

Trámites y Servicios de [entidad]

Nombre del trámite o servicio:

Ejemplo:

Realizar consulta ciudadana al OEFA

Descripción:

Modalidad: Virtual

Presencial

Telefónica

Importante

Nombre del trámite o servicio:

Este debe describir la acción que va a realizar el usuario.

Ejemplo:

Realizar consulta ciudadana al OEFA

Descripción:

Explica para qué sirve tu trámite o servicio, a quién beneficia y cómo.

Ejemplo:

El Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) puede atender todas tus consultas mediante su servicio de Atención al Ciudadano de manera virtual, presencial o telefónica. No es necesaria ninguna condición especial, cualquier ciudadano puede usar este servicio libremente, orientándote sobre:

- Servicios que brinda el OEFA y sus competencias
- Mecanismos de transparencia y acceso a la información pública
- Formulación y seguimiento de denuncias ambientales
- Trámites y/o procedimientos administrativos a cargo de los órganos de línea del OEFA

Requisitos:

Listar los requisitos o condiciones necesarias para realizar el trámite o acceder al servicio.

Procedimiento

Explicar el procedimiento, paso a paso, para cada una de sus modalidades (presencial, virtual, telefónica, etc.) por separado.

Ejemplo:

Modalidad: Virtual

Se entiende que por ser modalidad online, el ciudadano solamente ingresará a la plataforma o aplicativo de la entidad y seguirá de forma intuitiva todo el proceso, por lo que no es necesario describir el paso a paso detallado. Solo si el proceso fuera muy complejo, o tuviera requisitos previos, deberás colocar una breve descripción de lo que el usuario verá al entrar al aplicativo.

Solicitar recategorización

Modalidad: Presencial

Hazlo en 3 pasos:

1. Ubica tu sede
En Lima, acércate a la Sede Central del OEFA ubicada en la Av. Faustino Sánchez Carrión N° 603 – Jesús María, Lima, recoge tu ticket de atención y espera tu turno para ser atendido. En provincia, en nuestras Oficinas Desconcentradas y de Enlace **(en estos casos, deben enviarnos el listado de sedes con sus respectivas direcciones)**.
2. Identifícate
Identifícate con tu número de documento de identidad o tus nombres y apellidos en la Oficina de atención al usuario. No hay mínimo de edad para realizar tu consulta.
3. Haz tu consulta
Formula tu consulta. El personal del OEFA te orientará y entregará una respuesta en el momento. El horario de atención de la Sede Central en Lima, Oficinas Desconcentradas y Enlaces a nivel nacional son de lunes a viernes de 8:45 a.m. a 4:45 p.m. **(siempre deben colocar cuánto demora la resolución del trámite y qué es lo que recibe el usuario; en este ejemplo, es una respuesta, pero también existen casos en que se recibe un carné, un documento escrito a domicilio o al correo electrónico, etc.)**.

Nota:

Si para efectuar el trámite es necesario hacer algún pago de tasa, indicar el monto y la modalidad (págalo.pe, caja de la entidad, banco), también indicar el código o la cuenta a la que se debe abonar.

Modalidad: Telefónica

Hazlo en 3 pasos:

1. Comunícate con nuestra línea gratuita 0800-100-58 o también a través del (01) 204-9975, (01) 204-9278, (01) 204-9279. Así, de ser necesario, redireccionaremos tu llamada a la región en la que te encuentres.
2. Identifícate con tu número de documento de identidad o tus nombres y apellidos. No hay mínimo de edad para realizar tu consulta.
3. Formula tu consulta. El personal del OEFA te orientará y dependiendo de la consulta te entregará una respuesta en el momento o solicitará un número telefónico para devolverte la llamada.

Importante

Del 15 al 20 de enero, no habrá atención en la modalidad Presencial; solo podrás hacer tu consulta por vía telefónica.

(Recuerda que si la información que deseas colocar aquí es muy importante, lo conveniente es que vaya en la descripción o en el procedimiento. Este espacio solo se usa para indicar si, de forma eventual, hay un cambio en el procedimiento o alguna restricción especial.)