

**CARTA DE SERVICIOS**  
**SERVICIO DE ORIENTACIÓN MEDIANTE LA ABSOLUCIÓN DIGITAL, TELEFÓNICA O VIRTUAL DE CONSULTAS DE PRIMER NIVEL EN EL SENACE**



**Servicio Objeto de la Carta:**

Servicio de Orientación mediante la absolución Digital, 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, a través de los tres (3) canales de atención habilitados: Digital, Telefónico y Virtual:

Canales de Orientación	Digital	<a href="mailto:contacto@senace.gob.pe">contacto@senace.gob.pe</a> : Atención de temas referidos al cumplimiento de los procedimientos TUPA y No TUPA del Senace (forma de presentación de documentos, requisitos, plazos, etc), competencias, etc. Todas aquellas consultas que no sean de índole técnica. <a href="mailto:ventanillaunica@senace.gob.pe">ventanillaunica@senace.gob.pe</a> : Atención de temas referidos a la plataforma informática de la ventanilla única EVA.
	Telefónico	<b>Opción 1:</b> Consultas generales. <b>Opción 2:</b> Consultas de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental - VUCA.
	Virtual	Videollamada vía Ms TEAMS.
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)	

**Compromisos asumidos en la prestación del Servicio:**



Obtener, como mínimo, que el 85% de ciudadanos que reciben orientación de primer nivel de manera digital, telefónica y virtual, manifiesten un nivel de satisfacción de 3, 4 o 5 estrellas con la orientación recibida.	Brindar la orientación virtual (videollamada) en un plazo máximo de 3 días hábiles (consultas generales, de la ventanilla única y RNCA1 sin revisión de expediente) y de 5 días hábiles (RNCA con revisión de expediente). Este tiempo se cuenta desde que se recibe el requerimiento de orientación en alguno de los canales de atención (Solicitud de reunión RNCA en la web institucional, correo electrónico o central telefónica).	Responder al menos el 90% de llamadas que ingresan a 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 <a href="mailto:contacto@senace.gob.pe">contacto@senace.gob.pe</a> y <a href="mailto:ventanillaunica@senace.gob.pe">ventanillaunica@senace.gob.pe</a> en un plazo máximo de 2 días hábiles.
---	--	--	--

**Forma de Consulta de los indicadores de medición de cumplimiento de los compromisos y sus resultados:**

El resultado de los indicadores de calidad de los servicios ofrecidos está a disposición de la ciudadanía en la página web del Senace, enlace: <https://www.senace.gob.pe/carta-de-servicios/> en el apartado de **Seguimiento y Cumplimiento de Compromisos**.

## Periodicidad con la que se divulgan los resultados de cumplimiento de los compromisos

Estos resultados serán divulgados en un plazo de quince (15) días hábiles siguientes al cierre de cada mes.

## Forma de Consulta de la legislación aplicable:

El Marco Normativo aplicable a la Carta de Servicio de Orientación mediante la absolución Digital, Telefónica o Virtual de Consultas de Primer Nivel en el Senace, se encuentra dispuesta en la página web institucional, enlace: <https://www.senace.gob.pe/carta-de-servicios/> en el apartado de **Marco Normativo**.

## Forma de Consulta de los derechos y obligaciones del ciudadano:

Los Derechos y Obligaciones de los ciudadanos y administrados con respecto a la Carta de Servicios de Orientación mediante la absolución Digital, Telefónica o Virtual de Consultas de Primer Nivel en el Senace, se encuentran detallados en la página web institucional, enlace: <https://www.senace.gob.pe/carta-de-servicios/>, en el apartado de **Prepublicación\***

*\*Documento pdf que en su contenido detalla los ítems **Derechos de los ciudadanos** y **Deberes de los Ciudadanos**.*

## Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones y plazo de contestación:

Los ciudadanos o administrados que soliciten orientación digital, 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 Carta de Servicios, pueden presentar un reclamo o una sugerencia a través de:



### Libro de Reclamaciones:

**Libro de Reclamaciones Virtual:** En la Página Web del Senace, sección Transparencia y Atención al Ciudadano, dando clic en Servicios en Línea ([https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution\\_id=202](https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=202))

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)

## Medidas de subsanación o compensación por incumplimiento de los compromisos:

Las medidas de subsanación o compensación por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta de Servicios, se encuentran detalladas en la página web institucional, enlace: <https://www.senace.gob.pe/carta-de-servicios/>, en el apartado de **Prepublicación\***

*\* Documento pdf que en su contenido detalla el ítem **Medidas de Subsanación**.*

## Datos identificativos de la organización responsable de la Carta:

Razón Social:
Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles
RUC:
20556097055
Web:
<a href="http://www.gob.pe/senace">www.gob.pe/senace</a>
Dirección:
Av. Ernesto Diez Canseco N° 351, Miraflores, Lima - Perú
Central Telefónica:
500-0710

## Fecha de entrada en vigor:

La Prepublicación de la Carta de Servicios de Orientación mediante la absolución Digital, Telefónica o Virtual de Consultas de Primer Nivel en el Senace será entre los días 5 y 9 de noviembre.

Se estima que la publicación definitiva de la NUEVA VERSIÓN de la Carta será entre el 10 y 20 de noviembre.