



Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 038 -2017-OEFA/PCD

Lima, 24 MAR. 2017

VISTOS: El Informe N° 006-2017-OEFA/OCAC, emitido por la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano; el Informe N° 048-2017-OEFA/OPP, emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe N° 102-2017-OEFA/OAJ, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 29325, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental - SINEFA, se otorga al Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA la calidad de Ente Rector del citado sistema, el cual tiene por finalidad asegurar el cumplimiento de las obligaciones ambientales fiscalizables por parte de todas las personas naturales o jurídicas; así como supervisar y garantizar que las funciones de evaluación, supervisión, fiscalización, control y sanción en materia ambiental –a cargo de las diversas entidades del Estado– se realicen de forma independiente, imparcial, ágil y eficiente;

Que, el Artículo 5° del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, aprobado por Decreto Supremo N° 022-2009-MINAM (en adelante, **ROF del OEFA**), establece que dicha entidad es el Ente Rector del SINEFA, que ejecuta directamente las acciones de fiscalización y sanción respecto de actividades bajo su competencia, y supervisa el desempeño de las Entidades de Fiscalización Ambiental Nacional, Regional o Local, a través de acciones de seguimiento y verificación;

Que, el Artículo 33° del ROF del OEFA, establece que la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano - OCAC es el órgano responsable de desarrollar actividades de difusión de la labor del OEFA a través de los medios de comunicación social; teniendo a su cargo, entre otros, la imagen institucional, la administración del Portal Institucional, el protocolo y las relaciones públicas institucionales e interinstitucionales;

Que, asimismo, el citado artículo señala que la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano - OCAC está encargada de brindar a los ciudadanos orientación de información de los servicios y actividades, a través del Servicio de Información y Atención al Ciudadano - SIAC, respecto de las materias que se encuentran bajo el ámbito de evaluación, supervisión y fiscalización del OEFA;

Que, el Artículo 34° del ROF del OEFA, señala que la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano - OCAC tiene, entre otras, las siguientes funciones: (i) realizar y coordinar acciones vinculadas a comunicación social, publicaciones, prensa, imagen, protocolo y relaciones públicas; (ii) conducir las actividades de orientación y difusión en los centros de atención y orientación al ciudadano; (iii) otorgar información sobre los servicios que presta el OEFA; (iv) brindar información sobre la situación en que se encuentren denuncias en trámite; y, (v) elaborar y actualizar las directivas y manuales de procedimientos de atención al ciudadano, así como velar por su cumplimiento;

Que, por otro lado, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (en adelante, **la Política de Modernización**), como principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública

en el Perú, que establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, en el marco de los objetivos específicos y los principios orientadores de la Política de Modernización, las Entidades deben: (i) asegurar la transparencia, la participación, la vigilancia y la colaboración ciudadana en el debate de las políticas públicas y en la expresión de opinión sobre el desempeño de las entidades; (ii) generar canales adecuados para permitir el acceso permanente de los ciudadanos a la información pública; y, (iii) fomentar la creación de mecanismos de articulación necesarios para lograr una coordinación eficiente entre las entidades públicas de los tres niveles de gobierno, con la finalidad de lograr una gestión pública moderna orientada a resultados para responder a las demandas ciudadanas con eficiencia y de manera oportuna;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública" (en adelante, **el Manual**), el cual señala que todo ciudadano tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado, lo que implica que este pueda, entre otros: (i) acceder, fácilmente, a la información que administran las entidades; (ii) recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por las entidades; (iii) obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible, en las sedes de las entidades; (iv) conocer el estado de su trámite; (v) obtener, del personal de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión; (vi) recibir una atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua de cada ciudadano; (vii) obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos; y, (viii) acceder a las dependencias de la Administración Pública sin que barreras arquitectónicas lo impidan o dificulten;

Que, el Manual ha señalado que para lograr un modelo de satisfacción ciudadana debe considerarse, entre otros, los siguientes aspectos: (i) contar con estándares que involucren una estrategia de organización interna que permita guiar a la entidad en el desarrollo de procesos de mejora de atención a la ciudadanía; (ii) contar con un equipo de trabajo al interior de un órgano o unidad orgánica que sea responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía a fin de garantizar que se cuenten con procesos internos en los cuales se hayan priorizado las necesidades del ciudadano; (iii) garantizar un uso apropiado de canales de atención o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía haga uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas; y, (iv) definir los procesos adecuados de orientación o información a la ciudadanía, los cuales se puedan realizar tanto de manera presencial en las oficinas de atención u oficinas móviles de atención, de manera virtual como de manera telefónica;

Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 026-2017-OEFA/SG se aprueba el "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA", con la finalidad de mejorar la calidad en la prestación de los servicios al ciudadano que brinda la Entidad;

Que, conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 002-2017-PCM, Decreto Supremo mediante el cual se declara el año 2017 como el "Año del Buen Servicio al Ciudadano", el Gobierno Central tiene como objetivo primordial, mejorar el desempeño general del Estado en el servicio que brinda a sus ciudadanos;

Que, a fin de elevar las condiciones y estándares de atención a la ciudadanía, corresponde implementar estrategias de organización que permitan contar con procesos internos en los cuales se priorice la atención de las necesidades del ciudadano;

Que, en ese sentido, resulta necesario establecer la Coordinación General del Servicio de Información y Atención al Ciudadano - SIAC como una actividad consistente en el desarrollo de acciones articuladas destinadas a la implementación de mecanismos que permitan a los ciudadanos recibir servicios de calidad en el OEFA, garantizando que estos puedan acceder a la información de manera clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por la entidad;



Con el visado de la Secretaría General, de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM; y, el Literal t) del Artículo 15° y el Artículo 33° del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, aprobado mediante Decreto Supremo N° 022-2009-MINAM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Establecimiento de la Coordinación General del Servicio de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

Establecer la Coordinación General del Servicio de Información y Atención al Ciudadano - SIAC del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, como actividad consistente en el desarrollo de acciones articuladas destinadas a la implementación de mecanismos que permitan a los ciudadanos recibir servicios de calidad en el OEFA, garantizando que estos puedan acceder a la información de manera clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por la entidad.

Artículo 2°.- Acciones a cargo de la Coordinación General del Servicio de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

La Coordinación General del Servicio de Información y Atención al Ciudadano - SIAC, desarrollará las siguientes acciones:

- a) Brindar orientación a la ciudadanía sobre las competencias, funciones y procedimientos del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.
- b) Brindar orientación sobre temas de participación ciudadana, transparencia, acceso a la información y libro de reclamaciones.
- c) Coadyuvar en la atención de las solicitudes de atención de consultas y lecturas de expedientes administrativos.
- d) Coordinar con los órganos del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA del OEFA, la atención de las solicitudes de información de los administrados.
- e) Brindar orientación a los usuarios internos y externos sobre el uso de los servicios de información del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA del OEFA.
- f) Informar a la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano sobre los niveles de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios brindados por el OEFA, preparando estadísticas y reportes, de ser necesario.
- g) Proponer mecanismos para la mejora de los procesos de atención al ciudadano.
- h) Implementar el "*Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA*".
- i) Otras acciones que le asigne la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano.

Artículo 3°.- Dependencia funcional y administrativa de la Coordinación General del Servicio de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

La Coordinación General del Servicio de Información y Atención al Ciudadano - SIAC del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA depende funcional y administrativamente de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano.



Artículo 4°.- Implementación de la Coordinación General del Servicio de Información y Atención al Ciudadano - SIAC

Encargar a la Oficina de Administración, a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y a la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano realizar, en el marco de sus respectivas funciones, las acciones correspondientes para la implementación de la Coordinación General del Servicio de Información y Atención al Ciudadano - SIAC del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.

Artículo 5°.- Publicación

Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar y el Portal Institucional del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA (www.oefa.gob.pe), en el plazo de dos (02) días hábiles contados desde su emisión.

Regístrese y comuníquese.

MARÍA TESSY TORRES SÁNCHEZ

Presidenta del Consejo Directivo
Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA

