



Resolución de Gerencia General N° 00036-2021-SENACE-GG

Lima, 29 de noviembre de 2021

VISTO: El Informe N° 00009-2021-SENACE-GG/OAC de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria; y el Informe N° 00196-2021-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, la Norma Española UNE 93200-2008, en su numeral 2.9, señala 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, acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten;

Que, con Resolución de Gerencia General N° 00035-2019-SENACE-GG de fecha 22 de octubre de 2019, se aprueba la carta de servicios denominada: Servicio de orientación mediante la absolución presencial, telefónica o virtual de consultas de primer nivel en el Senace;

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 Informe N° 00009-2021-SENACE-GG/OAC del 18 de noviembre de 2021, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria señala que, al haberse culminado el periodo de prepublicación interna y externa de la nueva versión de la Carta de Servicios, y no habiéndose recibido retroalimentación que origine un cambio en la versión 2 propuesta, es de suma importancia gestionar el proyecto de Resolución de Gerencia General con la cual se dará por aprobada la versión 2 de la Carta de Servicios;

Que, de conformidad con lo dispuesto en 4.1.8. de la Norma UNE 93200:2008 correspondiente a la Aprobación de la Carta, *“Una vez elaborada, la Carta debe ser aprobada por la dirección de la organización o por la autoridad competente, en su caso.”*

Que, mediante el Informe N° 00009-2021-SENACE-GG/OAC, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria detalla el proceso de la segunda versión de la Carta de Servicios, asimismo, a través del Informe N° 00196-2021-SENACE-GG/OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica opina que resulta viable la aprobación de la “Carta de Servicios de Orientación mediante la absolución digital, telefónica o virtual de consultas de primer nivel en el Senace”; y; que corresponde dejar sin efecto la Carta de Servicios Servicio de Orientación mediante la absolución presencial, telefónica o virtual de consultas de primer nivel en el Senace, aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 00035-2019-SENACE-GG de fecha 22 de octubre de 2019, 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.- Dejar sin efecto, la Carta de Servicios denominada: Servicio de Orientación mediante la absolución presencial, telefónica o virtual de consultas de primer nivel en el Senace, aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 00035-2019-SENACE-GG de fecha 22 de octubre de 2019.

Artículo 2.- Aprobar la Carta de Servicios denominada: Servicio de Orientación mediante la absolución digital, telefónica o virtual de consultas de primer nivel en el Senace, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 3.- La Carta de Servicios aprobada entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Portal Institucional del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://www.senace.gob.pe/verificacion> ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

Artículo 4.- Disponer la publicación de la presente Resolución de Gerencia General en el Portal Institucional del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace (www.gob.pe/senace).

Regístrese y comuníquese,



JOANNA FISCHER BATTISTINI
Gerenta General
Servicio Nacional de Certificación Ambiental
para las Inversiones Sostenibles - Senace

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "<https://www.senace.gob.pe/verificacion>" ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.