



CARTA DE SERVICIOS

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

Objetivo

El Senace es un organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio del Ambiente, que evalúa la viabilidad ambiental de los proyectos de inversión más complejos del país, con solidez técnica y promoviendo la participación ciudadana efectiva, generando confianza de la población en el proceso de evaluación ambiental.

Nuestra misión es "brindar un servicio de certificación de estudios de impacto ambiental de los proyectos de inversión a las instituciones públicas y privadas, de manera oportuna, transparente, con calidad técnica y confiable que impulse al desarrollo sostenible del país".

En este contexto, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OAC) del Senace es responsable 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: digital, telefónico y virtual. Y con la publicación de la presente Carta de Servicios, asume el compromiso de realizar esta labor de forma oportuna y eficiente. Para ello cuenta con personal competente y comprometido con los valores de la institución.

Datos del Senace

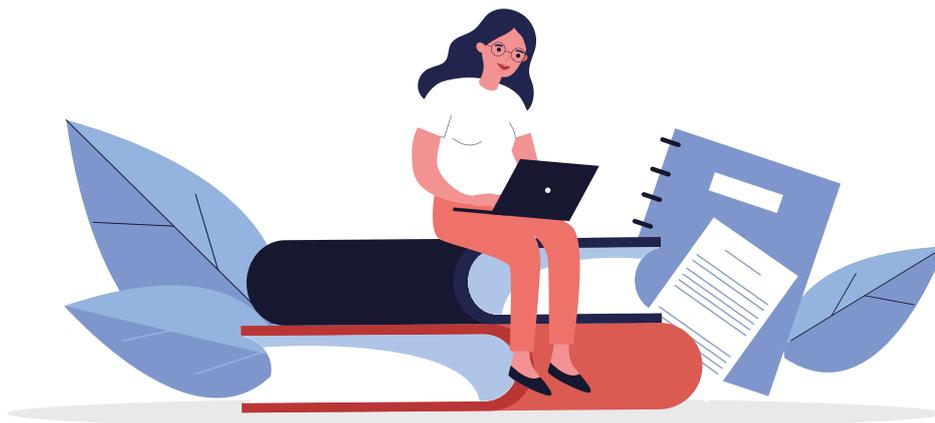
<p>Razón Social: Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles</p> <p>RUC: 20556097055</p> <p>Web: www.gob.pe/senace</p> <p>Dirección: Av. Ernesto Diez Canseco N° 351, Miraflores, Lima - Perú</p> <p>Central Telefónica: 500-0710</p>

Datos del servicio objeto de la carta de servicios

El 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). Consiste en absolver las consultas de la ciudadanía, referidas a la información general del Senace, sus competencias y procedimientos (forma de presentación de documentos, requisitos y plazos), y todas aquellas consultas generales que no sean de índole técnica o de interpretación normativa¹, a través de los 3 canales de atención habilitados: telefónico, digital y virtual:

Canales de Orientación	Digital:	<p>contacto@senace.gob.pe: 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.</p> <p>ventanillaunica@senace.gob.pe: Atención de temas referidos a la plataforma informática de la ventanilla única EVA.</p>
	Telefónico:	<p>500 0710</p> <p>Opción 1: Consultas generales.</p> <p>Opción 2: Consultas de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental - EVA.</p>
	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).

¹ La OAC se encarga de derivarlas a las áreas competentes del Senace para su atención respectiva, o de informar al ciudadano (a) o administrado (a) sobre los canales disponibles para la atención de este tipo de consultas.



Deberes y derechos de la ciudadanía

Derechos

- 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.gob.pe/senace).
- Mantener la confidencialidad de la información proporcionada.
- Tener la posibilidad de presentar un reclamo a través del Libro de Reclamaciones 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

Deberes

- 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 ser solicitada.
- Cumplir con el horario agendado para el inicio de las reuniones de orientación virtual (videollamada Ms Teams).
- Identificarse correctamente al solicitar una orientación digital, telefónica o virtual.
- Respetar las disposiciones y normas emitidas 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.
- 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".
- Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el desarrollo de atenciones no presenciales en el Senace.

Compromisos de calidad



Lograr, como mínimo, que el 85% de la ciudadanía que recibe orientación de primer nivel de manera presencial, telefónica y virtual, manifieste 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).

¹ Registro Nacional de Consultoras Ambientales del Senace.

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 las consultas de primer nivel al correo contacto@senace.gob.pe y ventanillaunica@senace.gob.pe, en un plazo máximo de 2 días hábiles.

El resultado de cumplimiento de los compromisos de calidad estará a disposición de la ciudadanía en la página web del Senace en un plazo de quince (15) días hábiles siguientes al cierre de cada mes.

Indicadores de calidad:

- Porcentaje mensual de la ciudadanía encuestada que se muestra Muy Satisfecho (5 estrellas), Satisfecho (4 estrellas) y Neutral (3 estrellas) con el servicio recibido, igual o mayor al 85%.
- Tiempo máximo de espera de la ciudadanía para recibir la orientación virtual (videollamada vía Ms Teams) de:
 - 3 días hábiles para consultas generales, consultas referidas a la ventanilla única y consultas del RNCA que no requieren de revisión de expediente.
 - 5 días hábiles para consultas del RNCA que requieren de revisión de expediente.
- Porcentaje máximo mensual de llamadas perdidas: 10%, respecto al total de llamadas que ingresan a la central telefónica y devolución diaria de llamadas no contestadas.
- Tiempo máximo de espera del ciudadano(a) para recibir orientación digital a una consulta de primer nivel: 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(a) colaborador(a) de la OAC se contactará con el ciudadano(a) insatisfecho(a) para conocer las causas de su molestia, explicar lo sucedido y pedir las disculpas del caso.
- Cuando una orientación virtual (videollamada) sea brindada en plazos mayores a los establecidos en el compromiso, se enviará un correo electrónico con la justificación correspondiente al ciudadano(a).
- En caso una llamada perdida² no sea devuelta en el mismo día, personal de orientación devolverá la misma el día hábil siguiente a primera hora (8:45 am).
- En los casos en que el porcentaje de llamadas no contestadas sea mayor al 10%, se explicarán los motivos y se informarán las acciones tomadas para su subsanación en el Informe de cumplimiento de los compromisos publicado en la web dentro de los 15 días hábiles del mes siguiente.
- En el caso de los ciudadanos(as) que esperaron más de 2 días hábiles en recibir la absolución de la consulta de primer nivel mediante el canal digital, un(a) colaborador(a) de la OAC se comunicará con el ciudadano(a) afectado(a), le 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, será comunicado en un plazo máximo de 2 días hábiles y la consulta será atendida en los plazos de ley.

Formas de presentación de reclamos y sugerencias

La ciudadanía o administrados que soliciten orientación digital, telefónica o virtual, mediante la absolución de consultas de primer nivel, 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 Virtual

En la página web del Senace, ingresando al enlace del Libro de Reclamaciones.

Respuesta al reclamo: El Senace responderá a la ciudadanía 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 escribir a calidaddeatencion@senace.gob.pe.

² Llamadas perdidas son aquellas que no pudieron ser atendidas por el personal de orientación del call center dado que cuando estas fueron realizadas, todos los agentes se encontraban ocupados.

Formas de participaci3n de la ciudadan3a

La Carta de Servicios ser3 revisada al menos cada dos (02) a1os y ser3 publicada en la p3gina web del Senace.

Previo a la publicaci3n, la ciudadan3a podr3 revisar su contenido y enviar sus opiniones al correo calidaddeatencion@senace.gob.pe en un plazo m3ximo de cinco (05) d3as calendario desde la fecha de prepublicaci3n de la carta.

Aprobaci3n de la Carta de Servicios

Si el Senace decide modificar los servicios o los compromisos antes del segundo a1o de aprobada la Carta de Servicios, informar3 a la ciudadan3a el detalle a trav3s de la p3gina web institucional, al menos cinco (05) d3as calendario antes de la implementaci3n de la modificaci3n. En dicho plazo, la ciudadan3a puede formular sus opiniones a trav3s del correo electr3nico calidaddeatencion@senace.gob.pe.

Versi3n:	Segunda
-----------------	---------

Mecanismos de comunicaci3n interna y externa

A nivel externo, se difundir3 a trav3s del portal web del Senace y mediante las redes sociales de la instituci3n.

Al interno, se comunicar3 a los colaboradores(as) del Senace a trav3s de reuniones de coordinaci3n y capacitaciones internas. Adem3s, se coordinar3 con la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional la remisi3n de comunicaci3n interna a todo el personal del Senace. Asimismo, el resultado de los indicadores de calidad de los servicios ofrecidos est3 a disposici3n de la ciudadan3a en la p3gina web del Senace en la secci3n informes y publicaciones, en el compendio Seguimiento y Cumplimiento de Compromisos de la Carta de Servicios, en un plazo de 15 d3as h3biles siguientes al cierre de cada mes.



PERÚ

Ministerio
del Ambiente



senace

SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL
PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES