



**MINAGRI**  
 PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA  
 OFICINA DE PROGRAMACIÓN, PRESUPUESTO Y SEGUIMIENTO

**22 FEB 2019**

Hora: 11:50 C.U.T. Nº 171  
 Folio: 03 Págs. Firma: 009

# Resolución Directoral

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO  
 PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA  
 CERTIFICADO: Que el presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL (Art. 136 Ley 27444)

Nº 040 -2019-MINAGRI-PEBLT-DE

21 FEB 2019

Puno, 21 FEB 2019

T.S. Clara E. Arroyo Chavez  
 FEDATARIA

Directiva Especifica 001-2019 VISTO:

El Informe N° 0058-2019-MINAGRI-PEBLT/OA, con fecha 14 de febrero del 2019, el Director de la Oficina de Administración del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca, solicita se aprueba el proyecto de Directiva "Lineamientos para la atención Ciudadana en el Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca" y,

### CONSIDERANDO:

Que, El Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca- PEBLT al ser un proyecto adscrito al Ministerio de Agricultura y Riego, tiene la obligación de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Sectorial N° 003-2014-MINAGRI-DN, que establece las "Normas para la Formulación, aprobación y actualización de Directivas", *la que tiene como objetivo normar el contenido y procedimiento para la formulación, aprobación y actualización de las Directivas que expidan los órganos, programas y proyectos especiales del Ministerio de Agricultura y Riego y sus organismos públicos adscritos y cuya finalidad es uniformizar criterios para la formulación, aprobación y actualización de Directiva;*

Que, la Directiva, es un documento formulado por los diferentes órganos, unidades orgánicas, programas y proyectos especiales del Ministerio y sus organismos públicos adscritos para establecer normas técnico- administrativas de carácter operativo y determinar procedimientos o acciones internas que deban realizarse en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes. Las Directivas no reemplazan a los dispositivos legales que reglamentan las Leyes., tal como lo estipula en el punto 5.1 referente a Disposiciones Generales de la Directiva Sectorial N° 003-2014-MINAGRI-DN

Que, mediante Memorándum Múltiple N° 004-2019-MINAGRI-PEBLT/DE de fecha 18 de enero del 2019, la Dirección Ejecutiva del PEBLT, informa las Direcciones de la Entidad sobre la implementación de lo dispuesto en el **Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Publica**, aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, el mismo que busca brindar a los servidores y servidoras en las entidades de la Administración Publica, criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios públicos.

Que, mediante Informe N° 009-2019-MINAGRI-PEBLT/OPPS-MSP de fecha 28 de enero del 2019, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Seguimiento del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca, formula el Proyecto de Directiva "**Lineamientos para la Atención Ciudadana del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca**", conteniendo procedimientos para la atención a la ciudadanía a través de los canales de atención preferencial y telefónica, tal como se dispone el *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Publica.* Asimismo, señala los procedimientos y protocolos de atención preferencial a mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores, personas con discapacidad visual, discapacidad auditiva, discapacidad de origen físico, discapacidad de origen psíquico, atención a usuarios e lenguas originarias, atención a usuarios insatisfechos de la atención de los servicios solicitados, asimismo se incluye un ítem de quejas y reclamos.

Que, el Proyecto de Directiva sigue los lineamientos y políticas de gestión orientadas a brindar una atención de calidad a la ciudadanía, como lo estipula la Ley N° 28683 que modifica la Ley N° 27408 ley que establece la atención preferente a las mujeres





# Resolución Directoral

Nº 040-2019-MINAGRI-PEBLT-DE

Puno, 21 FEB 2019



embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, que en su Artículo 1 dispone: *“en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas”*.

Que, asimismo, en su Artículo 2, establece que son Obligaciones de las Entidades Públicas y privadas de uso público:” 1) *Consignar en lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente Ley, 2) Emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley, las que deben ser publicadas en su portal electrónico. 3) Adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda. 4) Capacitar al personal de atención al público. 5) Exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente Ley. 6) Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente. Así como llevar un registro de control de las sanciones que impongan, las cuales deben poner en conocimiento de la municipalidad correspondiente. 7) Otras que establezca el reglamento.”*

Que, al ser la Directiva *“Lineamientos para la Atención Ciudadana del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca”*, una de naturaleza específica, por contener disposiciones de aplicación exclusiva a un solo órgano del Ministerio o de los programas, proyectos especiales u organismos Públicos Adscritos, y dado que en presente caso el tiene por objeto establecer lineamientos que permitan la mejora de la calidad de atención al ciudadano, por parte de los servidores y servidoras públicos del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca (PEBLT), a través de canales de atención presencial y telefónica, cuya finalidad es brindar una atención de calidad a los usuarios del PEBLT, sobre la base de una gestión de satisfacción ciudadana, enfocada a buscar la eficiencia y eficacia en la labor que desempeñan los órganos estructurados del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca, cuyos disposiciones que son de aplicación obligatoria por el personal y unidades orgánicas que brindan atención a los usuarios, detallándose de esta manera la naturaleza específica de la Directiva.

Que, la solicitud efectuada con Informe Nº 0058-2019-MINAGRI-PEBLT/OA, fue ratificada con el proveído de fecha 14 de febrero del 2019 por la Dirección Ejecutiva de la Entidad, quien previo informe legal emitido por la Oficina de Asesoría Legal, sobre la viabilidad de la emisión de la presente Resolución, procede a emitir la misma;

Que, por los considerandos expuestos precedentemente resulta procedente expedir la Resolución Directoral correspondiente; y,

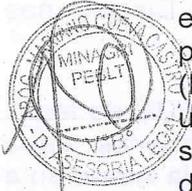
Estando a lo expuesto en las consideraciones esgrimidas, en ejercicio de las atribuciones conferidas a través de la Resolución Ministerial Nº 235-2018-MINAGRI, publicado en el Diario Oficial “El Peruano” en fecha 01 de junio del 2018, Manual de Operaciones y demás documentos de gestión del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca – PEBLT; contando con el visto bueno de la Oficina de Administración, Oficina de Programación, Presupuesto y Seguimiento y la Oficina de Asesoría Legal;

**SE RESUELVE:**

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO  
PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA  
CERTIFICO: Que el presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL (Art. 136 Ley 27444)

21 FEB 2019

T.S. Clara E. Arroyo Chavez  
FEDATARIA





PERÚ

Ministerio de Agricultura y Riego

Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO  
PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA  
CERTIFICADO: Que el presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL (Art. 136 Ley 27444)

# Resolución Directoral

Nº 040-2019-MINAGRI-PEBLT-DE

21 FEB 2019

Puno, 21 FEB 2019

T.S. Clara E. Arroyo Chavez  
FEDATARIA

**ARTÍCULO PRIMERO. – APROBAR** la Directiva “Lineamientos para la Atención Ciudadana del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca”, que tiene por objeto establecer lineamientos que permitan la mejora de la calidad de atención al ciudadano, por parte de los servidores y servidoras públicos del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca (PEBLT), a través de canales de atención presencial y telefónica, y cuya finalidad es brindar una atención de calidad a los usuarios del PEBLT, sobre la base de una gestión de satisfacción ciudadana, enfocada a buscar la eficiencia y eficacia en la labor que desempeñan los órganos estructurados del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca, cuyas disposiciones que son de aplicación obligatoria por el personal y unidades orgánicas que brindan atención a los usuarios, detallándose de esta manera la naturaleza específica de la Directiva llevada en consulta.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - ENCARGAR** a la Oficina de Administración del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca, implemente las acciones administrativas correspondientes para el cumplimiento de la presente Resolución Directoral, bajo responsabilidad.

**ARTICULO TERCERO. – NOTIFIQUESE** la presente Resolución Directoral a cada Dirección de la Entidad para su implementación y para los fines a que se contrae la misma.

**ARTICULO CUARTO. - PUBLÍQUESE** la directiva aprobada el portal institucional para conocimiento del público en general.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO  
PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA

ING. JULVER JOSUE VILCA ESPINOZA  
DIRECTOR EJECUTIVO  
CIP. 102674

PEBLT - OFICINA DE PROGRAMACIÓN,  
PRESUPUESTO Y SEGUIMIENTO

Destino: Sec. - UPPS.

Para: Recurso - Directivos

Fecha: 22.01.19 Firma: [Signature]

*Handwritten:* CW=171-2019