



# CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE ORIENTACIÓN MEDIANTE LA ABSOLUCIÓN PRESENCIAL,  
TELEFÓNICA O VIRTUAL DE CONSULTAS DE PRIMER NIVEL EN EL  
SENACE

## Objetivo

Fortalecer la Gestión Institucional es uno de los Objetivos Estratégicos Institucionales del Senace, el cual tiene entre sus indicadores de cumplimiento, la medición del nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios brindados.

En este contexto, como responsables del servicio de Orientación mediante la absolución de consultas de primer nivel, formuladas por la ciudadanía y administrados a través de los tres canales de atención (presencial, telefónico y virtual), la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OAC) del Senace, mediante la publicación de esta Carta de Servicios, asume el compromiso de brindar este servicio de forma oportuna y eficiente. Para ello, cuenta con personal competente y comprometido con los valores de la institución.

## Datos del Senace

**Razón Social:**

**Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles**

**RUC:**

**20556097055.**

**Web:**

**[www.senace.gob.pe](http://www.senace.gob.pe)**

**Dirección:**

**Av. Ernesto Diez Canseco N° 351, Miraflores, Lima - Perú**

**Central Telefónica:**

**500-0710**



## Datos del servicio objeto de la carta de servicios

El Servicio de Orientación mediante la absolución Presencial, Telefónica o Virtual de Consultas de Primer Nivel en el Senace es brindado por especialistas de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (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 técnica<sup>1</sup>, a través de los tres (3) canales de atención habilitados: Telefónico, Presencial y Virtual:

|                        |             |                                                                          |
|------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Canales de Orientación | Presencial: | Sede del Senace - Av. Ernesto Diez Canseco 351, Miraflores, Lima - Perú. |
|                        | Telefónico: | 500 0710 - Opción 1                                                      |
|                        | Virtual:    | <a href="mailto:contacto@senace.gob.pe">contacto@senace.gob.pe</a>       |
| Horario de atención:   |             | De lunes a viernes de 8:45 a.m. a 4:50 p.m. (horario corrido)            |
| Oficina responsable:   |             | Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OAC)         |

<sup>1</sup> 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.



## Derechos de los ciudadanos

- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Recibir una orientación personalizada y eficiente mediante la absolución de consultas, recibiendo la información de manera clara y comprensible.
- Disponibilidad de información detallada en la web institucional del Senace ([www.senace.gob.pe](http://www.senace.gob.pe)).
- En la Orientación Presencial, recibir una atención preferencial en el caso de mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad.
- Mantener la confidencialidad de la información que proporcionen.
- Tener la posibilidad de presentar un reclamo a través del Libro de Reclamaciones (físico o virtual), en caso no esté conforme con la atención recibida en el Senace o por el incumplimiento de algún compromiso de calidad establecido en la presente Carta de Servicios.
- Tener la posibilidad de dejar una Sugerencia para la mejora de nuestro Servicio en el Buzón de Sugerencias o a través del correo electrónico:

[calidaddeatencion@senace.gob.pe](mailto:calidaddeatencion@senace.gob.pe)

## Deberes de los ciudadanos

- Mostrar una adecuada conducta hacia el personal de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OAC) que brinda el Servicio de Orientación.
- Brindar información veraz al personal de Orientación de la OAC, que como parte de la absolución de su consulta pudiese solicitarle.
- Cumplir con el horario agendado para el inicio de las reuniones de orientación presencial previamente agendada.
- Identificarse correctamente al solicitar una Orientación Presencial, Telefónica o Virtual.
- Hacer uso correcto de las instalaciones que el Senace pone a su disposición.
- Respetar las disposiciones y normas dispuestas por la autoridad administrativa del Senace y el marco legal vigente.



## Marco Normativo

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27408, modificada por la Ley N° 28683, que establece atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas y niños adultos mayores, en lugares de atención al público y personas con discapacidad.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM: Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 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).
- Decreto Legislativo N° 1394, que fortalece el funcionamiento de las autoridades competentes en el marco del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental.
- 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.
- Directiva N°00011-2018-SENACE/GG: "Lineamientos para el registro, trámite y atención de Reclamos en el SENACE".
- Directiva N° 00012-2018-SENACE/GG: Disposiciones para la Atención a la Ciudadanía en el Senace.
- Procedimiento PRO-OAC-03/01: Atención y Orientación a la Ciudadanía y Administrados mediante la absolución de consultas de primer nivel en el Senace.

## Compromisos de calidad



Obtener, como mínimo, que el 85% de ciudadanos que reciben orientación de primer nivel de manera presencial, telefónica y virtual, manifiesten un nivel de satisfacción de 3, 4 o 5 estrellas con la orientación recibida.



Atender como máximo en 20 minutos al ciudadano que solicita orientación presencial. Este tiempo se cuenta desde que se acerca a la Recepción del Senace, hasta que es contactado con personal responsable de brindarle dicha orientación.



Responder al menos el 90% de llamadas que ingresan a la opción 1 (consultas) de la Central telefónica del Senace y devolver diariamente las llamadas que no pudieron ser atendidas.



Responder al 100% de ciudadanos que realicen consultas de primer nivel al correo [contacto@senace.gob.pe](mailto:contacto@senace.gob.pe), en un plazo máximo de 2 días hábiles.

## Indicadores de calidad:

- Porcentaje mensual de Ciudadanos encuestados que se muestran Muy Satisfechos (5 estrellas), Satisfechos (4 estrellas) y Neutrales (3 estrellas) con el servicio recibido, igual o mayor al 85%.
- Tiempo máximo de espera del ciudadano desde que se acerca a la Recepción del Senace hasta ser contactado con personal de Orientación Presencial de la OAC de 20 minutos.
- Porcentaje máximo mensual de llamadas perdidas, de 10%, con respecto al total de llamadas que ingresan a la Central Telefónica – Opción 1.
- Tiempo máximo de espera del ciudadano para recibir Orientación Virtual a una consulta de primer nivel, de 2 días hábiles.

## Medidas de subsanación

- Referente al porcentaje de satisfacción de la ciudadanía y administrados con el servicio de Orientación mediante la absolución de Consultas de Primer Nivel. En caso de incumplimiento (encuestados que respondieron 2 estrellas – Insatisfecho y 1 estrella – Muy insatisfecho), un colaborador de la OAC se comunicará con los ciudadanos para conocer las causas de su molestia, dar las explicaciones y ofrecer las disculpas del caso.
- Cuando un ciudadano solicite Orientación Presencial<sup>2</sup> mediante la absolución de consultas de Primer Nivel en la Recepción del Senace y este deba esperar más de 20 minutos, un colaborador de Orientación de la OAC lo contactará, le explicará los motivos que originaron el incumplimiento y ofrecerá las disculpas del caso.
- Para el caso de los ciudadanos cuya llamada no fue atendida por la Central Telefónica del Senace (absolución de consultas de primer nivel – opción 1), un colaborador de Orientación Telefónica devolverá la llamada entre las 4:50 pm y las 6:00 pm del mismo día de la ocurrencia y atenderá su consulta.
- En el caso de los ciudadanos que esperaron más de 2 días hábiles en recibir la absolución de la consulta de primer nivel mediante el canal virtual, un colaborador de la OAC se comunicará con el ciudadano afectado, explicará los motivos que originaron el incumplimiento y brindará las disculpas del caso.  
Para los casos de consultas técnicas que deban ser atendidas por otras áreas del Senace, esto será comunicado al ciudadano en un plazo máximo de 2 días hábiles y la consulta será atendida a más tardar en 10 días hábiles.

## Formas de presentación de reclamos y sugerencias

Los ciudadanos o administrados que soliciten orientación presencial, telefónica o virtual, mediante la absolución de consultas de primer nivel, en caso en caso no estén conformes con la atención recibida en el Senace o por el incumplimiento de algún compromiso de calidad establecido en la presente Carta de Servicios, pueden presentar un reclamo a través de:



### Libro de Reclamaciones:

**Libro de Reclamaciones Físico:** Ubicado en la Mesa de Partes del Senace sito en Av. Ernesto Diez Canseco N° 351 – Miraflores – Lima.

**Libro de Reclamaciones Virtual:** En la Página Web del Senace, sección Transparencia y Atención al Ciudadano, dando clic en Servicios en Línea (<https://www.senace.gob.pe/atencion-al-ciudadano/libro-de-reclamaciones/>).

Respuesta al reclamo: El Senace responderá al ciudadano o administrado que ha presentado un Reclamo en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles.



### Buzón de Sugerencias:

De tener alguna Sugerencia para la mejora de nuestro Servicio podrán hacer uso del Buzón de Sugerencias físico ubicado en la sede del Senace o a través del correo electrónico [calidaddeatencion@senace.gob.pe](mailto:calidaddeatencion@senace.gob.pe).

## Formas de participación del ciudadano

La Carta de Servicio de Orientación mediante la absolución Presencial, Telefónica o Virtual de Consultas de Primer Nivel será revisada al menos cada dos (02) años, y será publicada en la página web del Senace.

Previo a la publicación, los ciudadanos podrán revisar su contenido y enviar sus opiniones al correo [calidaddeatencion@senace.gob.pe](mailto:calidaddeatencion@senace.gob.pe) en un plazo máximo de cinco (05) días calendario desde la fecha de prepublicación de la carta (11 de octubre de 2019).

## Aprobación de la carta de servicios

La Carta de Servicio de Orientación mediante la absolución Presencial, Telefónica o Virtual de Consultas de Primer Nivel será revisada al menos cada dos (02) años, y será publicada en la página web del Senace.

Si el Senace decidiera modificar los servicios o los compromisos antes del segundo año de aprobada la Carta de Servicios, informará a la ciudadanía el detalle a través de la página web institucional, cinco (05) días calendario antes de la implementación de la modificación. En dicho plazo, los ciudadanos pueden formular sus opiniones a través del correo electrónico [calidaddeatencion@senace.gob.pe](mailto:calidaddeatencion@senace.gob.pe).

|                                                     |                                   |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Versión:</b>                                     | Primera                           |
| <b>Documento que aprueba la Carta de Servicios:</b> | Resolución de Gerencia General N° |
| <b>Fecha de Vigencia:</b>                           | Desde el .... de ..... de 2019.   |

## Mecanismos de comunicación interna y externa

La Carta de Servicios se difundirá a través del portal web del Senace (sección Transparencia y Atención al Ciudadano) y mediante las redes sociales de la institución.

A nivel interno, se comunicará a los colaboradores del Senace a través de reuniones de coordinación y capacitaciones internas. Además, se coordinará con la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional la remisión de comunicación interna a todo el personal del Senace, respecto de nuestra Carta de Servicios.

Asimismo, el resultado de los indicadores de calidad de los servicios ofrecidos está a disposición de la ciudadanía en la página web del Senace ([www.senace.gob.pe](http://www.senace.gob.pe)) en un plazo de quince (15) días hábiles siguientes al cierre de cada mes.

