

sanitaria en materia de pesca y acuicultura, de acuerdo a los procedimientos que establezca; asimismo, el artículo 16 del referido cuerpo normativo señala disposiciones específicas respecto a la atención y comunicación de alertas sanitarias;

Que, el subnumeral 1.1 del numeral 1 del Artículo II del Decreto Legislativo N° 1062, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Inocuidad de los Alimentos, establece entre otros principios, el principio de alimentación saludable y segura por lo cual las Autoridades Sanitarias, consumidores y agentes económicos involucrados en toda la cadena alimentaria tienen el deber general de actuar respetando y promoviendo una alimentación saludable y segura, en concordancia con la aplicación de los Principios Generales de Higiene de los Alimentos del Codex Alimentarius;

Que, el último párrafo del artículo 5 del Decreto Supremo N° 034-2008-AG, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos, dispone que las autoridades establecerán procedimientos para la atención de las denuncias de los consumidores; asimismo, el artículo 19 del referido cuerpo normativo dispone que cada sector establecerá procedimientos para la atención de alertas sanitarias nacionales e internacionales según su competencia, aplicando los principios de análisis de riesgos;

Que, mediante Resolución Directoral N° 013-2016-SANIPES/DSNPA la Dirección Sanitaria y de Normatividad Pesquera y Acuícola aprueba el "Procedimiento denominado "Atención y Manejo de Alertas y Notificaciones Sanitarias" (P01-SDIP-SANIPES);

Que, a través de los documentos de vistos se sustenta la necesidad de aprobar el "Procedimiento Técnico Sanitario para la gestión de notificaciones, denuncias de parte, incidentes alimentarios y alertas sanitarias en materia de inocuidad pesquera y acuícola", con la finalidad de eliminar o reducir los riesgos no previstos de los recursos y productos hidrobiológicos, alimentos y productos veterinarios de uso en acuicultura, colocados o por colocar en el mercado que afecten o puedan afectar la salud pública;

Que, en ese contexto, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 del Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y Difusión de Normas Legales de Carácter General, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, corresponde someter a consulta pública el referido proyecto de Procedimiento Técnico Sanitario con la finalidad de recibir las observaciones, comentarios o sugerencias de los interesados;

Que, el literal p) del artículo 18 del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera - SANIPES, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2014-PRODUCE, establece como función de Presidencia Ejecutiva, emitir resoluciones en el ámbito de sus competencias;

Con las visaciones de la Dirección de Supervisión y Fiscalización Pesquera y Acuícola, la Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuícolas, la Dirección de Sanciones, la Dirección Sanitaria y de Normatividad Pesquera y Acuícola, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 30063, Ley de Creación del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera - SANIPES modificada por Decreto Legislativo N° 1402; el Decreto Supremo N° 010-2019-PRODUCE, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30063, Ley de Creación del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera - SANIPES; el Decreto Legislativo N° 1062, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Inocuidad de los Alimentos; el Decreto Supremo N° 034-2008-AG, que aprueba el Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos; el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, que aprueba el Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General, y el Decreto Supremo N° 009-2014-PRODUCE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera - SANIPES;

SE RESUELVE:

#### Artículo 1.- Publicación de proyecto

Disponer la publicación del proyecto de "Procedimiento Técnico Sanitario para la gestión de notificaciones, denuncias de parte, incidentes alimentarios y alertas sanitarias en materia de inocuidad pesquera y acuícola"; en el Portal Institucional del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera - SANIPES ([www.sanipes.gob.pe](http://www.sanipes.gob.pe)), el mismo día de la publicación de la presente Resolución de Presidencia Ejecutiva en el Diario Oficial El Peruano, a efectos de recibir las opiniones, comentarios y/o sugerencias de la ciudadanía, por el plazo de cinco (05) días calendario, contados desde el día siguiente de la publicación de la presente Resolución.

#### Artículo 2.- Mecanismos de participación

Las opiniones, comentarios y/o sugerencias sobre el proyecto de Resolución de Presidencia Ejecutiva que refiere el Artículo 1 deben ser remitidos al Organismo Nacional de Sanidad Pesquera - SANIPES, con atención a la Dirección Sanitaria y de Normatividad Pesquera y Acuícola, ubicada en Av. Domingo Orué N° 165, pisos 6 y 7, Surquillo, o a la dirección electrónica: [normativa.DSNPA@sanipes.gob.pe](mailto:normativa.DSNPA@sanipes.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JOHNNY MARCHÁN PEÑA  
Presidente Ejecutivo

1868273-1

## SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES

**Aprueban los "Lineamientos específicos para la atención a la ciudadanía y el desarrollo de atenciones no presenciales"**

### RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 00015-2020-SENACE-GG

Lima, 17 de junio de 2020

VISTOS: El Memorando N° 00090-2020-SENACE-GG/OAC y el Informe N° 00004-2020-SENACE-GG/OAC-MQUINTANA, de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria; el Memorando N° 00396-2020-SENACE-GG/OPP y el Informe N° 00044-2020-SENACE-GG-OPP/PLA, de la Unidad de Planeamiento Desarrollo Institucional y Cooperación Técnica de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y el Informe N° 00085-2020-SENACE/OAJ, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, se declara la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa (90) días calendario, por la existencia del Covid-19. Dicho plazo ha sido prorrogado por el Decreto Supremo N° 020-2020-SA, hasta por el plazo de 90 días calendario, contado a partir del 10 de junio de 2020;

Que, por Decreto de Urgencia N° 026-2020, se aprueban medidas adicionales extraordinarias que permitan adoptar las acciones preventivas y dar respuesta para reducir el riesgo de propagación y el impacto sanitario de la enfermedad causada por el Covid-19, en el territorio nacional, así como coadyuvar a disminuir la afectación a la economía peruana por el alto riesgo de propagación del mencionado virus a nivel nacional;

Que, mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se declara el Estado de Emergencia Nacional por

el plazo de quince (15) días calendario, y se dispone el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. Dicho plazo ha sido prorrogado mediante los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, 064-2020-PCM, 075-2020-PCM, 083-2020-PCM, 094-2020-PCM, este último, a partir del lunes 25 de mayo de 2020 hasta el martes 30 de junio de 2020;

Que, la Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1497, otorga un plazo hasta al 31 de diciembre del año 2020, para que las entidades del Poder Ejecutivo dispongan la conversión de los procedimientos administrativos a iniciativa de parte y servicios prestados en exclusividad que se encuentren aprobados a la entrada en vigencia de dicho Decreto Legislativo, a fin de que puedan ser atendidos por canales no presenciales, con excepción de aquellos que demanden la realización de diligencias en las que se requiera de manera obligatoria la concurrencia del administrado y cuando existan restricciones operativas, por el tipo de administrado, por limitaciones de conectividad o incidentes tecnológicos;

Que, con Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, se aprueban los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19"; disponiéndose en su Primera Disposición Complementaria Final que cada entidad del Poder Ejecutivo se encuentra facultada para aprobar lineamientos específicos para regular su funcionamiento, entrega de bienes, prestación de servicios y trámites, y acciones para la atención a la ciudadanía durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19; sin trasgredir lo dispuesto en dichos Lineamientos y siguiendo los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud;

Que, con Resolución de la Oficina de Administración N° 014-2020-SENACE/GG-OA, se aprueban los "Lineamientos sobre medidas de seguridad y salud en el trabajo durante las actividades del Senace en el estado de emergencia nacional decretado por el gobierno nacional para combatir el Covid-19";

Que, mediante el documento de vistos, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria sustenta y propone la aprobación de "Lineamientos específicos para la atención a la ciudadanía y el desarrollo de atenciones no presenciales", con el fin de establecer medidas excepcionales para la atención a los ciudadanos por parte del Senace y el trámite/gestión documental, en el marco de la emergencia sanitaria por la existencia del Covid-19;

Que, de conformidad al artículo 14 y 15 del Reglamento de Organización y Funciones del Senace, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2017-MINAM, la Gerencia General, es la máxima autoridad en materia administrativa del Senace, supervisa la gestión administrativa y documentaria y tiene por función, entre otras, proponer o aprobar lineamientos, directivas u otros documentos normativos en materia administrativa que sean necesarios para el adecuado funcionamiento de la institución;

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

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 29370, Ley N° 29968, Ley de creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace, modificada por el Decreto Legislativo N° 1394; el Decreto de Urgencia N° 026-2020, que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID-19 en el Territorio Nacional; Decreto Legislativo N° 1497, Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19; el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, prorrogado por noventa (90) días calendario, por Decreto Supremo N° 020-2020-SA; Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara Estado de Emergencia Nacional por las

graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, prorrogado mediante los Decretos Supremos N° 051, 064, 075, 083, 094-2020-PCM; el Reglamento de Organización y Funciones del Senace, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2017-MINAM; la Resolución Ministerial N° 239-2020/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19"; y la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19 en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA";

SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aprobar los "Lineamientos específicos para la atención a la ciudadanía y el desarrollo de atenciones no presenciales", los que forman parte integrante de la presente Resolución de Gerencia General.

**Artículo 2.-** Disponer la publicación de la presente Resolución de Gerencia General y los Lineamientos aprobados en el artículo anterior, en el Portal Institucional del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace ([www.senace.gob.pe](http://www.senace.gob.pe)), el mismo día de la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JOANNA FISCHER BATTISTINI  
Gerenta General

## LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y EL DESARROLLO DE ATENCIONES NO PRESENCIALES EN EL SENACE

### I. OBJETO:

Regular la atención a la ciudadanía y la recepción de documentos en el Senace a través de medios no presenciales, en el marco de la emergencia sanitaria, declarada por la existencia del COVID-19.

### II. ALCANCE

Los presentes lineamientos son de obligatorio cumplimiento de todos los funcionarios y servidores civiles que prestan servicios al Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles (en adelante, Senace), independientemente del régimen laboral y/o contractual con la entidad.

Asimismo, los presentes lineamientos se aplican a los ciudadanos y administrados que se vinculen con Senace en el marco de los servicios o procedimientos de su competencia.

### III. BASE NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 3.2. Ley N° 29968, Ley de creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace.
- 3.3. Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres, embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público y sus modificaciones.
- 3.4. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 3.5. Decreto de Urgencia N° 026-2020, que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID-19 en el territorio nacional.
- 3.6. Decreto Legislativo N° 1394, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las autoridades competentes en el marco del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental.

**3.7.** Decreto Legislativo N° 1497, Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.

**3.8.** Decreto Supremo N° 009-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones - ROF del Senace.

**3.9.** Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

**3.10.** Decreto Supremo N° 008-2020-SA, con el cual se declara la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario, por la existencia del COVID-19, y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, prorrogada por el Decreto Supremo N° 020-2020-SA, hasta por el plazo de 90 días calendario, contado a partir del 10 de junio de 2020.

**3.11.** Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, con el cual se declara el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de quince (15) días calendario, y se dispone el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19 y sus prórrogas.

**3.12.** DECRETO SUPREMO N° 094-2020-PCM, Decreto Supremo que establece las medidas que debe observar la ciudadanía hacia una nueva convivencia social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.

**3.13.** Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las Entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la Declaratoria de Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19 en el Perú, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA".

**3.14.** Resolución de Gerencia General N° 024-2018-SENACE/GG, "Disposiciones para la atención a la ciudadanía en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - SENACE".

**3.15.** Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 00035-2020-SENACE-PE, que aprueba el listado de procedimientos a cargo del Senace exceptuados de la suspensión del cómputo de plazos previsto en el numeral 2 de la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia N° 026-2020 y artículo 28 del Decreto de Urgencia N° 029-2020.

**3.16.** Resolución de la Oficina de Administración N° 014-2020-SENACE/GG-OA, "Lineamientos sobre medidas de seguridad y salud en el trabajo durante las actividades del Senace en el estado de emergencia nacional decretado por el gobierno nacional para combatir el COVID-19".

#### IV. DEFINICIONES

**4.1. Administrado:** Persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo; o aquellos que, sin haber iniciado el procedimiento posean derechos o intereses legítimos que pueden resultar afectados por la decisión a adoptarse.

**4.2. Ciudadano:** Persona natural o jurídica, que se relaciona con el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles -Senace, para efectuar consultas; y/o trámites administrativos de competencia de la Entidad.

**4.3. COVID-19:** El COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente, el COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo.

**4.4. Emergencia sanitaria:** Constituye un estado de riesgo elevado o daño a la salud y la vida de las poblaciones, de extrema urgencia, como consecuencia de la ocurrencia de situaciones de brotes, epidemias o pandemias.

**4.5. Grupos de riesgo:** Las personas en grupos de riesgo son las que presentan características asociadas a

mayor riesgo de complicaciones por COVID-19: personas mayores de sesenta y cinco (65) años y quienes cuenten con comorbilidades como hipertensión arterial, diabetes, enfermedades cardiovasculares, enfermedad pulmonar crónica, cáncer, otros estados de inmunosupresión y otras que establezca la Autoridad Nacional Sanitaria.

**4.6. Visitantes:** ciudadanos, administrados; y/o proveedores que, de manera excepcional; concurren de forma presencial a las instalaciones del Senace.

#### V. ABREVIATURAS

OAC	: Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria
OA	: Oficina de Administración
DEIN	: Dirección de Evaluación Ambiental para Proyectos de Infraestructura
DEAR	: Dirección de Evaluación Ambiental para Proyectos de Recursos Naturales y Productivos
TUO de la LPAG	: Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General

#### VI. DISPOSICIONES GENERALES

**6.1.** La provisión de servicios a la ciudadanía y administrados por el Senace se realizan a través de los canales: digital (correos electrónicos y plataformas digitales), telefónico y, excepcionalmente, de manera presencial.

**6.2.** El Senace prioriza la aplicación del trabajo remoto, así como la atención mediante los canales telefónico y digital; siendo el canal presencial prestado de forma excepcional y sólo cuando, no sea posible la atención telefónica o digital, por restricciones operativas, por limitaciones de conectividad o incidentes tecnológicos.

**6.3.** El horario del servicio de atención a la ciudadanía en los canales digitales y telefónicos es de lunes a viernes desde las 08.45 a las 16.50 horas.

**6.4.** La recepción de documentos a través de la mesa de partes digital (mesadepartesdigital@senace.gob.pe) se realiza en horario continuo, a la cual se puede acceder las 24 horas del día. No obstante, la atención y trámite se sujeta al horario regular de 8:45 a 16:50. El envío de documentos luego del horario regular se considera ingresado en el día y hora hábil siguiente.

**6.5.** La atención ciudadana presencial que se realice de manera excepcional, conforme a lo señalado en el numeral 6.1 será desarrollada en áreas previamente acondicionadas, de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Resolución de la Oficina de Administración N° 014-2020-SENACE/GG-OA, en lo que resulte aplicable.

**6.6.** El aforo de las áreas asignadas para la atención a la ciudadanía lo establece la Oficina de Administración, en coordinación con la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria y el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, en función a las disposiciones contenidas en los presentes Lineamientos, los que emita la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM y los aprobados por el Ministerio de Salud - MINSA y las disposiciones que sobre la materia establezcan las autoridades municipales respectivas.

Asimismo, se procede a la instalación de carteles en las áreas asignadas para la atención a la ciudadanía, los que deben ser ubicados en lugares visibles, a fin de que los ciudadanos tomen conocimiento de las disposiciones adoptadas al respecto. La información deberá ser difundida también a través de medios digitales (página web institucional del Senace, redes sociales, entre otros) y actualizada en caso corresponda.

**6.7.** El ingreso de visitas al Senace durante la emergencia sanitaria es restringido. El ingreso a las instalaciones del Senace es excepcional y se realiza bajo estricta responsabilidad y autorización expresa del jefe o director del órgano o unidad visitada, con conocimiento del jefe de la Oficina de Administración.

**6.8.** En casos que, por excepción, acudan los ciudadanos o administrados a las instalaciones del Senace, deben evitar asistir acompañados de otras

personas. Sólo se permitirá el ingreso de una persona para la atención al público, salvo que exista algún impedimento que obligue a dicha persona a ingresar acompañado al local. En este supuesto, el caso, debe ser puesto en conocimiento del personal de vigilancia para que se otorguen las facilidades correspondientes.

**6.9.** Evitar la asistencia de personas pertenecientes al grupo de riesgo, quienes deben preferentemente realizar sus trámites o consultas a través de canales digitales o telefónicos habilitados por el Senace.

**6.10.** El personal de vigilancia debe controlar que los ciudadanos y/o administrados que se encuentran en el interior y exterior del local institucional, que requieran atención de la entidad, respeten el distanciamiento social de dos (02) metros, establecido en la Resolución de la Oficina de Administración N° 014-2020-SENACE/GG-OA.

**6.11.** Se prioriza la atención de ciudadanos, administrados: de las personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, entre otras personas en situación de vulnerabilidad y pertenecientes al grupo de riesgo.

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1. Servicios de orientación a la ciudadanía

La OAC brinda orientación al ciudadano a través de la atención de consultas de primer nivel, referidas a la información general del Senace, sus competencias y procedimientos (forma de presentación de documentos, requisitos y plazos) así como a la presentación de denuncias; exceptuando aquellas que sean de índole técnica o de interpretación normativa; asimismo, absuelve consultas referidas al uso de la plataforma informática de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental - EVA, y atención de incidencias en dicha plataforma informática, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de Información.

La orientación de las consultas antes mencionadas se brinda, mediante los siguientes canales:

#### a) Orientación por canales digitales vía correos electrónicos:

Se realiza a través de los siguientes correos electrónicos:

- contacto@senace.gob.pe: Para absolución de consultas de primer nivel, referidas a la información general del Senace, sus competencias, denuncias y procedimientos (forma de presentación de documentos, requisitos y plazos), así como todas aquellas consultas generales, que no sean de índole técnica o de interpretación normativa. El plazo para dar una respuesta al administrado es de 02 días hábiles.<sup>1</sup>

- ventanillaunica@senace.gob.pe : para la absolución de consultas referidas al uso de la Plataforma Informática de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental - EVA, y atención de incidencias de dicha plataforma. El plazo para dar una respuesta al administrado es de 02 días hábiles.

En caso la consulta esté referida a consultas técnicas, interpretación normativa, o aspectos relacionados a procedimientos de evaluación ambientales en trámite, se coordinará y/o derivará a la unidad u órganos competentes para su atención o se orientará al administrado sobre los mecanismos implementados para su atención (solicitar una reunión técnica virtual o ingresar su consulta formalmente a través de un escrito por la Mesa de Partes digital).

En caso se trate de la presentación de una denuncia, deberá indicársele que el "formato de denuncia" que se encuentra en la Directiva publicada en el Portal Web, sea dirigido al correo integridad@senace.gob.pe

#### b) Orientación por canal digital vía plataformas digitales (videollamadas a través de plataforma Microsoft Teams)

La OAC, además de los canales digitales y telefónico, brinda orientación mediante la programación de reuniones, a través de la plataforma Microsoft Teams, previa solicitud de cita, respecto de lo siguiente:

(i) Orientación de consultas referidas a los requisitos para la inscripción y/o modificación de inscripción de consultoras ambientales en el Registro Nacional de Consultoras Ambientales -RNCA del Senace:

- Las reuniones virtuales están a cargo de un/a servidor/a de la OAC, quien atiende las solicitudes de reuniones, previamente registradas por la página web del Senace:

<https://enlinea.senace.gob.pe/SolicitudAcceso/SolicitudReunion>.

- Antes de agendar la reunión, el/la servidor/a requiere al solicitante la remisión, a una cuenta de correo electrónico que se le indique, de la documentación que presentará al Senace en el procedimiento administrativo para la inscripción y/o modificación de inscripción en el RNCA, para su revisión previa.

- Una vez remitida dicha información por el solicitante, se procede a agendar la reunión, a través de la plataforma Microsoft Teams. El plazo de atención para programar las reuniones de orientación digital luego de la remisión del expediente virtual es de tres (03) días hábiles.

- En caso el solicitante no se conecte en la fecha y hora en la que se programó la reunión de orientación digital, el/la servidor/a de la OAC, procederá a dejar constancia en un acta. Esto no imposibilita al solicitante a registrar nuevamente su solicitud de reunión de orientación digital, a través de la página web.

- Las reuniones no deberán exceder los 30 minutos, incidiendo principalmente en las observaciones o recomendaciones encontradas en la documentación alcanzada.

- Una vez concluida la reunión, el/la servidor/a de la OAC remite un formato en Excel detallando las observaciones o recomendaciones encontradas en la documentación alcanzada, abordados en la reunión a:

• El solicitante, al correo electrónico señalado en su solicitud, de manera que lo tenga en cuenta al momento de la presentación de su expediente para solicitar la inscripción o modificación en el RNCA.

• Al personal de la Mesa de Partes (digital), a fin de que, cuando el solicitante formalice la presentación del expediente del procedimiento administrativo, se pueda efectuar la revisión documental del cumplimiento de requisitos del procedimiento, conforme al artículo 136° del TUO de la LPAG.

- Estas reuniones de orientación virtual serán registradas en el Sistema Integrado de Transparencia y Atención al Ciudadano – SITAC.

(ii) Orientación de consultas de primer nivel, referidas a la información general del Senace, sus competencias, denuncias y procedimientos (forma de presentación de documentos, requisitos y plazos):

- Las solicitudes de reuniones virtuales se reciben a través del correo contacto@senace.gob.pe.

- Un/a servidor/a de la OAC agenda la reunión de orientación vía Microsoft Teams y comunica al correo electrónico del solicitante la fecha y la hora de la reunión. El plazo de atención para programar las reuniones de orientación digital es de tres (03) días hábiles.

- Las reuniones no deberán exceder los 15 minutos.

- En caso la consulta esté referida a consultas técnicas, de interpretación normativa o aspectos relacionados a procedimientos de evaluación ambientales en trámite, se orientará al ciudadano y/o administrado sobre los mecanismos para su atención (solicitar una reunión técnica virtual o ingresar su consulta formalmente por escrito por la Mesa de Partes digital).

- En caso el solicitante no se conecte en la fecha y hora en la que se programó la reunión de orientación digital, el/la servidor/a de la OAC, procederá a dejar constancia en un acta. Esto no imposibilita que el solicitante pueda requerir nuevamente una reunión de orientación digital, por el mismo canal.

- Estas reuniones de orientación virtual serán registradas en el Sistema Integrado de Transparencia y Atención al Ciudadano - SITAC.

(iii) Orientación a titulares de proyectos a través de reuniones técnicas:

Las direcciones de línea evaluadoras (DEIN y DEAR) atenderán las solicitudes de reuniones técnicas requeridas por los titulares de proyectos a través de la página web del Senace:

<https://enlinea.senace.gob.pe/SolicitudAcceso/SolicitudReunion> procediendo a agendar y notificar vía correo electrónico la fecha y hora en la que se llevará a cabo la misma.

- Las Direcciones de línea evaluadoras procederán a programar las reuniones técnicas, de acuerdo con su disponibilidad y la de los especialistas que participarán en dicha reunión. Estas reuniones se desarrollarán de manera virtual a través de la plataforma Microsoft Teams.

- Las Direcciones de línea evaluadoras, procederán a gestionar la reunión a través de la plataforma Microsoft Teams, notificando vía correo electrónico a los participantes la fecha y hora de ésta.

- El plazo de atención para programar las reuniones de orientación digital es de tres (03) días hábiles.

- En caso el solicitante no se conecte en la fecha y hora en la que se programó la reunión técnica, el/la servidor/a de las Direcciones de Línea Evaluadoras, procederá a dejar constancia en un acta. Esto no imposibilita al solicitante a registrar nuevamente su pedido de reunión técnica, a través de la página web.

- Una vez concluida la reunión, el Líder del Proyecto que lideró la reunión remite una ayuda memoria detallando los temas tratados o recomendaciones realizadas en la reunión a el/la servidor/a de las Direcciones de Línea Evaluadoras que realizó la programación.

### c) Orientación por canal telefónico:

Están habilitadas las atenciones a la ciudadanía y administrados, a través de la central telefónica del Senace (500 0710), de acuerdo con el siguiente detalle:

- Opción 1: Para consultas de primer nivel, referidas a la información general del Senace, sus competencias, denuncias y procedimientos (forma de presentación de documentos, requisitos y plazos), exceptuando aquellas de índole técnica o de interpretación normativa.

En caso la consulta esté referida a consultas técnicas, de interpretación normativa o aspectos relacionados a procedimientos de evaluación ambientales en trámite, se orientará al ciudadano y/o administrado sobre los mecanismos para su atención (solicitar una reunión técnica virtual o ingresar su consulta formalmente a través de un escrito por la mesa de partes digital).

- Opción 2: Para la absolución de consultas referidas al uso de la plataforma informática de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental - EVA, y atención de incidencias de dicha plataforma.

Asimismo, diariamente se realizará la revisión en el sistema CISCO del registro de llamadas perdidas, para que se devuelva la llamada a los ciudadanos y/o administrados y se absuelvan sus consultas.

## 7.2. Atención de solicitudes de acceso a la información pública / libro de reclamaciones

Los ciudadanos y administrados del Senace pueden registrar solicitudes de acceso a la información pública y reclamos a través de los siguientes canales virtuales disponibles en nuestra página web:

- **Solicitudes de acceso a la información pública:** a través de la página web del Senace, que se encuentra en el siguiente enlace: <https://enlinea.senace.gob.pe/Sitac/AccesoInformacion/Nuevo> o adjuntando el formulario disponible en nuestra página web (<https://www.senace.gob.pe/certificacion/tupa/>) correctamente llenado al correo electrónico: [accesoalainformacion@senace.gob.pe](mailto:accesoalainformacion@senace.gob.pe).

- **Presentación de reclamos:** a través de la página web del Senace, que se encuentra en el siguiente enlace: <https://enlinea.senace.gob.pe/Sitac/reclamo/nuevo> o adjuntando la hoja de reclamaciones disponible en nuestra página web (<https://www.senace.gob.pe/atencion-al-ciudadano/libro-de-reclamaciones/>) correctamente llenada al correo electrónico [librodereclamaciones@senace.gob.pe](mailto:librodereclamaciones@senace.gob.pe).

Para la entrega de las notificaciones como resultado de las solicitudes de acceso a la información pública y/o reclamos, se requiere que el solicitante autorice expresamente cursar la notificación electrónica (vía el enlace de descarga o correo electrónico, según corresponda), en el formulario virtual inicial.

En los casos que los administrados no hayan autorizado la notificación electrónica, el/la responsable de brindar información de acceso público y la de atención de reclamos, promueve la entrega de la información o respuesta solicitada, a través de un correo electrónico proporcionado por el administrado.

Excepcionalmente, la notificación del resultado de las solicitudes de acceso a la información pública y/o reclamos son presenciales, siempre y cuando el solicitante manifieste la imposibilidad de acceder a la información por canales virtuales, por restricciones operativas, limitaciones de conectividad o incidentes tecnológicos, entre otros de la misma índole. En dicho caso, la entrega de información se realizará previa coordinación de la fecha y hora para el recojo de la misma, en razón que la atención presencial, en el marco de la emergencia sanitaria, es restringida y se realiza de manera excepcional.

## 7.3. Recepción documental

Para la recepción de documentos en el Senace se encuentran habilitados los siguientes canales:

a) Mesa de partes digital:

- A través del correo electrónico [mesadepartesdigital@senace.gob.pe](mailto:mesadepartesdigital@senace.gob.pe) se ha habilitado la recepción y registro de escritos remitidos al Senace de los procedimientos administrativos y del servicio prestado en exclusividad a cargo de la entidad. No se ingresa por este medio aquella documentación que, por normativa, debe ser ingresada a través de la Plataforma Informática de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental – EVA – módulo ambiental o a través de la plataforma informática dispuesta para la tramitación de los Instrumentos de Gestión Ambiental para las Intervenciones de Construcción - IGAPRO.

- El/la servidora de la OAC verifica el cumplimiento de los siguientes requisitos de los escritos:

- Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.

- La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.

- Lugar, fecha, firma electrónica simple<sup>2</sup> o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.

- La indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigida.

- La autorización expresa para realizar la notificación electrónica y la indicación de una dirección de correo electrónico donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.

- La relación de los documentos y anexos que acompañe, indicados en el TUPA, en caso corresponda.

- La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados.

- El escrito y sus anexos debe estar en formato pdf., completos y foliados.

- En caso de los anexos que, por su naturaleza, correspondan ser presentados en formato distinto al pdf., se deberá precisar en el escrito, el formato en el que se presentan.

- En caso de procedimientos administrativos referidos a la inscripción o modificación en el Registro Nacional de Consultoras Ambientales, el expediente foliado y completo debe ser remitido de manera digital en un sólo archivo en formato pdf.

- La autorización para la notificación electrónica puede ser indicada en el mismo escrito y/o solicitud o vía el formulario de solicitud de notificación electrónica (disponible en la página web).

- En caso de no cumplir con los requisitos previamente señalados, el/la servidora de la OAC realiza la observación documental conforme al artículo 136 del TUO de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. En caso el administrado no haya autorizado la notificación electrónica; en el correo que se remita a éste comunicando la fecha, hora y el número de expediente registrado, se adjuntará el formato de solicitud de notificación electrónica requiriendo al presentante su llenado e ingreso a efectos de promover la notificación electrónica; salvo en aquellos casos que por mandato legal, la notificación bajo otra modalidad resulte obligatoria.

- Una vez recibida y registrada la solicitud o formulario y sus anexos, se comunicará por correo electrónico al presentante el número de expediente asignado, así como la fecha y hora de la recepción de su comunicación.

b) Recepción documental en la Mesa de Partes presencial:

Este servicio se presta de manera excepcional conforme a lo señalado en el numeral 6.2 de los presentes lineamientos, en los espacios de atención al público acondicionados, conforme con las disposiciones establecidas en la Resolución de la Oficina de Administración N° 014-2020-SENACE/GG-OA.

c) Plataforma Informática de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental - EVA:

Por este canal se tramitan los procedimientos administrativos, solicitudes y comunicaciones detallados en el artículo 10 del Anexo de la Resolución Jefatural N° 130-2018-SENACE/JEF.

La OAC procede con la revisión documental remitida, a través de dicha plataforma informática, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos, efectuando la observación documental en caso de ser necesario o procediendo a la recepción y derivación al órgano de línea competente para su atención.

#### 7.4. Recepción de denuncias – Canal Integridad del Senace

- A fin de garantizar que los ciudadanos puedan formular sus denuncias de manera directa, las denuncias se presentan a través del correo electrónico: [integridad@senace.gob.pe](mailto:integridad@senace.gob.pe). Los formularios de denuncias se encuentran disponibles en la página web del Senace: <https://www.senace.gob.pe/etica-e-integridad-institucional/>.

- Además de los requisitos para la presentación de las denuncias, establecidos en la Directiva N° 003-2019-SENACE/PE, aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 00140-2019-SENACE/PE, se requiere al denunciante la autorización expresa para realizar la notificación electrónica y la indicación de una dirección de correo electrónico donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.

## SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES

**Aprueban las «Normas para las convocatorias y celebraciones de asambleas de fideicomisarios, asambleas de partícipes, comités y otros órganos colegiados de las sociedades a las que la SMV otorga autorización de funcionamiento», sustituyendo el Título IV de las Normas aprobadas por Resolución SMV N° 039-2016-SMV/01**

### RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENTE N° 052-2020-SMV/02

Lima, 18 de junio de 2020

El Superintendente del Mercado de Valores

VISTOS:

El Expediente N° 2020016860 y los Informes Conjuntos Nos. 463 y 572-2020-SMV/06/10/12 del 18 mayo, y 16 de junio de 2020, respectivamente, emitidos por la Oficina de Asesoría Jurídica, la Superintendencia Adjunta de Supervisión Prudencial y la Superintendencia Adjunta de Investigación y Desarrollo; así como el Proyecto de "Normas para las convocatorias y celebraciones de asambleas de fideicomisarios, asambleas de partícipes, comités y otros órganos colegiados de las sociedades a las que la SMV otorga autorización de funcionamiento", (en adelante, el Proyecto);

CONSIDERANDO:

Que, mediante el artículo 5 del Decreto de Urgencia N° 056-2020, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 15 de mayo de 2020, se autoriza excepcionalmente a las entidades bajo competencia de la Superintendencia del Mercado de Valores - SMV para convocar y celebrar juntas generales o especiales de accionistas de manera no presencial, mediante el uso de medios tecnológicos o telemáticos y de comunicaciones, aun cuando los respectivos estatutos de dichas entidades sólo reconozcan la posibilidad de convocar y celebrar juntas presenciales de accionistas. Con dicho fin, los directorios de las mencionadas entidades podrán sesionar de manera no presencial;

Que, la SMV bajo el amparo legal de dicho Decreto de Urgencia, expidió la Resolución de Superintendente N° 050-2020-SMV/02, que regula las condiciones mínimas necesarias para que las sociedades con valores inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores y sociedades a las que la SMV les ha otorgado autorización de funcionamiento, puedan llevar a cabo las juntas de accionistas y asambleas de obligacionistas no presenciales,

Que, de forma complementaria a lo señalado anteriormente, se considera necesario reconocer con carácter de permanente, la posibilidad de que se lleven a cabo asambleas de partícipes, asambleas de fideicomisarios, comités y otros órganos colegiados distintos a la junta general de accionistas y directorio;

Que, en línea con lo anterior, se considera que debe reconocerse a las entidades autorizadas por la SMV a celebrar de manera no presencial, y con carácter de permanente, sus comités de inversiones, comité de vigilancia, comité de clasificación de riesgo, comisión administradora, comité técnico, comité del fondo de liquidación y otros órganos colegiados;

Que, lo señalado en los considerandos anteriores cobra una mayor relevancia y urgencia con la declaratoria del Estado de Emergencia Nacional dispuesta por el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus normas

<sup>1</sup> En atención a los compromisos asumidos por nuestra carta de servicios certificada, aprobada con Resolución de Gerencia General N° 00035-2019-SENACE-GG.

<sup>2</sup> La firma electrónica simple o firma digitalizada es la conversión del trazo de una firma en una imagen. Para obtenerla tiene que realizarla sobre un papel y escanearla.