MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO

Resolución Ministerial N°0517-2017-MINAGRI

Lima, 29 *de* diciembre *de 20* 17

VISTO:

El informe N° 024-2017-MINAGRI-SG/OACID de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, sobre aprobación de la propuesta de Directiva Sectorial – "Procedimiento para la Atención de Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas en el Ministerio de Agricultura y Riego"; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Legislativo N° 1327, Decreto Legislativo que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 010-2017-JUS, tiene por objeto establecer procedimientos y mecanismos para facilitar e incentivar las denuncias realizadas de buena fe de actos de corrupción y sancionar las denuncias realizadas de mala fe; así como establecer normas y procedimientos relacionados con la aplicación de medidas de protección para el denunciante;

Que, la Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1327, aprobado por Decreto Supremo N° 010-2017-JUS, establece que las entidades bajo el ámbito de aplicación de este Reglamento tienen un plazo de noventa (90) días calendario para emitir las directivas y protocolos necesarios para la implementación del acotado Decreto Legislativo y su Reglamento;

Que, a través del Informe del Visto, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria presenta un proyecto de Directiva Sectorial denominada "Procedimiento para la Atención de Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas en el Ministerio de Agricultura y Riego", el mismo que tiene como objetivo establecer procedimientos que permitan regular la recepción, derivación, seguimiento, verificación y atención de los reclamos, sugerencias y Denuncias presentadas por los ciudadanos en general como persona natural o jurídica ante el Ministerio de Agricultura y Riego, órganos, Programas, Proyectos Especiales, unidades ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos al MINAGRI, de acuerdo al marco normativo señalado;

Que, el subnumeral 5.3.3 del numeral 5.3 del artículo V de la Directiva Sectorial N° 003-2014-MINAGRI-DM, Normas para la Formulación, aprobación y actualización de Directivas, aprobada por Resolución Ministerial N° 0545-2014-MINAGRI, establece los requisitos y procedimientos para la formulación y aprobación de Directivas;

Que, la Oficina de Desarrollo Organizacional y Modernización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto en el marco de sus funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones, emite mediante el Informe Técnico N° 090-2017-MINAGRI-SG/OGPP-ODOM, opinión favorable respecto de la propuesta presentada de Directiva Sectorial;

Que, el numeral 5.2.1 de la citada Directiva Sectorial, precisa que la Directiva Sectorial es aquella que contiene disposiciones de aplicación en los órganos, unidades orgánicas, Programas, Proyectos Especiales del Ministerio y Organismos Públicos adscritos al Ministerio de Agricultura y Riego;

De conformidad con el Decreto Legislativo N° 997, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Agricultura, modificado por la Ley N° 30048 a Ministerio de Agricultura y Riego, y, el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Agricultura y Riego, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2014-MINAGRI, y sus modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva Sectorial denominada "Procedimiento para la Atención de Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas en el Ministerio de Agricultura y Riego", y sus respectivos Anexos, los mismos que forman parte de la presente Resolución.

Artículo 2.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano, así como de la Directiva Sectorial que aprueba, en el Portal Institucional del Ministerio de Agricultura y Riego (www.minagri.gob.pe) y en el Portal del Estado Peruano (www.perú.gob.pe) en la misma fecha de su publicación en el citado Diario Oficial.

Regístrese, comuníquese y publíquese

JOSÉ MANUEL HERNÁNDEZ CALDERÓN
Ministro de Agricultura y Riego

"PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRESENTADAS EN EL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO"

DIRECTIVA SECTORIAL N° 007 -2017-MINAGRI-DM

Formulada por: Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria

Fecha:

I. OBJETIVO

Establecer procedimientos que permitan coordinar la recepción, derivación, seguimiento y atención de los Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por los ciudadanos(as) ante el Ministerio de Agricultura y Riego.

II. FINALIDAD

Contar con criterios uniformes para la atención de los reclamos, sugerencias y denuncias que formulen los ciudadanos(as), en forma individual o colectiva.

III. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.
- Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27333, Ley de Protección de Datos Personales
- Ley Nº 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Ley Nº 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 27816, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Ley N° 29542, Ley de Protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.

Av. La Universidad Nº 200 - La Molina - Lima
T: (511) 209-8600
www.minagri.gob.pe

Trabajando para todos los peruanos

- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, y su Reglamento General aprobado por el Decreto Supremo N° 040-2014-PCM.

- Decreto Legislativo Nº 997, Ley Orgánica del Ministerio de Agricultura y Riego, modificado por la Ley N° 30048

- Decreto Legislativo N° 1327, que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe.

- Decreto Supremo N° 010-2017-JUS, que aprueba reglamento del Decreto Legislativo N° 1327 que establece medidas de protección al denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe.

- Decreto Supremo N° 008-2014-MINAGRI, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Agricultura y Riego modificado con Decreto Supremo N° 018-2016-MINAGRI y Decreto Supremo N° 001-2017

- Decreto Supremo N° 040-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

- Decreto Supremo N° 038-2011-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29542, Ley de Protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.

- Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, que establece Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y su modificatoria Decreto Supremo N° 061-2014-PCM.

- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 101-2015-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N° 02-2015-SERVIR/GPGSC- Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y sus modificatorias aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 092-2016-SERVIR-PE.

- Resolución Ministerial Nº 545-2014-AG, que aprueba la Directiva Sectorial N° 003-2014-MINAGRI-DM, Normas para la formulación, trámite, aprobación y Actualización de Directivas.

- Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública y su modificatoria.

Av. La Universidad Nº 200 - La Molina - Lima
T: (511) 209-8600
www.minagri.gob.pe

Trabajando para todos los peruanos

- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, que aprueba las Normas de Control Interno y rectificado por fe de erratas con fecha 16 de noviembre 2006.

- Resolución de Contraloría N° 268-2015-CG que aprueba la Directiva Nº 011-2015-CG/GPRODUC-"Servicio de Atención de Denuncias".

IV. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación y cumplimiento obligatorio para todos los Órganos, Unidades Orgánicas, Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras, Organismos Públicos Adscritos y otras dependencias del Ministerio de Agricultura y Riego.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Definiciones

a) **Reclamo**: Constituye la expresión de insatisfacción o disconformidad que manifiesta el ciudadano(a) respecto a un servicio de atención brindado por la entidad, se manifiesta a través de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones. El reclamo no constituye una denuncia, consulta, queja por defecto de tramitación o recurso administrativo, dado que dichas acciones se sujetan a las disposiciones previstas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General".

b) **Sugerencia**: Es todo aporte que no suponga reclamos, formulados por los ciudadanos(as), en forma individual o colectiva, tendiente a mejorar la prestación de los servicios.

c) **Denuncia**: Es aquella comunicación verbal, escrita o virtual, individual o colectiva, que da cuenta de un acto de corrupción susceptible de ser investigado en sede administrativa y/o penal. Su tramitación es gratuita. La atención de la denuncia constituye en sede administrativa un acto de administración interna. Su presentación en sede penal, no conlleva la participación de quien denuncia como parte procesal, salvo en lo relativo a la calificación o archivo de la denuncia, conforme a lo previsto en el artículo 334 del Código Procesal Penal, aprobado por el Decreto Legislativo N° 957.

d) **Denunciante**: Es toda persona natural o jurídica que, en forma individual o colectiva, pone en conocimiento de la institución, a través de sus órganos competentes, un acto de corrupción. El denunciante es un tercero colaborador de la Administración

Av. La Universidad Nº 200 - La Molina - Lima
T: (511) 209-8600
www.minagri.gob.pe

Trabajando para todos los peruanos

Pública y del Sistema de Justicia. No es parte del procedimiento administrativo disciplinario, procedimiento administrativo funcional o proceso penal que pueda generar su denuncia. No constituye impedimento para denunciar la nacionalidad, sexo, minoría de edad, residencia, la incapacidad legal del denunciante, su internamiento en un centro de readaptación social o de reclusión, escuela, hospital, clínica o, en general, cualquier relación especial de sujeción o dependencia de hecho o derecho a tercera persona.

e) **Denunciado**: Es todo servidor civil de la entidad de la Administración Pública, con prescindencia del régimen laboral, contractual o aquel que mantenga cualquier otra vinculación con el Estado, al que se le atribuye en la denuncia la comisión de un acto de corrupción susceptible de ser investigado en sede administrativa y/o penal.

f) **Coordinador de Reclamos, Sugerencias y Denuncias**: Es la persona encargada de orientar a los ciudadanos (as) verificar, derivar y realizar el seguimiento de los Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentados ante el Ministerio de Agricultura y Riego.

g) **Libro de Reclamaciones**: consta de manera físico o virtual debiendo ser ubicado en lugar visible y de fácil acceso conforme lo establece Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

h) **Responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Agricultura y Riego**: Es el funcionario designado por Resolución Ministerial, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM

5.2. El trámite y la atención de Reclamos, Sugerencias y Denuncias que presentan los administrados se rigen bajo los siguientes principios:

a) Imparcialidad: Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.

b) Celeridad: Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible; evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respecto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

c) Simplicidad: Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

Av. La Universidad N° 200 - La Molina - Lima
T: (511) 209-8600
www.minagri.gob.pe

Trabajando para todos los peruanos

d) Informalismo: Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

5.3. La presente directiva no contempla las quejas por defectos en la tramitación de un procedimiento administrativo, establecidas en el artículo 167 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444.

5.4. De presentarse bajo la forma de reclamo una queja por defectos de tramitación, el **Coordinador de Reclamos, Sugerencias y Denuncias**, o la persona que haga sus veces en los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, orientará al ciudadano(a) la forma correcta de presentar dicha queja, asimismo se derivará la Hoja de Reclamaciones al Órgano y/o Unidad Orgánica competente para su atención.

5.5. Los Reclamos y Sugerencias presentados por los ciudadanos(as), deberán dar respuesta en un plazo que no exceda los 30 días hábiles contabilizados a partir de la presentación del mismo y en el caso de las Denuncias, estas se sujetarán a lo que establece la normatividad que resulte aplicable para tal fin.

5.6. Las respuestas a los Reclamos y Sugerencias formuladas por los ciudadanos(as) serán brindadas por los titulares de los Órganos y/o Unidades Orgánicas o quien haga sus veces en los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, mediante medios físicos o electrónicos, según corresponda, a la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria quien a su vez remitirá dicha respuesta al ciudadano(a) correspondiente.

En el caso de Denuncias, el Órgano de Control Institucional y/o la Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios, o quien haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, brindarán la respuesta directamente al ciudadano(a). En el caso de la Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios o quien haga sus veces en los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, la respuesta será brindada en el marco de la Directiva N° 02-2015-SERVIR/GPGSC.

Av. La Universidad N° 200 - La Molina - Lima
T: (511) 209-8600
www.minagri.gob.pe

Trabajando para todos los peruanos

VI MECANICA OPERATIVA

6.1. Procedimiento para la Atención de Reclamos

Canal Presencial

a) El ciudadano (a) podrá solicitar el Libro de Reclamaciones de considerarlo conveniente, al **Coordinador de Reclamos, Sugerencias y Denuncias** o la persona que haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego. para consignar su reclamo.

b) , **Coordinador de Reclamos, Sugerencias y Denuncias** o la persona que haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego. proporcionará de manera inmediata al ciudadano (a) una copia o constancia del reclamo efectuado. Asimismo deberá registrar el reclamo en el Sistema de Gestión Documentaria-SISGED, asignándole el Código Único de Trámite (CUT), y proyectará el documento dirigido al Titular del Órgano o Unidad Orgánica correspondiente, para la firma del Titular de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria o quien haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos al MINAGRI y lo derivará al Órgano y/o Unidad Orgánica respectiva para su atención, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles de presentado el reclamo por el ciudadano(a).

c) El Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica o la que haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego tendrá un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, de recibida la Hoja de Reclamación, para enviar la respuesta, la misma que deberá contener medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares, al Titular de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria o quien haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos al MINAGRI.

d) Si el reclamo no es competencia del Órgano y/o Unidad Orgánica, ésta deberá reorientar la Hoja de Reclamación, en el plazo de dos (02) días hábiles de haberlo recibido.

e) La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria a cargo de la atención del Libro de Reclamaciones o la que haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, verificará la contestación remitida por el Órgano y/o Unidad Orgánica competente y dará respuesta al ciudadano(a) en un plazo de tres (03) días hábiles.

Av. La Universidad N° 200 - La Molina - Lima
T: (511) 209-8600
www.minagri.gob.pe

Trabajando para todos los peruanos

Canal Virtual

a) El reclamo podrá ser registrado en el Libro de Reclamaciones, ingresando a través de la plataforma virtual del Portal Web del MINAGRI (www.minagri.gob.pe), mediante el "Formulario Virtual de Reclamos".

b) Cuando el ciudadano(a) realiza el registro en la Plataforma Virtual, de manera automática se envía una alerta al correo electrónico del **Coordinador de Reclamos, Sugerencias y Denuncias**, o la persona que haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, a fin de que analice que dicho reclamo se encuentre redactado en forma clara y que contenga los datos personales y demás requisitos exigidos en el Artículo 3 del Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, en caso que No Proceda, se informará vía correo electrónico al ciudadano indicando el motivo.

c) En el caso que Proceda, de manera automática se genera el documento digital y el Código Único de Trámite (CUT) en el Sistema de Gestión Documentaria-SISGED, asimismo el **Coordinador de Reclamos, Sugerencias y Denuncias** o la persona que haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, proyectará el documento dirigido al Titular del Órgano o Unidad Orgánica correspondiente, para la firma del Titular de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria o quien haga sus veces, en los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos al MINAGRI y lo derivará a la Unidad Orgánica respectiva para su atención, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles de presentado el reclamo por el ciudadano (a).

d) El Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica o la que haga sus veces, en los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego tendrá un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, de recibida la Hoja de Reclamación, para enviar la respuesta a la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria o quien haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos al Ministerio de Agricultura y Riego.

e) Si el reclamo no es competencia del Órgano y/o Unidad Orgánica, ésta deberá reorientar la Hoja de Reclamación, en el plazo de dos (02) días hábiles de haberlo recibido.

f) La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria a cargo de la atención del Libro de Reclamaciones o la que haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos al Ministerio de Agricultura y Riego, verificará la contestación remitida por el Órgano

y/o Unidad Orgánica competente y dará respuesta al ciudadano(a) en un plazo de tres (03) días hábiles.

6.2. Procedimiento para la Atención de Sugerencias

a) Se realizará en forma escrita, mediante el uso del formulario señalado en el Anexo A de la presente Directiva. Dicho formulario se entregará en forma gratuita por el **Coordinador de Reclamos, Sugerencias y Denuncias** o la persona que haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego. Se dispondrá de medios de orientación al ciudadano(a) y de un buzón que permitirá recabar los formularios utilizados por los ciudadanos(as).

b) El **Coordinador de Reclamos, Sugerencias y Denuncias**, o la persona que haga sus veces en los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, retirará los formularios del buzón con una frecuencia de una vez por semana.

c) Retirados los formularios del buzón, el **Coordinador de Reclamos, Sugerencias y Denuncias**, o la persona que haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, revisará los mismos para validar el contenido de las sugerencias presentadas, analizando que se encuentren redactados en forma clara y que contengan los datos personales completos.

d) El **Coordinador de Reclamos, Sugerencias y Denuncias**, o la persona que haga sus veces en los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, registrará la Sugerencia presentada en el Sistema de Gestión Documentaria-SISGED, generándole un Código Único de Trámite (CUT) y proyectará el documento dirigido al Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica correspondiente, para la firma del Titular de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria o quien haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos al MINAGRI y lo derivará al Órgano y/o Unidad Orgánica respectiva para su atención, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles de presentado la Sugerencia por el ciudadano(a).

e) Una vez derivada la Sugerencia al Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica o la que haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, evaluará y presentará su respuesta en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, la misma que deberá contener medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de

Av. La Universidad N° 200 - La Molina - Lima
T: (511) 209-8600
www.minagri.gob.pe

Trabajando para todos los peruanos

hechos similares, al Titular de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria o quien haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos al Ministerio de Agricultura y Riego.

f) Si la Sugerencia no es competencia del Órgano y/o Unidad Orgánica, ésta deberá reorientar la Sugerencia, en el plazo de dos (02) días hábiles de haberlo recibido.

g) La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria o quien haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos al Ministerio de Agricultura y Riego verificará la contestación remitida por el Órgano y/o Unidad Orgánica competente y dará respuesta al ciudadano(a) en un plazo máximo de tres (03) días hábiles.

6.3. Procedimiento para la Atención de Denuncias

En el caso de la denuncia de competencia de la Contraloría General de la República y del Órgano de Control Institucional del MINAGRI

El personal de la OACID asume las siguientes funciones:

a) Contactar con el personal de la Oficina de Control Institucional para la atención del denunciante (ante consultas relacionadas a la directiva proporcionada y/o en el caso de la presentación misma de la denuncia).

b) Coordinar con el personal de seguridad, a fin de brindar las facilidades para el ingreso del denunciante de acuerdo a lo dispuesto en el literal b) del numeral 6.3), el numeral 6.4 de la Directiva N° 011-2015-CG/GPROD, "Servicio de Atención de Denuncias", aprobada por Resolución de Contraloría N° 268-2015-CG, de fecha 04 de setiembre de 2015.

La atención de denuncia por parte del Órgano de Control Institucional del Ministerio de Agricultura y Riego se ciñe a los procedimientos y plazos establecidos en la normativa de la materia.

El Órgano de Control Institucional es la instancia competente de evaluar e identificar las denuncias con presunta responsabilidad Administrativa Funcional.

Deberá orientarse al ciudadano(a) con el objeto de facilitar la atención directa hacia el Órgano de Control Institucional de la Entidad.

Se tramita de acuerdo a la Directiva Nº 011-2015-CG/GPRODUC-"Servicio de Atención de Denuncias", aprobada por Resolución de Contraloría Nº 268-2015-CG, de fecha 04 de Setiembre de 2015.

En el caso de la denuncia de competencia de la Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios del Ministerio de Agricultura y Riego, así como de los Programas, Proyectos Especiales y Organismos Públicos Adscritos.

Acto por el cual los ciudadanos(as) en forma individual o colectiva pone en conocimiento la presunta comisión de faltas administrativas de carácter disciplinario previstas en la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y su Reglamento General aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, incluyendo aquellas faltas previstas en el TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General y la Ley 27815, Ley de Código de Ética de la Función Pública, se dirige ante Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios y su presentación se realizará directamente o a través de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria o quien haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales y Organismos Públicos Adscritos al Ministerio de Agricultura y Riego.

Requisitos de las denuncias en el marco de la:

Ley N° 29542:

Para una adecuada atención de las denuncias presentadas en la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria o quien haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales y Organismos Públicos Adscritos al Ministerio de Agricultura y Riego, deberá reunir los requisitos establecidos en el artículo 7 de la Ley N° 29542 que aprueba la "Ley de Protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal", siendo los siguientes:

a) 飲eferidas a acciones u omisiones que revelen hechos arbitrarios o ilegales.

b) Que se formulen y estén debidamente sustentadas.

c) Que incluyan la identificación o individualización de los autores y, si fuera el caso de quienes participen de hechos denunciados.

d) Que los hechos denunciados no sean materia de proceso judicial o administrativo en trámite, tampoco que versen sobre hechos que fueren objeto de sentencia judicial consentida o ejecutoriada

e) Que contengan la suscripción del compromiso del denunciante a brindar información cuando lo solicite la autoridad competente. Ante la negativa, renuencia o desistimiento del mismo, la investigación es promovida por autoridad competente.

Decreto Legislativo N° 1327:

Para la atención de las denuncias presentadas en la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria o quien haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales y Organismos Públicos Adscritos al Ministerio de Agricultura y Riego, deberá reunir los requisitos establecidos en el artículo 7 del Decreto Legislativo N° 1327 que aprueba las "Medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fé", siendo los siguientes:

a) Nombre y apellido completo, domicilio y, de ser el caso, número telefónico y correo electrónico del denunciante, referenciado al respectivo número de documento nacional de identidad. Si la denuncia es presentada por persona jurídica, además de la razón social, deberá consignarse el número que la identifica en el Registro Único de Contribuyentes y los datos de quien la representa.

b) Los actos materia de denuncia deben ser expuestos en forma detallada y coherente, incluyendo la identificación de los autores de los hechos denunciados, de conocerse.

   La denuncia podrá acompañarse de documentación original y copia, que le dé sustento

c) Manifestación del compromiso del denunciante para permanecer a disposición de la entidad, a fin de brindar las aclaraciones que hagan falta o proveer mayor información sobre irregularidades, motivo de denuncia.

d) Lugar, fecha, firma o huella digital en caso de no saber firmar o estar impedido de hacerlo.

e) De no contar con documentación que acredite la comisión del acto de corrupción, se indica la unidad o dependencia que cuente con la misma, a efectos de que se incorpore en el legajo de la denuncia.

f) Tratándose de una denuncia anónima no es exigible el requisito señalado en el inciso 1 del numeral 7.1 del artículo 7 del Decreto Legislativo N° 1327.

Medidas de protección al denunciante en el marco de:

La Ley N° 29542 y su reglamento Decreto Supremo N° 038-2011-PCM:

a) En caso el denunciante requiera acogerse a las medidas de protección y beneficios establecidos en la Ley N° 29542, Ley de Protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal, deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 7° de la Ley N° 29542 y el artículo 6° de su Reglamento, que, entre otros, comprende la suscripción del compromiso del denunciante a brindar información cuando se le solicite.

Av. La Universidad N° 200 - La Molina - Lima
T: (511) 209-8600
www.minagri.gob.pe

Trabajando para todos los peruanos

Decreto Legislativo N° 1327 y su reglamento Decreto Supremo N° 010-2017-JUS:

b) En caso el denunciante requiera acogerse a las medidas de protección en el Decreto Legislativo N° 1327, Medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe, deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 1327 y los artículos 3° y 9° de su Reglamento, que, entre otros, comprende la manifestación del compromiso del denunciante para permanecer a disposición de la entidad a fin de brindar las aclaraciones que hagan falta o proveer mayor información.

c) La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria, gestiona a través del órgano competente las medidas de apoyo, cuando el hecho denunciado ha sido admitido por el Órgano que atendió la denuncia y el denunciante pone en conocimiento, que se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los literales b) o c) del artículo 8° de la Ley N° 29542.

Canal Presencial

a) El **Coordinador de Reclamos, Sugerencias y Denuncias** o la persona que haga sus veces en los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, orientará al ciudadano a presentar su denuncia, a través de la plataforma virtual del Portal Web del MINAGRI (www.minagri.gob.pe).

   Ingresada la denuncia, se registrará en el Sistema de Gestión Documentaria - SISGED, asignándole un Código Único de Trámite (CUT) y según corresponda será derivada al Órgano de Control Institucional y/o Secretaría Técnica de los Órganos Instructores del Procedimiento Administrativo Disciplinario del Ministerio de Agricultura y Riego o los que hagan sus veces en, los Órganos, Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, de acuerdo a lo establecido en la Ley Nº 30057, y su Reglamento General, y la Directiva Nº 02-2015/SERVIR-GPGSC aprobada por Resolución Ejecutiva Nº 101-2015-SERVIR-PE "Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador de la Ley Nº 30057, Ley del Servicio Civil".

b) La Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios o los que hagan sus veces en, los Órganos, Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, solicitará a los involucrados, información y/o documentación, en el plazo de 3 días hábiles.

c) La Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios o las que hagan sus veces en los Órganos, Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego,

brindará una respuesta al denunciante en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles a partir del día siguiente de la recepción de la denuncia.

Canal Virtual

a) El ciudadano(a) presentará su denuncia, a través de la plataforma virtual del Portal Web del MINAGRI (www.minagri.gob.pe), registrando de forma opcional la consignación de sus datos personales, así como los medios probatorios de ser el caso; conforme indica el formulario.

   Cuando el ciudadano(a) realiza la denuncia en la Plataforma Virtual, de manera automática se envía una alerta al correo electrónico del **Coordinador de Reclamos, Sugerencias y Denuncias** o la persona que haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego y una alerta automática al correo electrónico del ciudadano confirmando el ingreso o no de su denuncia.

b) El **Coordinador de Reclamos, Sugerencias y Denuncias** o la persona que haga sus veces en los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, registrará la denuncia en el Sistema de Gestión Documentaria - SISGED, asignándole un Código Único de Trámite (CUT), y según corresponda será derivada al Órgano de Control Institucional y/o Secretaría Técnica de los Órganos Instructores del Procedimiento Administrativo Disciplinario del Ministerio de Agricultura y Riego o los que hagan sus veces en, los Órganos, Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 30057, y su Reglamento General, y la Directiva N° 02-2015/SERVIR-GPGSC aprobada por Resolución Ejecutiva N° 101-2015-SERVIR-PE "Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil".

c) La Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios o las que hagan sus veces en, los Órganos, Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, solicitará a los involucrados, información y/o documentación, en el plazo de 3 días hábiles.

d) La Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios o las que hagan sus veces en los Órganos, Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, brindará una respuesta al denunciante en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles a partir del día siguiente de la recepción de la denuncia.

VII RESPONSABILIDADES

7.1 Es responsabilidad de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria del MINAGRI o la que haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego:

- Derivar los Reclamos, Sugerencias y Denuncias, dentro de los plazos señalados en la presente Directiva, a quien corresponda.
- Dar respuesta por escrito o por correo electrónico a los Reclamos y Sugerencias presentados por los ciudadanos (as).
- Realizar las coordinaciones necesarias para dar la respuesta oportuna a los ciudadanos (as).
- Realizar el seguimiento permanente a los Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentados por los ciudadanos (as).
- Mantener actualizada la relación de los Encargados de Reclamos, Sugerencias o Denuncias de los Órganos y/o Unidades Orgánicas competentes.
- Mantener actualizado el registro de atención de Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

7.2 Es responsabilidad de la Oficina de Tecnología de la Información o la que haga sus veces en los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras, Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, garantizar la operatividad del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (sistemas informáticos correos institucionales, portal web, portal transparencia y/o plataformas).

7.3 Es responsabilidad del Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica o quien haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, atender los Reclamos, Sugerencias o Denuncias dentro de los plazos señalados en la presente Directiva.

7.4 Es responsabilidad del **Coordinador de Reclamos, Sugerencias y Denuncias** o quien o sus veces en los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego:

- Derivar los Reclamos y Sugerencias a los Órganos, Unidades Orgánicas, Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego.
- Derivar las denuncias presentadas por los ciudadanos (as) a la Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios o al Órgano de Control Institucional o quien haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego.

- Derivar al titular de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria o quien haga sus veces en los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego el documento de respuesta de la atención del Reclamo o Sugerencia.
- Coordinar la respuesta del reclamo, sugerencia y denuncia presentada.

7.5 Es responsabilidad del Encargado de atención de Libro de Reclamaciones:

- Orientar y proporcionar el Libro de Reclamaciones.
- Orientar a los ciudadanos (as) en la presentación de las denuncias.
- Derivar los reclamos presentados al **Coordinador de Reclamos, Sugerencias y Denuncias.**

7.6 Es responsabilidad de la Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios o quien haga sus veces en, los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego y del Órgano de Control Institucional, atender las denuncias en el ámbito de su competencia dentro de los plazos señalados en la presente Directiva.

7.7 Los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, deberán publicar en sus respectivos portales institucionales de manera visible y de fácil acceso al ciudadano (a) la presente Directiva.

VIII DISPOSICION COMPLEMENTARIA

Los Programas, Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y Organismos Públicos Adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, se rigen según resulte aplicable por lo establecido en sus normas especiales y por lo dispuesto en la presente Directiva.

IX FLUJOGRAMA

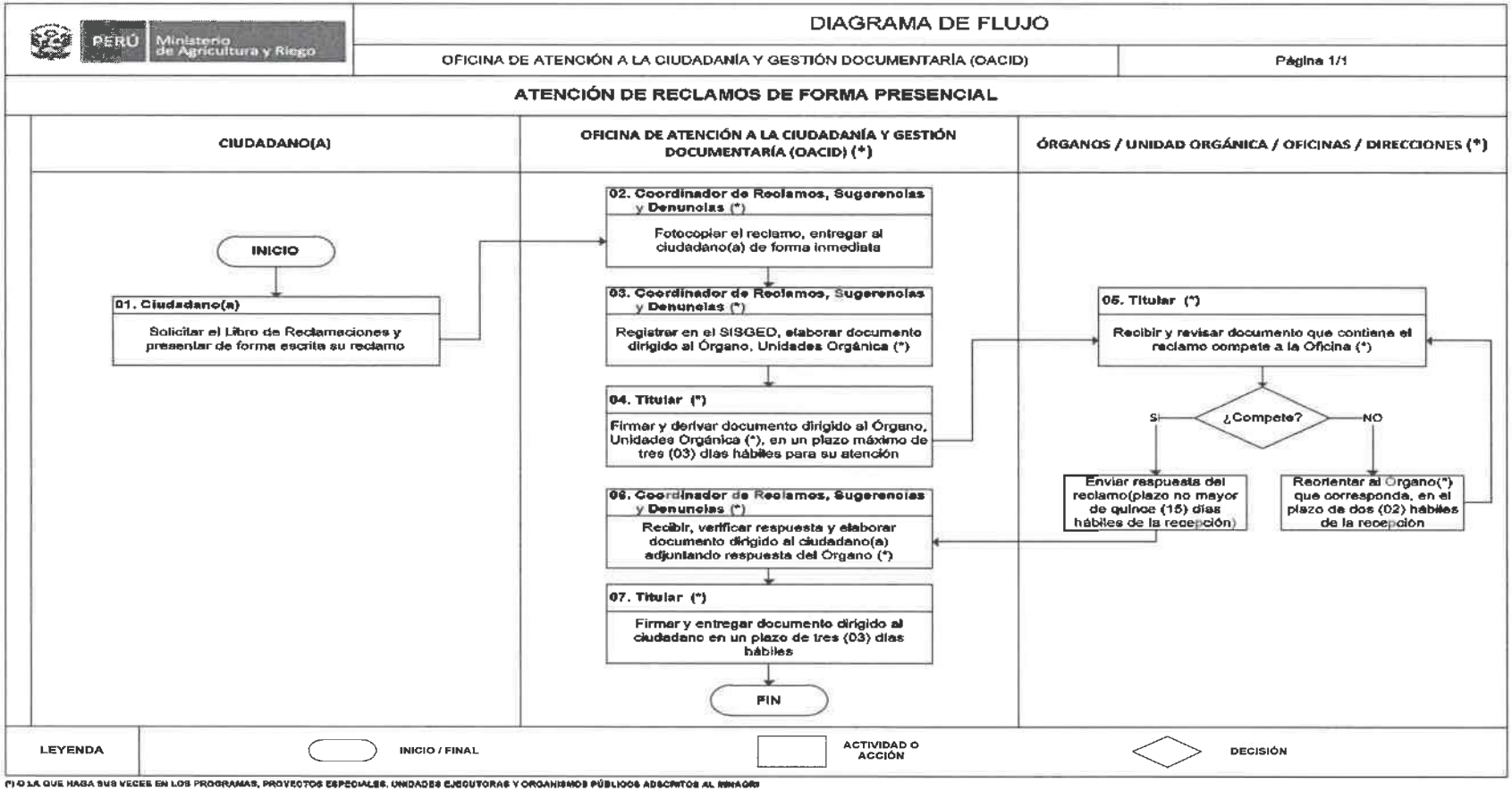
Se presenta el flujograma que permita representar gráficamente la mecánica operativa normada en la presente Directiva.

X ANEXO

Anexo A: Formulario de Sugerencia.

Av. La Universidad N° 200 - La Molina - Lima
T: (511) 209-8600
www.minagri.gob.pe

Trabajando para todos los peruanos



Av. La Universidad N° 200 - La Molina - Lima
T: (511) 209-8600
www.minagri.gob.pe

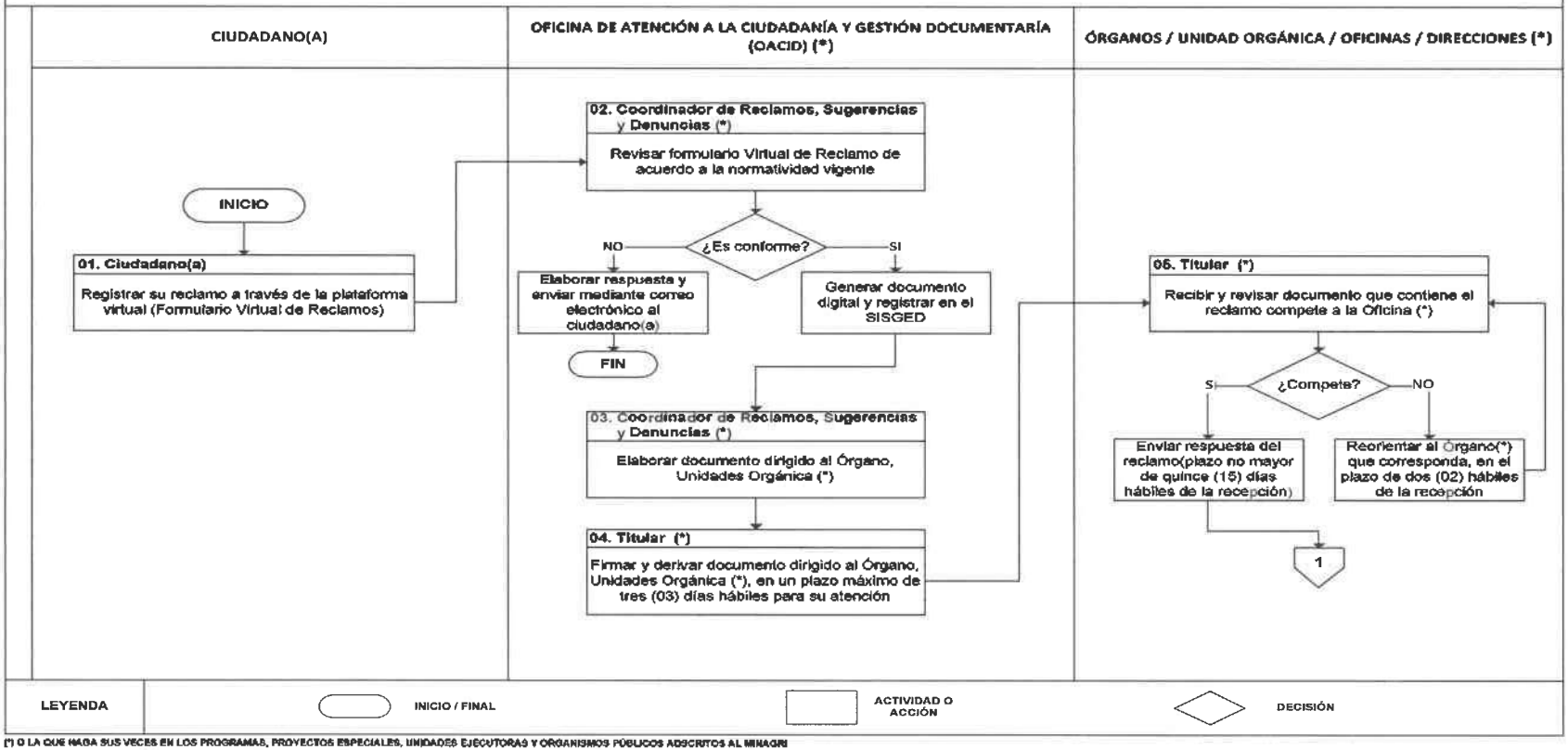
Trabajando para todos los peruanos

PERÚ Ministerio de Agricultura y Riego

DIAGRAMA DE FLUJO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GESTIÓN DOCUMENTARIA (OACID) | Página 1/2

ATENCIÓN DE RECLAMOS DE FORMA VIRTUAL



LEYENDA	INICIO / FINAL	ACTIVIDAD O ACCIÓN	DECISIÓN

(*) O LA QUE HAGA SUS VECES EN LOS PROGRAMAS, PROYECTOS ESPECIALES, UNIDADES EJECUTORAS Y ORGANISMOS PÚBLICOS ADSCRITOS AL MINAGRI

Av. La Universidad N° 200 - La Molina - Lima
T: (511) 209-8600
www.minagri.gob.pe

Trabajando para todos los peruanos

PERÚ Ministerio de Agricultura y Riego

DIAGRAMA DE FLUJO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GESTIÓN DOCUMENTARIA (OACID) | Página 2/2

ATENCIÓN DE RECLAMOS DE FORMA VIRTUAL

CIUDADANO(A)	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GESTIÓN DOCUMENTARÍA (OACID) (*)	ÓRGANOS / UNIDAD ORGÁNICA / OFICINAS / DIRECCIONES (*)
	1	
	06. Coordinador de Reclamos, Sugerencias y Denuncias (*) Recibir, verificar respuesta y elaborar documento dirigido al ciudadano(a) adjuntando respuesta del Órgano (*)	
	07. Titular (*) Firmar y entregar documento dirigido al ciudadano en un plazo de tres (03) días hábiles de la recepción por la OACID (*)	
	FIN	

LEYENDA				
	INICIO / FINAL		ACTIVIDAD O ACCIÓN	DECISIÓN

(*) O LA QUE HAGA SUS VECES EN LOS PROGRAMAS, PROYECTOS ESPECIALES, UNIDADES EJECUTORAS Y ORGANISMOS PÚBLICOS ADSCRITOS AL MINAGRI

Av. La Universidad N° 200 - La Molina - Lima
T: (511) 209-8600
www.minagri.gob.pe

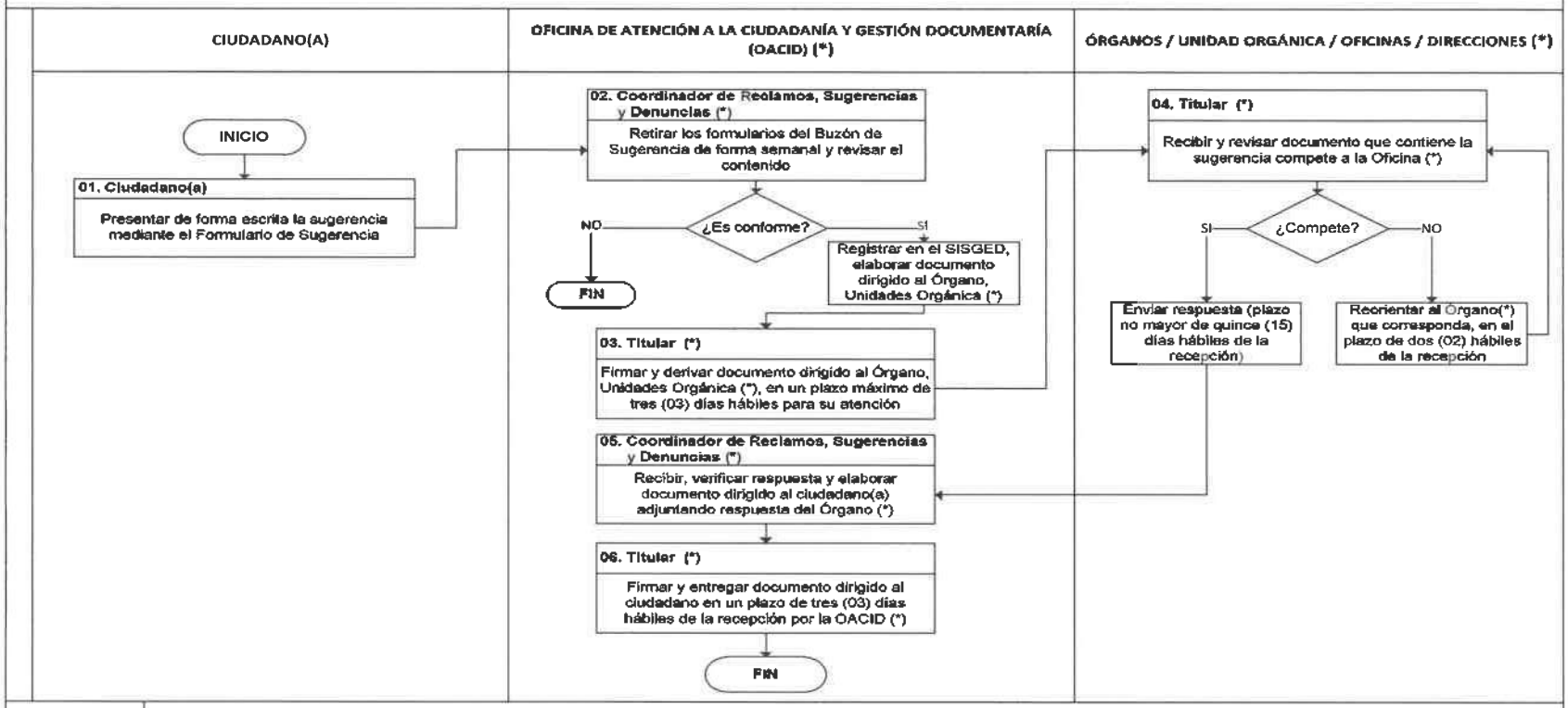
Trabajando para todos los peruanos

PERÚ Ministerio de Agricultura y Riego

DIAGRAMA DE FLUJO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GESTIÓN DOCUMENTARIA (OACID) | Página 1/1

ATENCIÓN DE SUGERENCIAS DE FORMA PRESENCIAL



(*) O LA QUE HAGA SUS VECES EN LOS PROGRAMAS, PROYECTOS ESPECIALES, UNIDADES EJECUTORAS Y ORGANISMOS PÚBLICOS ADSCRITOS AL MINAGRI

Av. La Universidad N° 200 - La Molina - Lima
T: (511) 209-8600
www.minagri.gob.pe

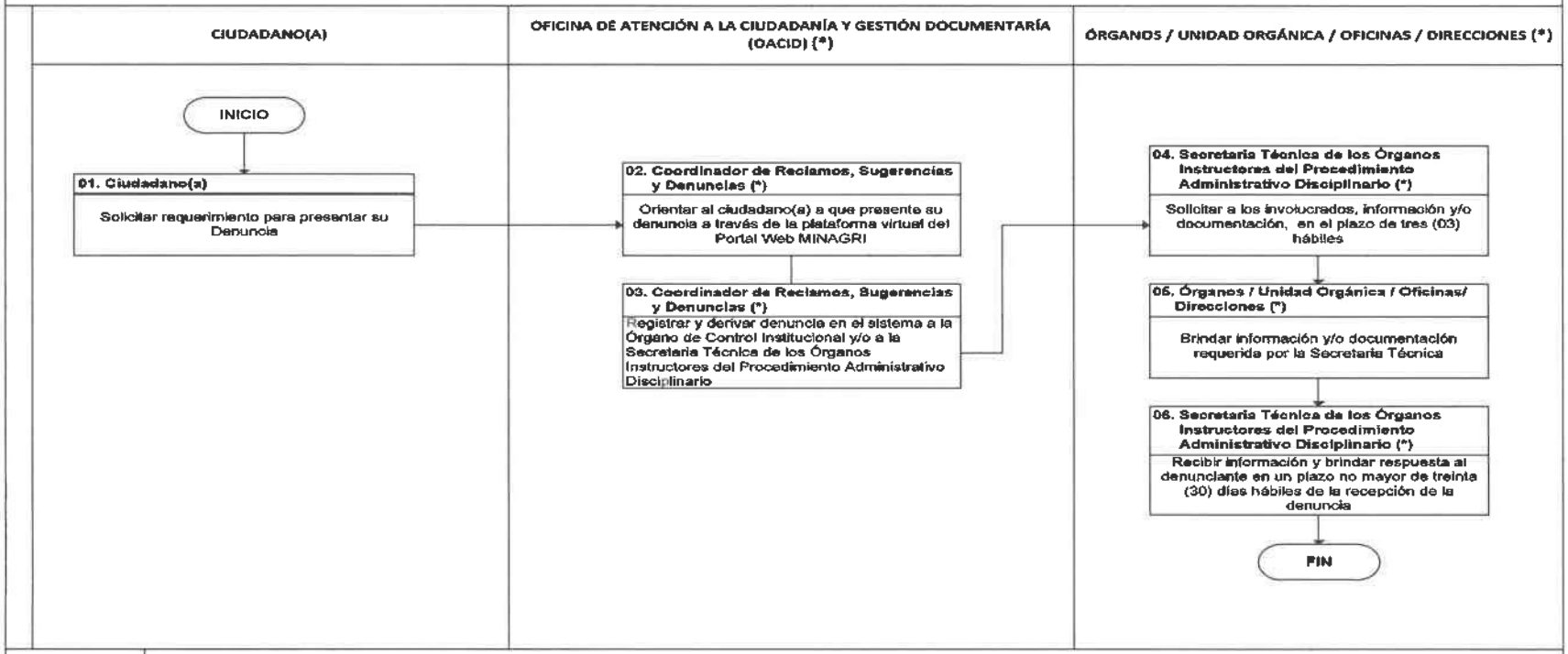
Trabajando para todos los peruanos

PERÚ Ministerio de Agricultura y Riego

DIAGRAMA DE FLUJO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GESTIÓN DOCUMENTARÍA (OACID) | Página 1/1

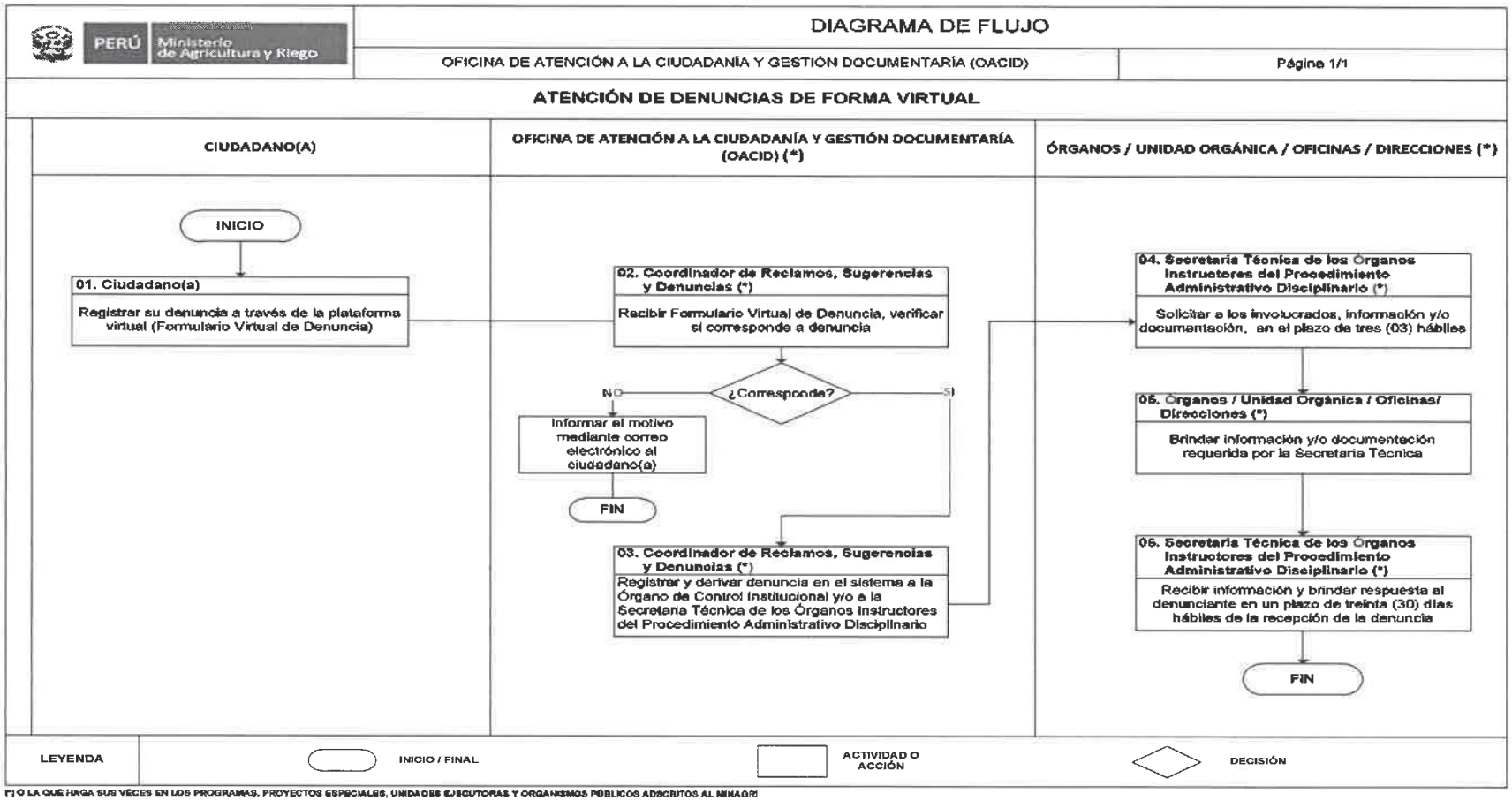
ATENCIÓN DE DENUNCIAS DE FORMA PRESENCIAL



(*) O LA QUE HAGA SUS VECES EN LOS PROGRAMAS, PROYECTOS ESPECIALES, UNIDADES EJECUTORAS Y ORGANISMOS PÚBLICOS ADSCRITOS AL MINAGRI

Av. La Universidad N° 200 - La Molina - Lima
T: (511) 209-8600
www.minagri.gob.pe

Trabajando para Todos los peruanos



(*) O LA QUE HAGA SUS VECES EN LOS PROGRAMAS, PROYECTOS ESPECIALES, UNIDADES EJECUTORAS Y ORGANISMOS PÚBLICOS ADSCRITOS AL MINAGRI

Av. La Universidad N° 200 - La Molina - Lima
T: (511) 209-8600
www.minagri.gob.pe

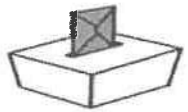
Trabajando para todos los peruanos

FORMULARIO DE SUGERENCIA

Su opinión es

IMPORTANTE para nosotros

Ayúdanos a mejorar la calidad de nuestro Servicio



Su sugerencia se refiere a: Servicio ☐ Atención ☐ Infraestructura ☐ Procedimiento ☐

Descripción:

_____

_____

_____

Ante la sugerencia ¿Qué acciones espera?

_____

_____

_____

Nombre: _____ Correo: _____

Fecha: _____

Av. La Universidad N° 200 - La Molina - Lima
T: (511) 209-8600
www.minagri.gob.pe