAC que mantiene contacto telefónico con la ciudadanía debe cumplir con lo detallado en el **Anexo II: Factores importantes para la atención y orientación telefónica.**
- 7.5. El personal de la OAC realiza las coordinaciones internas necesarias con los demás órganos y unidades orgánicas, a fin de atender las consultas efectuadas por la ciudadanía o administrados, de ser necesario. Para tal efecto, los órganos de línea designan un/a responsable como enlace de coordinación directa con el personal de la OAC a cargo de la atención y orientación a la ciudadanía.

Sobre la Recepción de Visitas:

- 7.6. El personal asignado a la Recepción de visitas es responsable de la custodia de la Tablet en la que se tomarán las encuestas de percepción de la ciudadanía con el servicio de orientación recibido. Es responsabilidad del personal que desarrolla las actividades de Recepción de Visitas mantenerla habilitada durante el horario de atención para cuando el personal de Orientación la requiera, así como de ponerla a buen recaudo una vez finalizada la Encuesta.
- 7.7. Es responsabilidad del personal de Recepción mantener actualizado el SITAC - Módulo de Registro de Visitas, el cual es de visualización en línea desde la página web institucional (Portal de Transparencia).

¹ En caso de recibir consultas de índole meramente técnica, La OAC se encarga de derivarlas a las áreas competentes del Senace para su atención respectiva.

Sobre la Orientación en el Canal Presencial:

- 7.8. Para la Orientación Presencial, durante el horario establecido (8:45 am – 4:50 pm, horario corrido) se contará al menos con un colaborador de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria disponible para la atención.
- 7.9. El servicio de Orientación Presencial a cargo de la OAC consiste en la atención a las consultoras ambientales que requieren inscribirse o realizar una modificación en el registro nacional de consultoras ambientales, así como brindar información a la ciudadanía o administrados, sobre el estado de sus trámites o alguna otra consulta general sobre temas referidos a la Entidad, teniendo en cuenta que son las Direcciones de línea las encargadas de brindar la orientación de naturaleza técnica a través de la solicitud de reuniones técnicas desde la web institucional.
- 7.10. Si por la naturaleza de las actividades de la OAC, no hubiera disponibilidad de personal para la atención inmediata de la Orientación Presencial requerida (casos no agendados previamente), el personal de recepción ubicado en el primer piso de la sede institucional comunica al ciudadano(a) que, para proceder con la atención solicitada se requiere un tiempo de espera, durante el cual concluirá la actividad de orientación que se encuentra en curso; luego de lo cual se procederá con la atención al ciudadano o administrado en espera.
- 7.11. Los ciudadanos o administrados 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 con lo dispuesto en la Ley N° 28683 que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- 7.12. En la atención de consultas presenciales por temas de inscripción o modificación del Registro Nacional de Consultoras Ambientales y en caso estas requieran una reunión agendada con antelación, se coordinará con el administrado la programación de su visita, la cual es registrada en la agenda virtual difundida a través de la sección de Solicitud de Reunión del portal web institucional (<https://www.senace.gob.pe/certificacion/solicitud-de-reunion/>).
- El tiempo de tolerancia para la atención de una Reunión con Consultoras Ambientales previamente agendada será de 30 minutos como máximo, en caso el interesado no se apersona en este plazo a la reunión pactada, deberá agendarse una nueva fecha de acuerdo a disponibilidad.

Sobre la Orientación en el Canal Telefónico:

- 7.13. La Central de Orientaciones Telefónicas del Senace (Nro. 5000710 opción 1), durante el horario establecido (8:45 am – 4:50 pm), tendrá al menos a dos orientadoras conectadas para la recepción y atención de las consultas, lo que debe ser monitoreado por el/la Especialista en Procesos de la OAC.

Sobre la Orientación en el Canal Virtual:

- 7.14. Cuando se reciba un requerimiento de Orientación vía virtual (e-mail contacto@senace.gob.pe), después de las 16:50 pm, o en un día no hábil, el plazo de atención empieza a contabilizarse desde las 8:45 am del día hábil siguiente.
- 7.15. Las consultas efectuadas por la ciudadanía 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), estando facultada la OAC en coordinación con la OTI para implementar otros mecanismos complementarios para su atención.

8. DESCRIPCIÓN

8.1. Gestión de Visitas en la Recepción:

Para el correcto desarrollo de la Gestión de Visitas en la Recepción del Senace, el personal de Recepción debe cumplir con lo detallado en el **Anexo I: Factores importantes en la Atención y Orientación Presencial**.

- 8.1.1 El personal de Recepción recibe a las visitas que se acercan al Senace, para esto, utiliza el siguiente Protocolo:

Saludo y Bienvenida

¿Qué Decir?	¿Cómo se hace?
“Buenos días / tardes, Señor(a) / Srta., Bienvenido(a) al Senace”	Acompañar la bienvenida con un gesto amable y una mirada que demuestre seguridad y actitud de servicio.

Ofrecer el Servicio

¿Qué Decir?
“¿En qué lo (a) podemos atender / servir?”

- 8.1.2 Cuando se trata de visitas por requerimientos de Orientación o por Reuniones previamente agendadas, se le solicita al ciudadano su documento de identidad y se le pregunta si pertenece a alguna entidad, sea pública o privada (para registrar el número de RUC en el SITAC – Módulo de Registro de Visitas).
- 8.1.3 Cuando se trata de un requerimiento de orientación para conocer el Estado de un Trámite en curso, el personal de Recepción comunica a la Mesa de Partes acerca de la visita e invita al ciudadano a dirigirse a la Mesa de Partes donde se le atenderá.
- 8.1.4 Para reuniones previamente agendadas, se procede a llamar al anexo de la persona con la cual el ciudadano tiene agendada la reunión, para coordinar en cuanto tiempo bajaran a atenderlo e informar al ciudadano. El personal del Senace deberá apersonarse a la Recepción para acompañar a las visitas hasta el área donde mantendrán la reunión.
- 8.1.5 De tratarse de una Orientación Presencial a ser atendida por personal de Orientación a la Ciudadanía de la OAC, el personal de recepción verifica si esta fue previamente agendada, de ser así procede a comunicarse con el personal de orientación con quien se agendó la reunión y colocar en el formato **PRO-OAC-03/01-A: “Control de Orientaciones Presenciales – Recepción”**, la hora agendada para el inicio de la reunión en el campo “Hora de Inicio”, salvo el ciudadano haya llegado con demora, entonces se consigna la hora real en que el ciudadano se presentó en la recepción. Cuando se trate de una Orientación que no fue agendada previamente el personal de Recepción procede a comunicarse con el personal de orientación y coloca en el formato **PRO-OAC-03/01-A: “Control de Orientaciones Presenciales – Recepción”**, la hora de arribo del ciudadano a la Recepción del Senace en el campo “Hora de Inicio”. El personal de Recepción deberá comunicar al personal de orientación los casos especiales (madre gestante, adulto mayor, personas con discapacidad, etc.), de manera tal que sean atendidos con la prioridad correspondiente.
- 8.1.6 Se hace entrega del fotocheck y se le pide al ciudadano tomar asiento en tanto el personal del Senace, baje a atenderlo. Cuando el personal de Orientación de la OAC se contacta con el ciudadano y da inicio al servicio de Orientación requerido, el personal de Recepción debe registrar en el Formato

PRO-OAC-03/01-A: “Control de Orientaciones Presenciales – Recepción”, la hora de inicio de la Orientación.

- 8.1.7 El personal de Recepción procede a registrar al ciudadano en el SITAC-Módulo de Registro de Visitas, consignando los datos como nombres y apellidos, número de DNI, número de RUC, si la persona pertenece a una entidad pública o privada y la hora de ingreso:
- Si el ciudadano se va a dirigir al 2do (Sala de reuniones) u 8vo (Presidencia Ejecutiva) piso se le menciona que debe dejar su celular en la recepción, por normas internas del SENACE ², procediéndose a disponer el DNI y celular en un gabinete cuya llave portará el visitante hasta su devolución en el momento de su retiro.
Si el ciudadano o administrado se niega a cumplir con esta disposición, se comunica el hecho al Jefe de la OAC.
 - Si el ciudadano no va a ingresar a las instalaciones y será atendido en el módulo del área de Recepción a la Ciudadanía, únicamente se le requiere su DNI a fin de proceder con el Registro de la Visita.
- 8.1.8 Cuando el ciudadano se retira de las instalaciones del Senace, se le pide el fotocheck de visitante:
- Si salen de alguna reunión del 2do u 8vo piso se procede a devolver su celular y DNI.
- 8.1.9 Finalmente se procede a registrar la hora de salida en el SITAC – Módulo de Registro de Visitas y cerrar la visita con el Estado SALIDA.
Para las visitas que se retiren en horario posterior a las 6:00 pm, el personal de seguridad del Senace será el encargado de entregar el Fotocheck al ciudadano y anotar la hora en que se retiró, de tal manera que, a primera hora del día siguiente, el personal de Recepción procede a registrar la hora de salida y cerrar la visita en el SITAC.
- 8.1.10 Para la despedida del Ciudadano, el personal de Recepción deberá considerar el uso del siguiente protocolo:

Despedida

¿Qué Decir?	¿Cómo se hace?
“Muchas gracias por su visita”.	Acompañar la despedida con un gesto amable y una mirada que demuestre calidez.

- 8.1.11 Dentro de los 5 primeros días hábiles del mes entrante, el/la Especialista de Procesos de la OAC realiza la revisión detallada del SITAC y Formatos de Registro de la actividad con la finalidad de realizar la medición de los indicadores y análisis de su desempeño, procediendo a informarlo a las instancias correspondientes.

8.2. Gestión de Visitas en las Salas de Reuniones:

Para el correcto desarrollo de la Gestión de Visitas en las Salas de Reuniones del Senace, el personal de Atención en las Salas de Reuniones debe cumplir con lo detallado en el **Anexo I: Factores importantes en la Atención y Orientación Presencial**.

- 8.2.1 El responsable de atención de salas de reuniones de la OAC administra la disponibilidad de salas, coordinando con las áreas usuarias su programación, quienes proporcionan los siguientes datos:
- a) Fecha, hora y motivo de la reunión o del evento.

² Memorando N° 044-2006-SENACE/SG que declara a los pisos 2 y 8 como áreas seguras del Senace e insta a cumplir con la restricción de uso de dispositivos móviles en dichos pisos tanto para usuarios internos como externos.

- b) Cantidad e identificación de los participantes.
- c) Responsable de la reunión por parte del Senace.
- d) Requerimiento de equipos y dispositivos para el desarrollo de la reunión o evento.
- e) Requerimiento de menaje e insumos necesarios para la atención de los participantes.

Las coordinaciones se efectúan presencialmente con el personal responsable de la atención de salas de reuniones en el módulo del piso 2, por correo electrónico o telefónicamente al anexo 5500, quien determina la asignación de las salas de acuerdo con la información brindada.

- 8.2.2 El personal de atención de salas de reuniones de la OAC deberá comunicar al personal interno que realice reserva de alguna de las salas de reuniones que en caso se suscite una cancelación del uso de la sala reservada, deberán comunicarlo inmediatamente a la OAC para habilitar nuevamente su uso.
- 8.2.3 Para la recepción a las visitas que ingresan a las Salas de Reuniones del Senace, el personal responsable deberá tomar en cuenta el uso del siguiente Protocolo:

Saludo y Bienvenida

¿Qué Decir?	¿Cómo se hace?
“Buenos días / tardes, Señor(a) / Srta., Bienvenido(a) al Senace”	Acompañar la bienvenida con un gesto amable y una mirada que demuestre seguridad y actitud de servicio.

- 8.2.4 A fin de efectuar el seguimiento y asegurar el cumplimiento de los horarios reservados para el desarrollo de las reuniones, el responsable de la administración de salas hace uso de un mecanismo de comunicación por tarjetas como se detalla del **Anexo III: Mecanismos de apoyo para la organización de las Salas de Reunión.**

Despedida

¿Qué Decir?	¿Cómo se hace?
“Muchas gracias por su visita”.	Acompañar la despedida con un gesto amable y una mirada que demuestre calidez.

- 8.2.5 El personal responsable de atención de salas de reuniones coordina con la OTI para asegurar la operatividad de los equipos y dispositivos electrónicos asignados para la atención en las salas. El responsable de la administración de salas custodia, bajo responsabilidad, los equipos, dispositivos electrónicos y mobiliario asignado.
- 8.2.6 El personal responsable de atención de salas de reuniones 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 en coordinación con la COM solicita la difusión de medidas para el mantenimiento del uso adecuado de las Salas de Reuniones, cuando sea necesario.
- 8.2.7 En el caso que la reunión programada en algunas de las salas del segundo piso exceda el horario laboral o algún colaborador del Senace requiera el uso de una de las salas de reunión para un horario posterior al horario de oficina (pasadas las 17:30 horas), el/la responsable de la administración de salas coordinará con el organizador de la reunión para la devolución de los equipos

asignados (laptop, cables, control remoto del aire acondicionado, entre otros), que quedarán bajo su custodia y responsabilidad y registrará y registrará los datos necesarios en el Formato **PRO-OAC-03/01-B**: “Relevo de Salas de Reuniones”.

8.3. Atención en la Mesa de Partes:

Para el correcto desarrollo de la Atención a la Ciudadanía en la Mesa de Partes del Senace, el personal debe cumplir con lo detallado en el **Anexo I: Factores importantes en la Atención y Orientación Presencial**.

- 8.3.1 El personal de la Mesa de Partes del Senace, recibe a las personas que requieren ingresar algún documento o realizar una consulta sobre el estado de su trámite, para lo cual deberá cumplir el siguiente Protocolo:

Saludo y Bienvenida

¿Qué Decir?	¿Cómo se hace?
“Buenos días / tardes, Señor(a) / Srta., Bienvenido(a) al Senace”	Acompañar la bienvenida con un gesto amable y una mirada que demuestre seguridad y actitud de servicio.

Ofrecer el Servicio

¿Qué Decir?
“¿En qué lo (a) podemos atender / servir?”
Cuando se trata de Presentación de Documentos: “Permitame un momento, revisaré sus documentos.”
Cuando se trata de Orientación por Estado de Trámite: “Deme los datos de su Expediente por favor.”

- 8.3.2 Realizar las actividades propias del servicio.

Despedida

¿Qué Decir?	¿Cómo se hace?
“Señor(a) /Srta. ¿Hay algo más en que pueda servirle?” "Muchas gracias por su visita, que tenga un buen día”.	Acompañar la despedida con un gesto amable y una mirada que demuestre calidez.

- 8.3.3 Cuando se trata de una Orientación Presencial por temas de Estado de su Trámite, el personal de atención en la mesa de partes deberá dejar evidencia de la atención en el Formato **PRO-OAC-03/01-C**: “Control de Orientaciones Presenciales - Estado de Trámite”. El mencionado Formato se encuentra dispuesto en la ruta V:\080-OAC\13-Orientacion_Presencial\13.2-Orientacion_Ciudadania.
- 8.3.4 Dentro de los 5 primeros días hábiles del mes entrante, el/la Especialista de Procesos de la OAC realiza la revisión detallada del Sistema EVA y Formatos de Registro de la actividad con la finalidad de realizar la medición de los indicadores y análisis de su desempeño, procediendo a informarlo a las instancias correspondientes.

8.4. Orientación Presencial:

Para el correcto desarrollo de la Orientación Presencial, los responsables del desarrollo del Servicio deben tomar en cuenta lo detallado en el **Anexo I: Factores importantes en la Atención y Orientación Presencial**.

- 8.4.1 El personal encargado de la Orientación al Ciudadano en la OAC, recibe el anuncio de la visita recibida por parte del personal de Recepción y cuenta con un plazo máximo de 20 minutos para apersonarse a atender al ciudadano.
- 8.4.2 De acuerdo con el tema de la visita (Reunión de orientación pactada con una consultora ambiental o visita no pactada solicitando orientación), el personal de Orientación se dirige a la Recepción para recibir y dar la atención requerida, dando cumplimiento al siguiente Protocolo:

Saludo y Bienvenida

¿Qué Decir?	¿Cómo se hace?
“Buenos días / tardes, Señor(a) / Srta., mucho gusto, mi nombre es “...” y me encargaré de atenderlo”.	Acompañar la bienvenida con un gesto amable y una mirada que demuestre seguridad y actitud de servicio. Mantener visible la identificación. Opcional: En el momento de presentarse, extender la mano al usuario para saludarlo.

Ofrecer el Servicio

¿Qué Decir?	¿Cómo se hace?
“Dígame Señor(a) Srta., ¿en qué puedo ayudarlo(a)?”	Escuchar con atención y adoptar una postura que demuestre seguridad e interés. Si es necesario tomar nota.

- 8.4.3 Dirigirse con el ciudadano(s) a la ubicación física dónde se desarrollará el servicio.
- 8.4.4 Realizar las actividades propias del servicio.
- 8.4.5 Una vez finalizado el servicio, el Orientador(a) solicita al ciudadano responder la Encuesta de Percepción del Servicio recibido:

Solicitar la Encuesta

¿Qué Decir?
“Es importante para nosotros conocer la percepción que usted tiene del servicio recibido por lo que le solicitamos llenar una pequeña encuesta por favor”

- 8.4.6 Si el Ciudadano acepta llenar la Encuesta, el Orientador se dirige con el ciudadano(s) a la Recepción, procediendo a explicarle acerca del llenado de la Encuesta, para lo cual deberá tomar en cuenta el detalle del **Anexo IV: Encuesta de Percepción del Ciudadano con la Orientación recibida**, para luego despedirse:

Despedida

¿Qué Decir?	¿Cómo se hace?
"Muchas gracias por su visita, que tenga un buen día”.	Opcional: Extender la mano al usuario para despedirse.

- 8.4.7 Una vez culminado el llenado de la Encuesta por parte del ciudadano, el personal de Recepción recaba la Tablet y procede de acuerdo con lo detallado en el ítem 8.1 Recepción de Visitas.

- 8.4.8 Si al finalizar la Orientación presencial a cargo de la OAC, el ciudadano manifiesta la necesidad de una Orientación de índole Técnico, el personal de Orientación informa acerca de la Reunión Técnica que puede agendar con personal de las áreas correspondientes.
- 8.4.9 Dentro de los 5 primeros días hábiles del mes entrante, el/la Especialista de Procesos de la OAC realiza la revisión detallada de las Encuestas de percepción del servicio, data del SITAC y Formatos de Registro de la actividad con la finalidad de realizar la medición de los indicadores y análisis de su desempeño, procediendo a informarlo a las instancias correspondientes.

8.5. Orientación Telefónica:

- 8.5.1 El personal encargado de la Orientación al Ciudadano mediante el Canal Telefónico recibe la llamada entrante de manera inmediata, teniendo en cuenta el cumplimiento del siguiente Protocolo:

Saludo y Ofrecimiento del Servicio

¿Qué Decir?	¿Cómo se hace?
“Senace Buenos días / tardes, mi nombre es (identificarse), ¿con quién tengo el gusto y en qué puedo ayudarle?”	Al saludar sea espontáneo, hable con voz clara y pausada.

- 8.5.2 Escuchar atentamente sin interrumpir al ciudadano, tomar apuntes si es necesario. Si se trata de un tema que el Orientador Telefónico de la OAC puede atender, dar la atención requerida hasta que el ciudadano no tenga más preguntas y proceder a comunicarle que en caso posteriormente tenga alguna consulta adicional puede volver a comunicarse a la central telefónica del Senace Nro. 500-0710 opción 1 desde las 8:45am a las 16:50pm en horario corrido y solicitarle responder la encuesta de percepción del servicio recibido:

Encuesta y Despedida

¿Qué Decir?
“Le solicitamos se sirva responder una breve encuesta de la orientación recibida por favor”. “Gracias por llamar al Senace, que tenga un buen día”

- 8.5.3 Cuando se trata de temas que requieren el apoyo de una Dirección de Línea (Orientación Técnica) u otra Oficina del Senace, el Orientador Telefónico procederá a transferir la llamada, para lo cual procede de la siguiente manera:

Al transferir una llamada

¿Qué Decir/Hacer?
Antes de transferir la llamada, informar al ciudadano la razón por la que lo va a transferir con otra persona.
A su vez, cuando transfiera la llamada, espere a que su compañero responda e infórmele el nombre del ciudadano y motivo de la llamada.

- 8.5.4 Cuando se requiere que el ciudadano espere mientras el Orientador Telefónico de la OAC se comunica internamente con otras oficinas:

Dejar a un ciudadano en espera

¿Qué Decir/Hacer?
Informarle al usuario el motivo por el cual va a ponerlo en espera. No disponga del tiempo del ciudadano, permítale decidir si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle como va su gestión (en caso de demora).
Al retornar la llamada, agradecer por la espera y continuar con la atención.
Si será necesario devolver la llamada al ciudadano posteriormente para culminar con la Orientación, el Orientador telefónico de la OAC, deberá tomar el nombre del ciudadano, su teléfono y el horario en el cual se podrá comunicar, para cumplir con la devolución de la llamada en el plazo prometido.

- 8.5.5 Una vez finalizada la comunicación, el Orientador Telefónico de la OAC procede a cerrar la llamada en el SITAC – Módulo de Acceso a Consultas y Sugerencias, colocando en el campo Estado de la Atención la opción FINALIZADA y detallando la Orientación brindada en el campo DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA.
- 8.5.6 A partir de las 16:50 pm en adelante, el/la Especialista de Procesos de la OAC, verifica si se registraron llamadas perdidas en el día y de ser así, envía al personal de Orientación Telefónica, vía mail, el Formato **PRO-OAC-03/01-D: "Reporte de Llamadas perdidas del día"**. De tener alguna llamada que no fue atendida en el transcurso del día, el personal de orientación telefónica procede a devolver la llamada al ciudadano, explicándole que se le está devolviendo la llamada con la finalidad de brindarle la orientación que necesite (utilizar las pautas previamente establecidas).
- 8.5.7 Dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente, el/la Especialista de Procesos de la OAC realiza la revisión detallada de las Encuestas de percepción del servicio, ingresa al SITAC- Módulo de Acceso a Consultas y Sugerencias y emite los reportes necesarios para la medición de los indicadores y análisis del desempeño de esta actividad, procediendo a informarlo a las instancias correspondientes.
- 8.5.8 Dentro de los 5 primeros días hábiles del mes entrante, el/la Especialista de Procesos de la OAC realiza la revisión detallada de las Encuestas de percepción del servicio, data del SITAC y Formatos de Registro de la actividad con la finalidad de realizar la medición de los indicadores y análisis de su desempeño, procediendo a informarlo a las instancias correspondientes.

8.6. Orientación Virtual:

- 8.6.1 El personal OAC, responsable de realizar la Orientación Virtual, ingresa a primera hora de la mañana al correo contacto@senace.gob.pe, a fin de revisar las consultas para orientación a través de este medio.
- 8.6.2 Luego de revisar las consultas recibidas, procede a clasificarlas atendiendo las consultas generales y remitiendo para atención del área técnica correspondiente las consultas técnicas.
- 8.6.3 Las consultas de orientación de primer nivel son atendidas por la OAC en un plazo máximo de dos días hábiles.
- 8.6.4 Si por la complejidad de la consulta de orientación se requiere solicitar el apoyo de un área técnica competente (orientación técnica), la consulta es

derivada al coordinador del área técnica, designado para tal fin, comunicándosele que el plazo máximo para el envío de la respuesta a la OAC es de 5 días hábiles. A su vez, en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la consulta técnica, se le comunica al ciudadano/administrado que su consulta ha sido derivada al área técnica competente y la misma será atendida en un plazo máximo de 10 días hábiles, procediendo a realizar el seguimiento de la atención por parte del área técnica. Si el área técnica necesitara de un plazo mayor a 10 días hábiles para la atención de la consulta, el encargado de la Orientación Virtual de la OAC deberá comunicar el hecho al ciudadano explicando los motivos del retraso y comunicando el nuevo plazo de atención de la consulta técnica.

Una vez recibida la respuesta por parte del área técnica, el encargado de la Orientación Virtual de la OAC remite la absolución de la consulta al ciudadano/administrado (mismo día).

- 8.6.1 Para el correcto seguimiento de la atención de las consultas recibidas, el Orientador debe registrar cada consulta en el Formato **PRO-OAC-03/01-E: Registro de Consultas Virtuales a contacto@senace.gob.pe**.
- 8.6.2 Se sugiere aplicar el siguiente Protocolo en las comunicaciones de Orientación Virtual:

Saludo

¿Qué Decir?

Buenos días / tardes, Señor(a) / Srta. (colocar el apellido de la persona):
Nos es grato comunicarnos con usted en atención a su correo, al respecto, le informamos que ...

Despedida

¿Qué Decir?

Cualquier duda o consulta adicional puede realizarla por este medio o puede contactarnos en la central telefónica del Senace al número 500-0710 opción 1. Si desea una orientación presencial lo esperamos en nuestra sede de Calle Ernesto Diez Canseco Nro. 351 – Miraflores – Lima en horario de Lunes a Viernes a horas 8:45 a 16:50.

Saludos cordiales,

Contacto Senace

- 8.6.3 Dentro de los primeros tres días hábiles del mes siguiente, el personal encargado de la Orientación Virtual, remite a el/la Especialista de Procesos de la OAC, la lista de los correos electrónicos a los que se les brindó este servicio en el mes anterior, con la finalidad de proceder a realizar la encuesta de percepción con el servicio desde el correo electrónico calidaddeatencion@senace.gob.pe al total de ciudadanos que fueron orientados virtualmente en el mes anterior.
- 8.6.4 Dentro de los primeros tres días hábiles del mes siguiente, el personal encargado de la Orientación Virtual, remite a el/la Especialista de Procesos de la OAC, un correo electrónico con la lista de los servicios de Orientación Virtual que no pudieron ser atendidos en los plazos establecidos, detallando los motivos, con la finalidad de realizar el análisis de las ocurrencias y la toma de acciones para la mejora del proceso

8.7. Gestión del Buzón de Sugerencias:

- 8.7.1 El personal de atención al ciudadano en la Mesa de Partes del Senace, es responsable de mantener el Buzón de Sugerencias con formatos disponibles para que el ciudadano que así lo requiera pueda dejar su comunicación sin dificultades.
- 8.7.2 Al recibirse una Sugerencia, el personal responsable de la atención al ciudadano en la Mesa de Partes escanea la Sugerencia dejada en el Buzón el mismo día de ingresada, remitiéndola vía mail al Especialista de Procesos de la OAC con copia al Jefe de la OAC y custodia el físico de la sugerencia recibida.
- 8.7.3 El/la Especialista de Procesos de la OAC, registra la Sugerencia en el Formato **PRO-OAC-03/01-F: Registro del Sugerencias del Ciudadano** y realiza el análisis de la Sugerencia, de ameritar alguna acción, coordina con el Jefe de la OAC el despliegue de las actividades que se realizarán hasta su culminación, dejando el registro en el formato mencionado, el cual se encuentra dispuesto en la ruta: V:\080-OAC\13-Orientacion_Presencial\13.5.-Buzón de Sugerencias.

8.8. Seguimiento y Medición de las actividades de atención y orientación a la ciudadanía a cargo de la OAC:

- 8.8.1 El/la Especialista de procesos de la OAC se encarga de monitorear el desempeño de los procesos de atención y orientación a la ciudadanía en los distintos canales de atención y de medir el cumplimiento de los indicadores, en cumplimiento a los instrumentos de gestión aprobados del Senace y con la finalidad de coordinar de manera continua con el personal de atención y orientación a fin de mantener y mejorar los resultados obtenidos, de proponer oportunidades de mejora, así como hacer seguimiento de la implementación de las mismas.

Dentro de los principales indicadores de cumplimiento por el personal de atención y orientación de la OAC tenemos:

Actividad	Indicador	Meta
Orientación Presencial	Porcentaje Promedio Mensual de Ciudadanos Satisfechos y Muy Satisfechos con la Orientación *	95%
	Tiempo máximo de espera del ciudadano para ser contactado con personal de Orientación de la OAC.	20 minutos
Orientación Telefónica	Porcentaje Promedio Mensual de Ciudadanos Satisfechos y Muy Satisfechos con la Orientación *	95%
	Porcentaje Mensual máximo de llamadas perdidas**	5%
Orientación Virtual	Porcentaje Promedio Mensual de Ciudadanos Satisfechos y Muy Satisfechos con la Orientación *	95%
	Tiempo máximo de espera del ciudadano para recibir orientación mediante la absolución de consultas de primer nivel por parte del personal de Orientación de la OAC.	2 días hábiles

- * Los factores de medición son: Claridad en la atención, Amabilidad del Orientador e Información recibida. La encuesta de Satisfacción tiene 5 opciones (del 1 al 5, siendo 4 Satisfecho y 5 Muy Satisfecho).

- *** Se realiza la devolución de la llamada perdida en el mismo día y se procede con la orientación.
- *** Las consultas técnicas que son atendidas por otras áreas del Senace tienen un plazo máximo de 10 días hábiles para su atención.
- i. La OAC recaba la información sobre la satisfacción respecto a los estándares de atención y a la información brindada, a través de una encuesta desarrollada en línea haciendo uso de una computadora portátil, según el modelo del **Anexo III**, y tomando en cuenta las instrucciones para su ejecución dispuestas en el **Anexo IV**.
 - ii. La OAC con la finalidad de evaluar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía, puede utilizar de manera complementaria, los siguientes mecanismos para medir la satisfacción de la ciudadanía y/o conocer sus expectativas de nuestros servicios de atención y orientación:
 - a) **Usuario/a incógnito/a:** La OAC designa a una persona para que actúe como ciudadano/a que solicite orientación presencial para luego recabar la información del servicio.
 - b) **Llamadas aleatorias:** La OAC podría realizar 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 IV**).
 - c) **Encuestas en Línea:** La OAC remite encuestas en línea a través del correo institucional calidaddeatencion@senace.gob.pe, considerando el modelo de encuesta del **Anexo III** o pudiendo utilizar otros modelos, según las necesidades.
 - iii. El/la Especialista de procesos de la OAC realiza el seguimiento detallado de las opiniones dejadas por los ciudadanos en las Encuestas y en el Buzón de Sugerencias (Formato **PRO-OAC-03/01-E: Registro del Sugerencias del Ciudadano**), como input para la mejora, así como también revisa el Libro de Reclamaciones en los casos de Reclamos por la Calidad en la Orientación con la finalidad de darles la debita atención y seguimiento en casos se derive la implementación de oportunidades de mejora.
 - iv. Asimismo, el / la Especialista de Procesos de la OAC es responsable de realizar el seguimiento continuo del cumplimiento de los indicadores del Servicio de Orientación mediante la absolución de Consultas de Primer Nivel y registrar los incumplimientos y sus respectivas medidas de remediación en el Formato **PRO-OAC-03/01-G: Registro de Resultados de Cumplimiento de los indicadores**.
 - v. La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria, informa mensualmente a la OPP sobre el desempeño de los sub procesos de Orientación a la Ciudadanía, detallando los logros y avances, dificultades encontradas y medidas adoptadas, en cumplimiento al Plan Operativo de la Oficina.

9. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver **Anexo V:** Diagrama de Flujo del Proceso.

10. CAMBIOS A LA VERSIÓN ANTERIOR

No Aplica – Primera versión del procedimiento.

11. FORMATOS

- **PRO-OAC-03/01-A:** Control de Orientaciones Presenciales – Recepción.
Ubicación: [V:\080-OAC\13-Orientacion_Presencial\13.2-Orientacion_Ciudadania.](#)
- **PRO-OAC-03/01-B:** Relevó de Salas de Reuniones.
Ubicación: [V:\080-OAC\13-Orientacion_Presencial\13.4-Gestion_Salas Reuniones](#)
- **PRO-OAC-03/01-C:** Control de Orientaciones Presenciales - Estado de Trámite.
Ubicación: [V:\080-OAC\13-Orientacion_Presencial\13.2-Orientacion_Ciudadania.](#)
- **PRO-OAC-03/01-D:** Reporte de Llamadas perdidas del día.
Ubicación: [V:\080-OAC\14-Orientacion_No_Presencial\14.2-Orientacion_Telefonica.](#)
- **PRO-OAC-03/01-E:** Registro de Consultas Virtuales a contacto@senace.gob.pe.
Ubicación: [V:\080-OAC\14-Orientacion_No_Presencial\14.1-Orientacion_Virtual.](#)
- **PRO-OAC-03/01-F:** Registro del Sugerencias del Ciudadano.
Ubicación: [V:\080-OAC\16-Libro_Reclamaciones-Buzon_Sugerencias\16.2-Buzón de Sugerencias](#)
- **PRO-OAC-03/01-G:** Registro de Resultados de cumplimiento de los indicadores.
Ubicación: [V:\080-OAC\12-POI_OAC\19.2-Carta de Servicios.](#)

12. ANEXOS

- **Anexo I:** Factores importantes en la atención y orientación presencial.
- **Anexo II:** Factores importantes para la atención y orientación telefónica.
- **Anexo III:** Mecanismos de apoyo para la organización de las Salas de Reuniones.
- **Anexo IV:** Encuesta de Percepción del Ciudadano con la Orientación Recibida.
- **Anexo V:** Diagrama de Flujo del Proceso de Atención y Orientación a la Ciudadanía a cargo de la OAC.

ANEXO I

Factores importantes en la atención y orientación presencial

Para la atención y/u orientación a los ciudadanos de manera presencial se deben tomar en cuenta las siguientes precisiones:

Adicionalmente a lo detallado en los ítems 8.1, 8.2 y 8.3 del presente procedimiento, para la atención y/u orientación a los ciudadanos de forma presencial, se deben tomar en cuenta las siguientes precisiones:

La Actitud:

- Demostrar interés y empatía para la atención a la ciudadanía, tratándolos con respeto, consideración y en condiciones de igualdad.
- Expresar al ciudadano/a el compromiso de solucionar o responder su consulta a la brevedad.
- Dejar que el ciudadano/a se exprese, no interrumpir la conversación, se puede resumir, preguntar o tomar nota de la consulta; de ser necesario revisar la documentación que presenta.
- Evitar conversaciones casuales que prolonguen innecesariamente el tiempo de atención.
- En caso de no poder absolver la consulta, evitar ausentarse del área de atención a la ciudadanía, de preferencia realizar las consultas necesarias vía telefónica, informando de la situación al ciudadano/a en todo momento.
- Tener la respuesta clara (lenguaje sencillo) y precisa (no repetir temas ni mezclar ideas) antes de transmitirla al ciudadano/a, actuando con discreción y reserva en el manejo de la información.

La voz:

- El tono de voz debe ser amable, la modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la entonación, volumen y velocidad deben ser prudentes y claros para que el mensaje sea entendible.

El aspecto:

- Usar ropa formal de acuerdo con las disposiciones internas, portando en todo momento la identificación otorgada por el Senace (fotocheck).

Expresividad en el rostro:

- El rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija, por ello es fundamental sonreír y mirar al usuario demostrando interés y actitud de escucha, además la sonrisa es capaz de crear un clima agradable con el usuario. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal.

El puesto de atención:

El puesto de trabajo donde se atiende al usuario debe estar bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes pautas:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- Mantener sólo lo necesario en el escritorio, radios, revistas, fotos, adornos, celular, juegos u otro elemento distractor que no se requiera para la ejecución de la labor, no deben estar en el puesto de trabajo donde se atiende a la ciudadanía.
- Evitar consumir comidas y bebidas en el puesto de trabajo.
- Durante la atención al ciudadano/a queda prohibido el uso de celulares para fines personales.

ANEXO II

Factores importantes para la atención y orientación telefónica

Adicionalmente a lo detallado en el ítem 8.5 del presente procedimiento, para la atención y/u orientación a los ciudadanos por la vía telefónica se deben tomar en cuenta las siguientes precisiones:

Pronunciar claramente las palabras manteniendo una respiración pausada.

- El tono de voz debe ser adecuado, modulado, proyectar confianza, calidez e interés. Evite utilizar tonos altos que denoten exaltación o muy bajos que denoten timidez o desinterés.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el usuario podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como dulces, chicles, o comer durante la atención de una llamada.
- No interrumpir al ciudadano/a cuando está hablando.
- Evitar hacer ruidos extraños durante la comunicación telefónica, si algún objeto se le cae recójalo después de colgar.
- Recuerde que una buena postura se traduce en un tono de voz adecuado, asimismo, la actitud que tengamos será percibida por teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites, contactos y servicios del Senace.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

ANEXO III

Mecanismos de apoyo para la organización de las Salas de Reuniones

El personal de la OAC, responsable de la administración de las salas de reunión, implementará el mecanismo de usos de tarjetas, que serán colocadas en la parte superior de puerta de la sala para facilitar su visibilidad en los siguientes casos:



Normas de las salas de reuniones



Para lograr un mejor manejo del tiempo reservado en nuestras salas, se implementará la colocación de tarjetas en las puertas:

Tarjeta verde:

Indicará que faltan 15 minutos para culminar el tiempo solicitado para la reunión.

Tarjeta roja:

Indicará que el tiempo solicitado terminó.

Recuerda también que...



Por política de seguridad está restringido el uso de celulares en todas las salas y el auditorio.





Es importante respetar siempre el aforo de cada sala.



Comunica oportunamente la cancelación de las reuniones, para facilitar la reasignación de las salas.

ANEXO IV

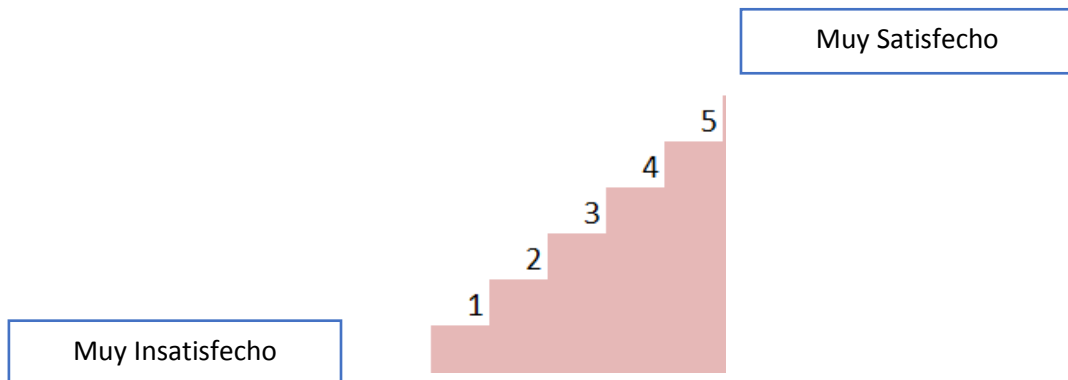
Encuesta de Percepción del Ciudadano con la Orientación Recibida

<i>Pautas para el Ciudadano</i>	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			ESCALA
	Fecha		Hora	
↓	Estimado ciudadano/a, Sobre la atención brindada, agradecemos su opinión con respecto a los siguientes elementos:			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Muy Satisfecho</div>  05 ↑ 04 ↓ 03 02 ↓  01 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-top: 10px;">Muy Insatisfecho</div>
<i>Acerca del Servicio Recibido</i>	P1. La amabilidad del personal durante la atención			
	P2. La información que se le brindó			
	P3. La claridad del orientador			
<i>Acerca de la Entidad</i>	P4. Qué opinión tiene usted en general del Senace			
<i>Si tiene algún comentario para la mejora del servicio favor colocarlo acá</i>	Observación:			

Indicaciones generales:

- 1 Ninguna de las preguntas tiene respuestas múltiples. Sólo se anota una opción en cada pregunta (1,2,3,4 ó 5).
- 2 La encuesta es aplicada por el personal de Orientación Presencial y la Especialista de Procesos de la OAC desde el correo calidaddeatencion@senace.gob.pe en los casos de Orientación Virtual.
- 3 El personal de Recepción recaba la Tablet al finalizar la encuesta.
- 4 Es obligación del/la servidor/a que brindó la orientación leer las alternativas de la encuesta en caso el entrevistado sea analfabeto o tenga otros problemas para resolver la encuesta.

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



Anexo V: Diagrama de Flujo del Proceso

