

LINEAMIENTOS PARA EL REGISTRO, TRÁMITE Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EN EL SENACE

FIRMADO POR:

1. OBJETO

Establecer disposiciones que deben cumplir los diferentes órganos y unidades orgánicas para el registro, trámite y atención de los reclamos que presenten los/las usuarios/as en el Libro de Reclamaciones, físico o virtual del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace, conforme a la normativa vigente.

2. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de obligatorio cumplimiento para todos los órganos y unidades orgánicas del Senace.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2. Ley N° 29968, Ley de creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace.
- 3.3. Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que obliga a las entidades del sector público a contar con un Libro de Reclamaciones.
- 3.4. Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.5. 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.
- 3.6. Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL, "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones".

4. RESPONSABILIDAD

- 4.1 La Gerencia General es responsable de velar por el cumplimiento de la presente directiva.
- 4.2 La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria es responsable del sistema de recepción, registro, análisis y seguimiento de la atención de reclamos.
- 4.3 El/La Responsable del Libro de Reclamaciones es responsable del ingreso, derivación y atención de los reclamos presentados.
- 4.4 Los órganos y unidades orgánicas del Senace son responsables de cumplir lo dispuesto en la presente directiva.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "<https://www.senace.gob.pe/verificacion>" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

5. DEFINICIONES

- 5.1. **Hoja de Reclamación:** Formato a través del cual el usuario formula su reclamo.
- 5.2. **Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física y virtual en el cual los usuarios del Senace pueden expresar su insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio brindado por la entidad.
- 5.3. **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario/a respecto de un servicio de atención brindado por el Senace. El reclamo consignado en la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones no constituye denuncia del usuario, ni da inicio a un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normatividad vigente, ni constituye una queja por defecto de tramitación.
- 5.4. **Responsable del Libro de Reclamaciones:** Servidor/a responsable de la atención y respuesta del reclamo presentado ante el Senace. Es designado mediante Resolución del Titular de la Entidad. El responsable alterno (a) asumirá la atención y respuesta de los reclamos ante la ausencia del responsable titular.
- 5.5. **Sistema Integrado de Transparencia y Atención al Ciudadano:** Plataforma informática alojada en el Portal Institucional del Senace que consta de 4 módulos, encontrándose el Libro de Reclamaciones (atención virtual) en el módulo Servicios en Línea.
- 5.6. **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude al Senace a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 64 del TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice el Senace.

6. ABREVIATURAS

- OAC : Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria.
Senace : Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles.
SITAC : Sistema Integrado de Transparencia y Atención al Ciudadano.

7. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1 El Senace pone a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones físico, el cual se ubica en el primer piso de la Sede Central del Senace, en un lugar visible y de fácil acceso. El citado Libro, consta de hojas de reclamación numeradas, autocopiativas y desglosables.
- 7.2 Los reclamos que se presenten ante el Senace no tienen naturaleza de recurso administrativo; asimismo, su respuesta no amerita la interposición de algún tipo de recurso impugnativo, no suspende ni interrumpe los plazos establecidos para la tramitación de cualquier procedimiento.
- 7.3 El Senace atiende los reclamos presentados en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de su presentación. Dentro de este plazo, el responsable notifica al usuario de la respuesta de su reclamo y las medidas correctivas adoptadas por la entidad, de ser el caso.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: ["https://www.senace.gob.pe/verificacion"](https://www.senace.gob.pe/verificacion) ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

- 7.4 La presentación de reclamos ante el Senace, no está afecto a pago alguno por derecho de tramitación. El reclamante puede solicitar en cualquier momento información sobre el estado del trámite, sin que ello irroque costo alguno.
- 7.5 El/La Responsable del Libro de Reclamaciones vela por mantener avisos que aseguren que los/as usuarios/as tomen conocimiento de la existencia del Libro de Reclamaciones, así como del derecho que les asiste para su uso. El modelo de aviso a utilizar es el previsto en el Anexo I de la presente directiva.
- 7.6 En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el/la Responsable deberá comunicar ello a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho.

8. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1 Del Registro y atención del Reclamo

8.1.1 Los reclamos pueden presentarse a través de los siguientes mecanismos:

- a) **Presencial:** cuando es efectuado en la Sede Central del Senace, a través del formato Hoja de Reclamación - Anexo II.
- b) **Virtual:** cuando es presentado a través del Portal Institucional o alternativamente, descargando y completando el Anexo II y enviándolo al correo: librodereclamaciones@senace.gob.pe

8.1.2 El/La Responsable del Libro de Reclamaciones orienta a los/las usuarios/as, que deseen presentar un reclamo, acerca del correcto llenado de los formatos.

8.1.3 El/la Responsable del Libro de Reclamaciones atenderá al usuario que desee interponer un reclamo en forma presencial, buscando en todo momento dar solución inmediata a la insatisfacción manifestada; de darse ésta, se procederá a dejar constancia en la sección *acciones adoptadas por la Entidad* de la Hoja de Reclamación, donde deberá consignarse de manera expresa la conformidad del/la usuario/a a la solución planteada, teniéndose como atendido el reclamo.

8.1.4 De no haber sido posible una solución inmediata y satisfactoria del reclamo, concluido el llenado de la Hoja de Reclamación, el/la Responsable del Libro de Reclamaciones debe entregar a el/la usuario/a, una copia del reclamo presentado, procediendo a efectuar su registro en el SITAC, para su atención correspondiente.

8.1.5 Tratándose de reclamos presentados a través del formulario virtual (Anexo III), disponible en Portal Institucional del Senace (www.senace.gob.pe), el/la Responsable del Libro de Reclamaciones procede a recibirlos a través del SITAC, asignándoles un número de registro. Asimismo, emite una notificación electrónica al usuario/a comunicando la recepción de su reclamo para el inicio del cómputo del plazo para su atención.

- 8.1.6 En el caso de reclamos remitidos al correo librodereclamaciones@senace.gob.pe, el/la Responsable del Libro de Reclamaciones procederá a ingresarlos al SITAC para su registro y atención correspondiente. Asimismo, emite una notificación electrónica al usuario/a comunicando la recepción de su reclamo para el inicio del cómputo del plazo para su atención.
- 8.1.7 Los reclamos presentados en forma virtual se considerarán como recibidos por la entidad el mismo día de su presentación, si hubieran ingresado en el horario de atención al público, esto es, de lunes a viernes de 8:45 a 16:50 horas; de lo contrario, se tendrá como recibidas el día hábil siguiente.
- 8.1.8 El/la Responsable del Libro de Reclamaciones, en el plazo de un (01) día hábil, de recibido, remite el reclamo presentado al Director/a o Jefe/a del órgano o unidad orgánica involucrado, para que elabore la respuesta correspondiente.
- 8.1.9 El/La Director/a o Jefe/a del órgano o unidad orgánica involucrado deriva el reclamo, a el/la servidor/a vinculado/a al mismo, para que elabore el informe de descargo respectivo en un plazo máximo de siete (07) días hábiles, luego de lo cual el órgano o unidad orgánica, en el plazo máximo de un (01) día hábil, responderá a el/la Responsable del Libro de Reclamaciones, precisando en su comunicación las causas que motivaron el reclamo y las medidas adoptadas para evitar acontecimientos similares en el futuro, adjuntando a dicha comunicación, el informe de descargo emitido por el/la servidor/a vinculado al reclamo.
- 8.1.10 De requerirse mayor tiempo para emitir respuesta, el/la Director/a o Jefe/a del órgano o unidad orgánica involucrado debe sustentar por escrito dicha demora ante el/la Responsable del Libro de Reclamaciones antes del vencimiento del plazo otorgado, pudiendo adicionarse cinco (05) días hábiles al plazo señalado precedentemente para enviar la respuesta.
- 8.1.11 De no recibir respuesta dentro de los plazos establecidos, el/la Responsable del Libro de Reclamaciones reiterará por escrito la atención del reclamo a el/la Director/a o Jefe/a del órgano o unidad orgánica involucrado, con copia a su superior jerárquico, para que en el plazo máximo de un (01) día hábil remita, además del informe de descargo, la comunicación sobre las causas que motivaron el reclamo y las medidas adoptadas para evitar acontecimientos similares en el futuro.
- 8.1.12 El/La Responsable del Libro de Reclamaciones, en un plazo máximo de dos (02) días hábiles de recibida la comunicación a que hace referencia el numeral anterior, responderá en la forma solicitada por el/la usuario/a.
- 8.1.13 Cuando el reclamo es presentado contra el Director/a o Jefe/a de un órgano o unidad orgánica, el superior jerárquico inmediato resolverá el reclamo, previo descargo, y teniendo en cuenta los plazos señalados en los numerales precedentes.

8.2 De la base de datos de los reclamos

8.2.1 El/La Responsable del Libro de Reclamaciones registra y elabora una base de datos de los reclamos que formulen los usuarios, con la finalidad de identificar las incidencias más frecuentes en el servicio de atención que brinda la entidad, con la finalidad de proponer medidas correctivas. La base de datos deberá contener mínimamente lo siguiente:

- Número de la hoja de reclamación.
- Número del CUT.
- Datos del usuario.
- Fecha del reclamo.
- Resumen del reclamo.
- Calificación del reclamo.
- Área involucrada y/o funcionario o servidor involucrado.
- Acciones adoptadas por la entidad.
- Control de plazos.
- Fecha de la carta de respuesta.

8.2.2 El/La Responsable del Libro de Reclamaciones del Senace, reporta semestralmente al Órgano de Control Institucional y a la Gerencia General, sobre la atención de las reclamaciones efectuadas.

9 ANEXOS

ANEXO I	:	Aviso de Libro de Reclamaciones.
ANEXO II	:	Hoja de Reclamación Física del Libro de Reclamaciones.
ANEXO III	:	Hoja de Reclamación Virtual del Libro de Reclamaciones.

ANEXO I
MODELO DE AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES



SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL
PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES

Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el D.S. N° 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones", el SENACE pone a disposición el Libro de Reclamaciones

Solicítalo aquí para registrar tu reclamo

www.senace.gob.pe

ANEXO II
MODELO DE HOJA DE RECLAMACIÓN FÍSICA
DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación
Fecha:	(día)	(mes)	(año)	N° 000000000X-20XX
Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace Av. Ernesto Diez Canseco 351 Miraflores - Lima 18 - Perú				
1. Identificación del usuario				
Nombres:				
Domicilio:				
DNI/CE:			Teléfono/e-mail:	
2. Identificación de la atención brindada				
Descripción:				
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> Firma del Usuario				
3. Acciones adoptadas por la Entidad				
Detalle:				

