

DISPOSICIONES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES - SENACE

1. OBJETO

Brindar orientación, información y atención de consultas a la ciudadanía sobre el cumplimiento de los requisitos enunciados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos -TUPA y otros servicios prestados en exclusividad por el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace.

2. ALCANCE

Lo dispuesto en la presente Directiva es de obligatorio cumplimiento para todos los órganos y unidades orgánicas del Senace.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Ley N° 28683, Ley 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.
- 3.2 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado modificada por Decreto Legislativo N° 1446.
- 3.3 Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado y sus modificatorias.
- 3.4 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, y sus modificatorias.
- 3.5 Ley N° 29968, Ley de Creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace, y sus modificatorias.
- 3.6 Decreto Supremo N° 009-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace.
- 3.7 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.8 Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
- 3.9 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- 3.10 Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía” en las entidades de la Administración Pública.
- 3.11 Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, que aprueba las Normas de Control Interno.
- 3.12 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, que aprueba los Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades Públicas.
- 3.13 Resolución Jefatural N° 137-2018-SENACE/JEF, que aprueba el Reglamento Interno de los Servidores Civiles del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles.
- 3.14 Resolución de Secretaría General N° 006-2018-SENACE/SG, que aprueba el “Plan para Mejorar la Calidad de Servicios del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – 2018”.

- 3.15 Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM (Norma Técnica Peruana NTP ISO/IEC 27001:2014) Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.

4. RESPONSABILIDAD

- 4.1 La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria es responsable de velar por el cumplimiento de la presente Directiva; para lo cual, coordina con los órganos y unidades orgánicas del Senace en lo que resulte pertinente en cuanto a sus competencias funcionales.

5. ABREVIATURAS

OAC	: Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria.
Senace	: Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles.
OTI	: Oficina de Tecnologías de la Información
COM	: Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional
SITAC	: Sistema de Integrado de Transparencia y Atención al Ciudadano

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1 La presente Directiva aplica para todo servidor civil del Senace que tiene a su cargo la orientación e información respecto a las consultas efectuadas por la ciudadanía en cualquiera de los canales de atención.
- 6.2 La atención de consultas y sugerencias en el Senace se efectúa mediante los siguientes canales de atención: presencial, telefónico, y virtual.
- 6.3 Para la atención de consultas y sugerencias bajo la modalidad presencial y telefónica, el horario de atención al público en el Senace inicia a las 8:45 horas y culmina a las 16:50 horas, de forma ininterrumpida.

La orientación presencial y telefónica de consultas concluye con la prestación del servicio al/a la último/a ciudadano/a que se registró dentro del horario establecido en el área de recepción institucional.

La atención presencial para la orientación a la ciudadanía se realiza en las instalaciones del Senace por el personal asignado a dicha actividad. Si por la naturaleza de las actividades de la OAC, no hubiera disponibilidad de personal para la atención inmediata a la orientación solicitada, el personal de recepción ubicado en el primer piso de la sede institucional comunica al/a la ciudadano/a que, para proceder a la atención presencial 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/a la ciudadano/a en espera.

- 6.4 El/la servidor/a que tenga a cargo la atención presencial a la ciudadanía debe tener presente las siguientes disposiciones:
- a) Procurar ser quien pronuncie las primeras palabras de bienvenida.
 - b) Escuchar con atención al/a la ciudadano/a, procurando un diálogo fluido.

- c) Usar ropa formal de acuerdo con las disposiciones internas, portando en todo momento la tarjeta de identificación otorgada por el Senace (fotocheck).
 - d) Tener a su alcance las herramientas o materiales necesarios, como computadoras, teléfono, directorio, lapicero y otros, para el buen desenvolvimiento de sus labores.
 - e) Mantener limpia y ordenada el área de atención a la ciudadanía.
 - f) Demostrar interés y empatía para la atención a la ciudadanía, tratándolos con respeto, consideración y en condiciones de igualdad.
 - g) Tener la respuesta clara y precisa antes de transmitirla al/a la ciudadano/a, actuando con discreción y reserva en el manejo de la información.
 - h) Mantener el registro de los visitantes con los principales datos del/de la ciudadana/a.
 - i) Durante la atención al/a la ciudadano/a queda prohibido ingerir alimentos y el uso de celulares para fines personales.
 - j) Despedirse de manera cordial.
- 6.5 Los/las ciudadanos/as deben ser atendidos/as 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.
- 6.6 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. Para tal efecto, los órganos de línea designan un responsable como enlace de coordinación directa con el personal de la OAC a cargo de la atención y orientación a la ciudadanía.
- 6.7 La OAC remite anualmente a la Gerencia General un informe del estado situacional con la siguiente información:
- a) Análisis de resultados de las atenciones a las consultas de los/las ciudadanos/as.
 - b) Análisis de resultados de las oportunidades de mejora y las acciones implementadas que como producto de sugerencias de la ciudadanía fueron identificadas.
 - c) Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción, respecto a la mejora de los estándares de atención y la mejora en la información brindada.

7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 Atención de Consultas

- 7.1.1 Desde el inicio hasta la finalización de la atención a la ciudadanía, bajo la modalidad presencial, se tiene en cuenta el Protocolo, según lo descrito en el Anexo I.

- 7.1.2 La atención de las consultas bajo la modalidad telefónica es de manera inmediata, teniendo en cuenta el Protocolo indicado en el Anexo II. En caso la respuesta implique un mayor detalle se sugiere al/a la ciudadano/a que la misma se formule bajo la modalidad virtual.
- 7.1.3 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), pudiendo la OAC en coordinación con la OTI implementar otros mecanismos complementarios para su atención.
- 7.1.4 La absolución de la consulta bajo la modalidad virtual es remitida por la OAC, a la cuenta de correo electrónico que el/la ciudadano/a declare. La atención de una consulta debe realizarse sin exceder el plazo de tres (03) días hábiles, salvo que por su complejidad se requiera solicitar el apoyo de un área técnica competente, para lo cual la consulta es derivada al órgano de línea que corresponda a través del coordinador designado para tal fin. La absolución proyectada por el área técnica es dirigida al correo de contacto@senace.gob.pe; a través del cual la OAC responde directamente al/a la ciudadano/a culminando la atención. La respuesta del área técnica deberá ser remitida a la OAC en un plazo que no extenderá los 3 días hábiles desde que fuera derivada por la OAC.
- 7.1.5 En la atención de consultas presenciales a las Consultoras Ambientales sobre los procedimientos de inscripción, modificación y renovación en el Registro Nacional de Consultoras Ambientales, 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/>).
- 7.1.6 La OAC, dispone de un Módulo de Gestión de Consultas que forma parte del Sistema Integrado Sistema de Integrado de Transparencia y Atención al Ciudadano – SITAC, en el cual se efectúa el registro de las consultas realizadas por la ciudadanía y efectúa el seguimiento hasta la culminación de la atención.
- 7.2 Mejora en la atención a la ciudadanía**
- 7.2.1 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.
- 7.2.2 La OAC con la finalidad de evaluar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía y verificar la aplicación de las normas establecidas en la presente Directiva, puede utilizar de manera complementaria, los siguientes mecanismos:
- 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 realiza 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 III).
- c) **Encuestas en Línea:** La OAC remite una encuesta en línea a través del Portal Institucional – Módulo de Consultas - o por correo electrónico, considerando el modelo de encuesta del Anexo III, pudiendo utilizar otros modelos, según las necesidades.

Para el uso de los mecanismos antes mencionados, la OAC debe coordinar con la COM, para su planificación, implementación y desarrollo.

- 7.2.3 De la información obtenida a través de los mecanismos mencionados, la OAC define las acciones de mejora a implementar.

7.3 **Gestión de Salas de Reuniones**

- 7.3.1 El Senace, dispone de un (01) auditorio y de seis (06) salas en el segundo piso de su sede institucional para brindar atención adecuada y oportuna a la ciudadanía. En el Anexo V se detalla la relación de salas con sus respectivos aforos.

- 7.3.2 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.
- b) Cantidad e identificación de los participantes.
- c) Responsable de la reunión o Coordinador del evento.
- d) Equipos y dispositivos para el desarrollo de la reunión o evento.
- e) Menaje e insumos necesarios para la atención de los participantes.

Las coordinaciones se efectúan directamente, por correo electrónico, telefónica y/o presencialmente, con el personal responsable de la administración de salas, ubicado en el segundo piso en la estación de atención de salas.

La OAC, a través de su responsable de atención de salas, determina la asignación de las salas de acuerdo con la información brindada.

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 VI.

- 7.3.3 En caso de que se suscite una cancelación del uso de una sala, el área usuaria debe comunicar inmediatamente a la OAC para habilitar nuevamente su uso.

- 7.3.4 La OAC 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 coordinadamente con la COM

difunde las medidas consideradas necesarias para el adecuado uso de la Salas.

- 7.3.5 La OAC 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.
- 7.3.6 En el caso que la reunión programada en algunas de las salas del segundo piso exceda el horario laboral, es decir 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 cautela. Ambas partes suscribirán en señal de conformidad, el formato de Relevó de Administración de Salas de Reunión (Anexo VII)

8. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

- 8.1 El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva constituye falta disciplinaria que se sanciona de acuerdo a lo señalado en el Reglamento Interno de los Servidores Civiles del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las inversiones Sostenibles -SENACE.

9. ANEXOS

- Anexo I : Protocolo de Atención bajo la Modalidad Presencial.
Anexo II : Protocolo de Atención bajo la Modalidad Telefónica.
Anexo III : Modelo de Encuesta de Satisfacción.
Anexo IV : Guía de instrucciones para realizar la encuesta de satisfacción
Anexo V : Listado de salas de reunión con sus respectivos aforos.
Anexo VI : Mecanismos de apoyo para la organización de las salas de reunión.
Anexo VII: Relevó de administración de salas de reunión.

ANEXO I**PROTOCOLO DE ATENCIÓN BAJO LA MODALIDAD PRESENCIAL**

Para la atención al/a la ciudadano/a de manera presencial se debe tener en cuenta lo siguiente:

A. Al inicio de la atención al/a la ciudadano/a

Al saludar al/a la ciudadano/a se debe seguir las siguientes pautas:

- a) Iniciar la conversación con un saludo cordial y usar la frase “Bienvenido/a al Senace”.
- b) Identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el/ la ciudadano/a dé su nombre y optar por el trato de usted.
- c) Invitar al/a la ciudadano/a que exprese la razón de su visita, pudiendo usar las siguientes preguntas:
 - ¿De qué manera puedo ayudarlo/a?
 - ¿De qué manera puedo servirlo/a?
 - ¿En qué le puedo ayudar?
 - ¿En qué le puedo servir?
- d) Mantener contacto visual en todo momento.
- e) Mostrar una actitud agradable, evitando mostrar gestos de incomodidad frente al/a la ciudadano/a.

B. Durante la atención al/a la ciudadano/a

Durante el servicio de atención al/a la ciudadano/a se debe seguir las siguientes pautas:

- a) Propiciar un diálogo que haga sentir al/a la ciudadano/a bienvenido/a y cómodo/a para realizar la gestión.
- b) Expresar al/a la ciudadano/a el compromiso de solucionar o responder su consulta a la brevedad.
- c) Dejar que el/ la ciudadano/a se exprese y se sienta a gusto, no interrumpir la conversación, se puede resumir, preguntar o tomar nota de la consulta; de ser necesario revisar la documentación que presenta.
- d) Evitar conversaciones casuales que prolonguen innecesariamente el tiempo de atención.
- e) 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, manteniendo informado de la situación al/ a la ciudadano/a en todo momento.
- f) Facilitar información en forma concreta, utilizar un lenguaje sencillo, repetir las ideas más importantes, evitar responder con preguntas, no mezclar temas.
- g) Hacer seguimiento de la atención, en caso se haya dejado al/a la ciudadano/a siendo atendido por otro personal del senace.

C. Al finalizar la atención al/a la ciudadano/a

Al despedirse del/de la ciudadano/a se debe seguir las siguientes pautas:

- a) Agradecerle por la visita, y si existe algún material promocional proceder a su entrega.

- b) Despedirlo/la de manera cordial, manifestando que ha sido importante atenderlo/la.
- c) Terminar la conversación con la siguiente frase “Muchas gracias por su visita al Senace”.

ANEXO II**PROTOCOLO DE ATENCIÓN BAJO LA MODALIDAD TELEFÓNICA**

El/la servidor/a que tenga a cargo la atención telefónica del/la ciudadano/a debe tener presente las siguientes disposiciones:

- a) Asegurar la atención de la orientación telefónica en horario ininterrumpido entre las 8:45 y 16:50 horas, respondiendo en las primeras timbradas de cada llamada telefónica.
- b) Saludar a la persona que llama, identificándose como servidor/a del Senace.
- c) Solicitar el nombre del/la ciudadano/a y la necesidad de su comunicación.
- d) Hablar de forma clara, sencilla y directa.
- e) Tratar de usted al/a la ciudadano/a que se comuniquen por este medio.
- f) Permitir que el/la ciudadano/a decida si espera por alguna información o prefiere llamar más tarde.
- g) No dejar en espera al/a la ciudadano/a por más de 30 segundos. De ser necesario más tiempo, retomar el llamado informando la causa de la espera.
- h) Cumplir con lo que se ofrece al/a la ciudadano/a.
- i) Transferir las llamadas que no puedan ser atendidas en el marco de su competencia, informando al/a la ciudadano/a el motivo de la transferencia.
- j) Al culminar con la atención, agradecer al/a la ciudadano/a por la llamada realizada al Senace.
- k) Solicitar al/a la ciudadano/a su colaboración para efectuar la encuesta de satisfacción posterior a la orientación telefónica brindada.
- l) Corroborar que el/la ciudadano/a haya finalizado la llamada antes que usted.

ANEXO III

MODELO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN				ESCALA
Fecha		Hora		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Totalmente Satisfecho </div> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; margin: 10px 0;">  <div style="text-align: center;"> ↑ 05 04 03 ↓ </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; margin: 10px 0;">  <div style="text-align: center;"> 02 01 </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Totalmente </div>
Estimado ciudadano/a, Sobre la atención brindada, agradecemos su opinión con respecto a los siguientes elementos:				
P1. La amabilidad del personal durante la atención				
P2. La información que se le brindó				
P3. La claridad del orientador				
P4. Qué opinión tiene usted en general del Senace				
Observación :				

Indicaciones generales:

Ninguna de las preguntas tiene respuestas múltiples. Sólo se anota una opción en cada pregunta.

ANEXO IV**GUÍA DE INSTRUCCIONES PARA REALIZAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN****A. Generalidades:**

- La encuesta es aplicada a los/las ciudadanos/as que solicitan orientación presencial en la sede institucional del Senace.
- La encuesta se realiza una vez que culmine la atención.
- La encuesta es proporcionada por el personal que brindó la orientación presencial a el/la ciudadano/a.
- Una vez concluida la encuesta es entregada al personal de recepción antes de recabar su DNI.

B. Materiales necesarios:

- Computadora portátil (Tablet).
- Como medida de contingencia, el personal de recepción debe contar con lo siguiente:
- Cuestionario.
 - Guía de Instrucciones.
 - Lapiceros.
 - Archivador.
 - Reloj o algún medio que permita anotar la hora que figura en la cabecera de la encuesta.

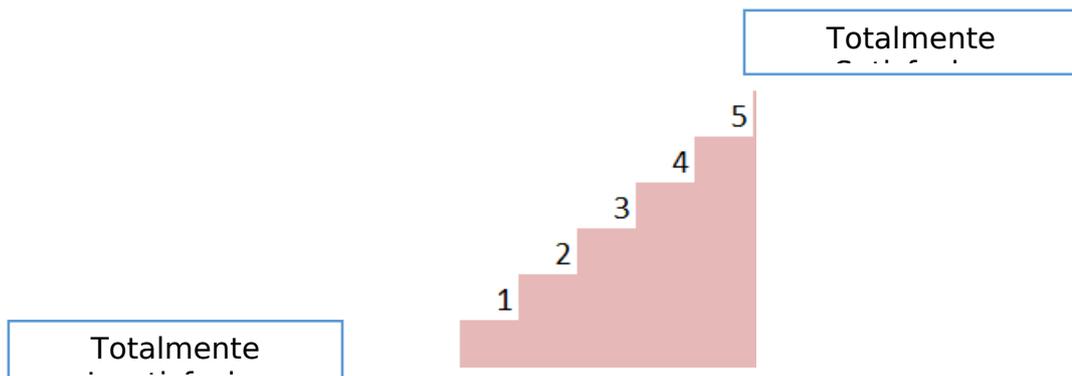
C. Presentación de la encuesta:

Una vez culminada la orientación, el personal que la brindó solicita al personal de recepción, que proporcione al/a la ciudadano/a el formato de encuesta, explica brevemente los valores extremos de la escala, solicitándole que no deje respuestas en blanco y que una vez llenado, lo entregue en la recepción.

D. Criterio de calificación:

Contaremos con una escala que facilite la aplicación del cuestionario del 1 al 5 para medir la satisfacción de la ciudadanía, es obligación del/la servidor/a que brindó la orientación leer las alternativas de la encuesta en caso el entrevistado sea analfabeto o no hable castellano.

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



ANEXO V

LISTADO DE SALAS DE REUNIÓN CON SUS RESPECTIVOS AFOROS

SALAS DE REUNIONES PISO 2°		
N° DE SALA	NOMBRE DE SALA	AFORO
1	AUDITORIO	52 Personas
2	MOCHE	37 Personas
3	CARAL	9 Personas
4	WARI	7 Personas
5	CHIMÚ	6 Personas
6	SICÁN	2 Personas
7	NAZCA	4 Personas

ANEXO VI

MECANISMOS DE APOYO PARA LA ORGANIZACIÓN DE LAS SALAS DE REUNIÓN.

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.

Asimismo, coordinará con la COM, la difusión periódica de los mecanismos de apoyo como se aprecia en el siguiente ejemplo:



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 VII

RELEVO DE ADMINISTRACIÓN DE SALAS DE REUNIÓN.

 RELEVO DE ADMINISTRACIÓN DE SALAS DE REUNIÓN		
FECHA Y HORA:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ENTREGADO POR:	<input type="text"/>	
RECIBIDO POR:	<input type="text"/>	
SALA	ACCIONES PENDIENTES	ORGANIZADOR DE REUNIÓN
		OBSERVACIONES:
		ORGANIZADOR DE REUNIÓN
		OBSERVACIONES:
		ORGANIZADOR DE REUNIÓN
		OBSERVACIONES:
FIRMA DE ENTREGA	FIRMA DE RECIBIDO	
CONFORMIDAD DE LA DEVOLUCIÓN	Todo Conforme <input type="radio"/> Con Incidencias <input type="radio"/>	
<hr/> <hr/>		