



Resolución de Gerencia General N° 00035-2019-SENACE-GG

Lima, 22 de octubre de 2019

VISTO: El Memorando N° 00207-2019-SENACE-GG/OAC de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria; el Memorando N° 00116-2019-SENACE-GG, Memorando N° 00117-2019-SENACE-GG de la Gerencia General; y el Informe N° 00266-2019-SENACE-GG/OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, a través de la Ley N° 29968, se creó 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, constituyéndose en pliego presupuestal adscrito al Ministerio del Ambiente;

Que, mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública como principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, siendo uno de sus objetivos específicos el implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas, a fin de generar resultados positivos en la mejora de procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas;

Que, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Gestión Pública y Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público;

Que, la Oficina de Asesoría Jurídica, a través del Informe N° 00164-2019-SENACE-GG/OAJ, señala que la norma española UNE 93200-2008, establece que la carta de servicios es un documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten;

Que, el citado informe señala que se ha verificado que el Senace no cuenta con una herramienta de evaluación de la calidad como es el caso de la carta de servicios, la cual además no se contradice con los instrumentos de gestión con los que

cuenta la institución, por lo que resulta factible la implementación y certificación de la Norma UNE 93200 - Cartas de Servicios;

Que, de conformidad con el artículo 45°, literal a), 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 como función “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”;

Que, mediante el Memorando N° 00112-2019-SENACE-GG/OAC del 20 de junio de 2019, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria solicita a la Gerencia General del Senace la implementación de la carta de servicios de orientación a la ciudadanía del Senace; así como la certificación de acuerdo con la UNE 93200:2008;

Que, a través del Memorando N° 00116-2019-SENACE-GG del 23 de julio de 2019, la Gerencia General, en cumplimiento del requisito 4.1.1 de la Norma UNE 93200:2008, manifiesta la decisión de poner en marcha el proyecto de implementación de la carta de servicios de orientación a la ciudadanía del Senace;

Que, mediante el Memorando N° 00117-2019-SENACE-GG del 23 de julio de 2019, dando cumplimiento al requisito 4.1.2 de la Norma UNE 93200:2008 “Constitución del Equipo de Trabajo”, la Gerencia General designa el equipo de trabajo responsable de la elaboración de la carta de servicios;

Que, en el numeral 4.1.8. de la Norma UNE 93200:2008, señala que una vez elaborada, la carta debe ser aprobada por la dirección de la organización o por la autoridad competente, en su caso; en ese sentido teniendo en cuenta que la Gerencia General tiene dentro de sus funciones la de aprobar lineamientos, directivas u otros documentos normativos en materia administrativa, conforme al literal e) del artículo 15 del Reglamento de Organización y Funciones, corresponde la emisión del acto resolutivo correspondiente;

Que, de acuerdo a lo señalado en el Informe N° 00030-2019-SENACE-GG/OAC-MTORO, que da cuenta de las acciones realizadas por el equipo de trabajo; asimismo, considerando lo vertido en el Informe N° 00036-2019-SENACE-GG/OAC-MTORO y el Memorando N° 00207-2019-SENACE-GG/OAC, resulta viable la aprobación de la carta de servicios denominada: Servicio de Orientación mediante la absolución presencial, telefónica o virtual de consultas de primer nivel en el Senace, por parte de Gerencia General;

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

De conformidad con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; la Ley N° 29968, Ley que creó el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace; el Reglamento de Organización y Funciones del Senace, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2017-MINAM;

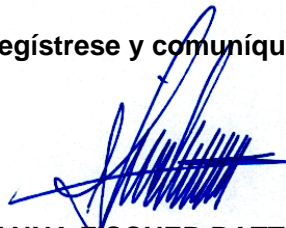
SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la carta de servicios denominada: Servicio de orientación mediante la absolución presencial, telefónica o virtual de consultas de primer nivel en el Senace, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- La carta de servicios aprobada entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en la página web del Senace.

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

Regístrese y comuníquese.



JOANNA FISCHER BATTISTINI

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