



	OFICINA DE ADMINISTRACION	OA	
	LINEAMIENTOS DE ATENCION CIUDADANA DEL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL	Revisión: 01	Página 1 de 16

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCION CIUDADANA DEL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA

DIRECTIVA ESPECÍFICA N° 001 -2019-MINAGRI-PEBLT-DE

Formulado por: Oficina de Programación, Presupuesto y Seguimiento Fecha:

I. OBJETIVO

Establecer lineamientos que permitan la mejora de la calidad de atención al ciudadano, por parte de las servidoras y servidores públicos del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca (PEBLT), a través de los canales de atención presencial y telefónica.

II. FINALIDAD

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.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- 3.2. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 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., modificada por la Ley N° 28683.
- 3.4. Ley N° 27050, Ley General de la Persona con Discapacidad
- 3.5. Decreto Supremo N° 023-87-MIPRE, que crea el Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca
- 3.6. Decreto Supremo N° 008-90-RE, califica como Proyecto Binacional al Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca
- 3.7. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.
- 3.8. Resolución Ministerial N° 332-2017-MINAGRI, que aprueba el Manual de Operaciones del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca.
- 3.9. Resolución Ministerial N° 545-2014-AG, que aprobó la Directiva Sectorial N° 003-2014-MINAGRI-DM, denominada "Normas para la Formulación, Aprobación y Actualización de Directivas".
- 3.10. Resolución Ministerial N° 161-2017-MINAGRI-DM, que aprobó la Directiva Sectorial N° 01-2017-MINAGRI-DM, denominada "Protocolo de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Riego".

IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de cumplimiento obligatorio para todo el personal funcionario y servidores públicos del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca, bajo la modalidad del Decreto Legislativo 728.



	OFICINA DE ADMINISTRACION	OA	
	LINEAMIENTOS DE ATENCION CIUDADANA DEL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL	Revisión: 01	Página 2 de 16

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Definiciones



Atención de calidad, proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinados servicios.

Canales de atención, medios o puntos de acceso, a través de los cuales, hace uso de los servicios provistos por el PEBLT. Incluye espacios de tipo presencial y telefónica.



Libro de Reclamaciones, documento de naturaleza física o virtual, en el cual los ciudadanos podrán registrar sus reclamos o quejas sobre la atención y los servicios ofrecidos por el PEBLT, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Protocolo de atención, constituye el conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía.



Persona con discapacidad, la persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias evidenciadas con la pérdida significativa de alguna o algunas de sus funciones físicas, mentales o sensoriales, que impliquen la disminución o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro de formas o márgenes considerados normales limitándola en el desempeño de un rol, función o ejercicio de actividades y oportunidades para participar equitativamente dentro de la sociedad.



Reclamo o queja, cuando el ciudadano manifiesta su molestia ante una mala conducta del personal que atiende, una demora en el servicio o una falta de atención. Se materializa a través del Libro de Reclamaciones físico o virtual.

Trámite documentario, proceso de recepción, registro y distribución de la documentación ingresada a una entidad pública, producto del inicio de un procedimiento administrativo (trámite).

5.2. Exoneración de turnos

Se deberá de exonerar de turno o cualquier otro mecanismo de espera a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad.

5.3. Canales de atención

5.3.1. Canal presencial, es la atención a la ciudadanía que se brinda en la sede institucional, en la oficina del primer piso, específicamente enfocado a la



	OFICINA DE ADMINISTRACION	OA	
	LINEAMIENTOS DE ATENCION CIUDADANA DEL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL	Revisión: 01	Página 3 de 16

realización de trámite documentario, acceso a información, recepción de quejas y reclamos, etc. Este medio cuenta con la ventaja de brindar una atención personalizada que permite una mayor asistencia en la realización del trámite o servicio. La atención se realiza en horario de 08:00 horas a 13:00 horas y de 15:00 horas a 17:45 horas de lunes a viernes

5.3.2. Canal telefónico, es la atención a la ciudadanía, mediante la recepción de llamadas realizadas a una línea de atención específica o una central telefónica, desde el cual se deriva la llamada a la respectiva unidad orgánica, con el fin de facilitar el acceso a la información, la presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, o incluso, la ejecución de trámites. La atención se realiza en horario de 08:00 horas a 13:00 horas y de 15:00 horas a 17:45 horas de lunes a viernes

5.4. Orientación al servicio

5.4.1. **Atención al usuario**, comprende a los servidores de recepción del PEBLT, los que escucharán con interés y empatía las necesidades de servicio de los ciudadanos y, mostrando su disposición de ayuda orientarán al ciudadano, vinculándolo con la unidad orgánica o servidor público para su atención. Para su atención presencial, la Entidad dispondrá de una sala de atención en el primer piso.

Al término de la atención indagará si el usuario está satisfecho y si se han cubierto sus expectativas.

5.4.2. **Trámite documentario**, comprende el área de recepción documental a cargo de la Oficina de Administración, ubicada en el primer piso de la sede de la entidad.

VI. MECANICA OPERATIVA

6.1. Protocolo de atención al ciudadano

6.1.1. Canal Presencial

Canal en el que los ciudadanos y los servidores públicos interactúan personalmente, para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación y/o asistencia técnica relacionada a las funciones y competencias del PEBLT.

6.1.1.1. Personal de atención al usuario (servidores de recepción)

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime.
- Saluda atentamente diciendo: buenos días/tardes, el PEBLT le da la bienvenida.
- Solicita al ciudadano que se identifique con su Documento Nacional de Identidad (DNI) registrando sus datos en el Sistema de Ingreso de Visitas y le indaga la razón de su visita.
- Informa al ciudadano los procedimientos y requisitos que deberá cumplir para realizar trámites o servicios que necesita.



	OFICINA DE ADMINISTRACION	OA	
	LINEAMIENTOS DE ATENCION CIUDADANA DEL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL	Revisión: 01	Página 4 de 16

- e) De requerir entregar documentos o averiguar el estado de situación de un servicio lo conduce a Trámite Documentario.
- f) De requerir información especializada o consulta de atención, contacta por canal telefónico con la unidad orgánica o servidor público competente, y genera autorización para su atención, conduciéndolo a la sala de atención implementada para tal fin.

6.1.1.2. Atención con la unidad orgánica y/o servidor público

- a) El servidor público con las funciones y competencias para atender al ciudadano, indaga la necesidad de servicio y de estar a su alcance le proporciona la información requerida.
- b) De ser resuelto por otra unidad orgánica o servidor público, contacta inmediatamente con el área usuaria para su atención inmediata. Explicándole al ciudadano porque debe derivarlo a otra instancia.
- c) Si la solicitud de servicio no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle las razones e informarle la fecha en la que debe regresar por la respuesta o acto administrativo final.
- d) Al despedirse preguntarle como regla general "¿hay algo más en que pueda servirle?". De no requerir más información debe despedirse: "Estamos para servirle, que tenga un buen día, lo invito a ingresar a la página web de la institución".

6.1.2. Canal telefónico

Este tipo de atención empieza desde que el ciudadano se comunica a la Central Telefónica:

6.1.2.1. Central telefónica

- a) Personal de atención al usuario, contesta el teléfono antes del tercer timbrado.
- b) Saluda al usuario diciendo "buenos días/tarde, el Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ¿en que lo puedo ayudar?".
- c) Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes y esperar sin interrumpir que el ciudadano termine de hablar.
- d) Conocida la naturaleza de la consulta, deriva a la unidad orgánica y/o servidor público competente para la atención; haciéndole conocer al usuario, que espere unos minutos en línea mientras le comunican con el área competente.

6.1.2.2. Unidad orgánica y/o servidor público competente recepciona llamada

- a) Toma conocimiento de la consulta telefónica y proporciona información solicitada.
- b) Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la situación y solicitarle datos





	OFICINA DE ADMINISTRACION	OA	
	LINEAMIENTOS DE ATENCION CIUDADANA DEL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL	Revisión: 01	Página 5 de 16

como número telefónico del ciudadano, para devolver la llamada y proporcionarle la información requerida.

6.1.2.3. Finalización de la llamada

- Verificar que el ciudadano entendió la información y preguntarle si hay algo más en los que se le pueda atender
- Despedirse amablemente y permitir al ciudadano colgar primero.

6.2. Atención preferencial

Es la que se da con prioridad a ciudadanos en situaciones particulares como mujeres embarazadas, los adultos mayores y con discapacidad, en lugares de atención al público en el marco de la Ley N° 28683 y Ley N° 27050.

6.2.1. Atención al usuario

6.2.1.1. Personal Atención al usuario

- Previo saludo, solicita Documento Nacional de Identidad (DNI) y registra los datos en el Sistema de Ingreso de Visitas.
- Indaga sobre el motivo de la visita y contacta con la unidad orgánica y/o servidor público competente.
- Genera autorización para la atención ciudadana y lo conduce a la sala de atención.

6.2.1.2. Unidad orgánica y/o servidor público competente

- Toma conocimiento de la consulta y proporciona información. Asegurándose que la información sea a satisfacción del usuario. Se despide amablemente y agradece por la visita con el PEBLT.

6.2.2. Protocolo de Atención

6.2.2.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas

Una vez que ingresan a las instalaciones de la Entidad, el servidor público debe orientarlos de manera preferencial y situarlos cómodamente.

6.2.2.2. Atención a niñas y niños

- Tiene prioridad en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Escucharlos atentamente y darle a su solicitud un trato deferente.
- La comunicación debe ser clara, empleando un lenguaje sencillo acorde con la edad.
- El trato debe ser de respeto y alturado, no usar palabras como "chiquito" o "hijito".

6.2.2.3. Personas con discapacidad visual

- Salude a la persona con discapacidad visual, tomando su mano o tocar su brazo como señal de salud.



	OFICINA DE ADMINISTRACION	OA	
	LINEAMIENTOS DE ATENCION CIUDADANA DEL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL	Revisión: 01	Página 6 de 16

- b) Diríjase directamente a la persona para saber lo que necesita y no al acompañante.
- c) Identificarse con la persona para que ella sepa con quien se encuentra. Dígame su nombre, su función y la unidad orgánica a la que pertenece.
- d) Comuníquese a la persona con discapacidad qué está haciendo, o que va hacer, por ejemplo "estoy llamando al servidor público; voy a sacar una copia; vuelvo en un momento". De esta manera, entenderá que está siendo atendida por usted.
- e) Se sugiere verbalizar las acciones para que la persona perciba la atención que está brindando.
- f) Conducirlo a la sala de atención al ciudadano, para ser atendido por la unidad orgánica o servidor público competente.
- g) Prevenir golpes o accidentes con objetos que por su localización no habitual, se convierten en obstáculos peligrosos para la persona con ceguera o deficiencia visual.
- h) Utilice términos que sirvan de orientación espacial, por ejemplo "a la izquierda de la mesa"; "a su derecha"; "delante de la puerta"; "detrás de usted".

6.2.2.4. *Personas con discapacidad auditiva*

- a) Ubíquese frente a la persona sorda y procure que su cara este iluminada.
- b) Diríjase a la persona cara cara, ella necesita ver su cara para complementar la información que usted le está brindando.
- c) Debe modular con naturalidad, sin exagerar.
- d) Utilice un lenguaje simple y directo.
- e) No suba el tono de su voz, a menos que la persona lo solicite.
- f) Verifique que la persona puede leer, esto puede facilitar la entrega de información.
- g) Tenga presente que seguir una conversación para un apersona sorda, es un esfuerzo.

6.2.2.5. *Personas en situación de discapacidad de origen motor o física*

- a) Evite ser invasivo. Es muy importante mantener un trato natural.
- b) Pregunte a la persona si puede ayudarlo y cómo ayudarlo.
- c) Cuando converse con una persona que está en silla de ruedas, siéntese frente a él o a su lado, o bien, inclínese para quedar en un mismo nivel, ya que esto facilitará el diálogo y la comunicación.
- d) No mueva la silla de ruedas de una persona, ni tome del brazo de alguien que camina con dificultad. Primero pregunte si usted puede ayudarla.
- e) La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona en situación de discapacidad, por lo tanto, no se apoye ni mueva la silla de ruedas sin su permiso.





	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	OA	
	LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL	Revisión: 01	Página 7 de 16

6.2.2.6. *Personas en situación de discapacidad de origen intelectual*

- Es importante tener disposición para la atención y escuchar atentamente la consulta.
- Disponga de tiempo para que la persona pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted. La persona que realiza la consulta puede comprender y necesita la respuesta.
- En caso que la persona con discapacidad esté acompañada por otra, no ignore a la persona con discapacidad y refiérase a ella con espontaneidad.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta y asegúrese que la persona comprendió la información entregada.
- No se refiera a su discapacidad con calificaciones y juicios aventurados, la persona con discapacidad entiende más de lo que usted cree.

6.2.2.7. *Personas en situación de discapacidad de origen psíquico*

- Entender que las personas con discapacidad de origen psíquico, no son más agresivas ni más peligrosas que las personas comunes.
- Es clave tener empatía, para lograr una buena comunicación, en algunos casos puede que la persona tenga dificultades para expresar algunas ideas, sin embargo, continúe la conversación hasta que exprese lo que necesita.
- En caso que la persona atendida eleve la voz o se altere, usted manténgase sereno y evalúe la situación, de tal forma, de conducir la atención hacia una solución positiva.
- Busque soluciones reales y concretas a la situación que plantea la persona que atiende, no dilate la situación.

6.3. **Atención de usuarios en lenguas originarias**

6.3.1. Personal atención al usuario

- Previo saludo identifica si el usuario puede comunicarse en castellano o en lengua originaria, determinando si necesita intérprete.
- De ser necesario un intérprete, si el PEBLT cuenta con un intérprete, solicitará el apoyo de dicho servidor, o de ser el caso, el de un acompañante que hable lengua originaria y en castellano.
- Contacta con unidad orgánica y/o servidor público competente, genera autorización y lo conduce a la sala de atención.

6.3.2. Unidad orgánica y/o servidor competente

- Conoce el requerimiento de información y proporciona la misma.
- Despídase amablemente y agradece la visita con el PEBLT.





	OFICINA DE ADMINISTRACION	OA	
	LINEAMIENTOS DE ATENCION CIUDADANA DEL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL	Revisión: 01	Página 8 de 16

6.4. Atención de los usuarios insatisfechos de la atención de los servicios solicitados

6.4.1. Proceso de atención

6.4.1.1. Personal atención usuario

- a) Saluda atentamente y solicita Documento Nacional de Identidad (DNI), registrando los datos en el Sistema de Ingreso de Visitas.
- b) Indaga el motivo de la visita, de identificar queja o reclamo le proporciona el Libro de Reclamos al usuario.
- c) De formular consulta el usuario, se deriva la atención a la unidad orgánica y/o servidor competente.

6.4.1.1. Unidad orgánica y/o servidor competente

- a) Toma conocimiento de la solicitud de atención y le proporciona información.

6.4.1.2. Usuario

- a) De considerar limitada o improcedente la información proporcionada, deberá solicitar al personal de Atención al Usuario, el Libro de Reclamaciones para su registro y atención.

6.4.2. Protocolo de Atención

6.4.2.1. Recibir con cortesía el reclamo, mostrando interés en su caso y manteniendo la tranquilidad.

6.4.2.2. No interrumpir al usuario antes que termine de explicar su problema con exactitud, escucharlo y preguntar todo lo necesario para descubrir cuál es el motivo del reclamo.

6.4.2.3. Si el usuario se encuentra exaltado, se debe procurar calmarlo y utilizar frases tales como: "Entiendo su problema", "Comprendo que es importante o urgente para usted".

6.4.2.4. Se debe procurar contar con información suficiente para identificar el problema y la posible solución.

6.4.2.5. Tratar de buscar una solución de común acuerdo, ofreciéndole servirlo en todo lo que este a su alcance.

6.4.2.6. Las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del usuario.

6.5. Quejas y reclamos

6.5.1. Admisión de reclamos

Todo usuario tiene derecho a presentar su reclamo ante la insatisfacción respecto de los servicios solicitadas a la Entidad.





	OFICINA DE ADMINISTRACION	OA	
	LINEAMIENTOS DE ATENCION CIUDADANA DEL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL	Revisión: 01	Página 9 de 16

- a) Para su atención los reclamos deben ser presentados mediante el Libro de Reclamaciones que se encuentra a disposición de Atención al Usuario.
- b) La reclamación debe ser formulada exponiendo la queja, registrando el Documento Nacional de Identidad (DNI) y su firma, asimismo dejando constancia de la fecha y hora.
- c) La atención al reclamo es gratuita y no puede rechazarse por falta de pruebas.

6.5.2. Canalización de los reclamos

- a) El personal de Atención al Usuario dentro de las 24 horas siguientes al reclamo, emite informe a la Oficina de Administración para su conocimiento y atención.
- b) La Oficina de Administración, luego de verificar el reclamo deberá hacer de conocimiento, en un plazo máximo de 48 horas de recibido el informe de Atención al Usuario, a la unidad orgánica competente para su análisis y solución. Asimismo deberá de comunicar al usuario reclamante que su solicitud de reclamo ha sido transferido al área usuaria para su atención.

6.5.3. De la investigación

- a) La unidad orgánica competente investiga el reclamo, detecta los hechos que generaron la insatisfacción del usuario e implementa las acciones correctivas de solución del reclamo.

6.5.4. De la notificación al usuario

- a) La unidad orgánica competente, dentro de los diez días de presentado el Reclamo, deberá notificar al usuario, la atención al reclamo presentado. Haciéndolo al domicilio consignado por este o a su dirección electrónica en caso de haberlo registrado.

VII. RESPONSABILIDAD

- 7.1. La Oficina de Administración, a través del servidor público que realiza funciones de Personal, es la encargada del monitoreo y seguimiento de la presente directiva, así como de implementar las acciones necesarias para garantizar la adecuada y oportuna atención a los usuarios en los diferentes canales atención.
- 7.2. Asimismo formulará las modificaciones o actualizaciones a la Directiva de ser necesarias.
- 7.3. Las unidades orgánicas y servidores públicos relacionados a la atención ciudadana, son responsables de atender y dar respuestas a todas las solicitudes de servicio de atención ciudadana dentro del ámbito de su competencia, en cumplimiento de las disposiciones y protocolos contenidas en la presente Directiva.





	OFICINA DE ADMINISTRACION	OA	
	LINEAMIENTOS DE ATENCION CIUDADANA DEL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL	Revisión: 01	Página 10 de 16

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

8.1. La Oficina de Administración, deberá realizar procesos de inducción y capacitación relacionados a Protocolo de Atención Ciudadana.

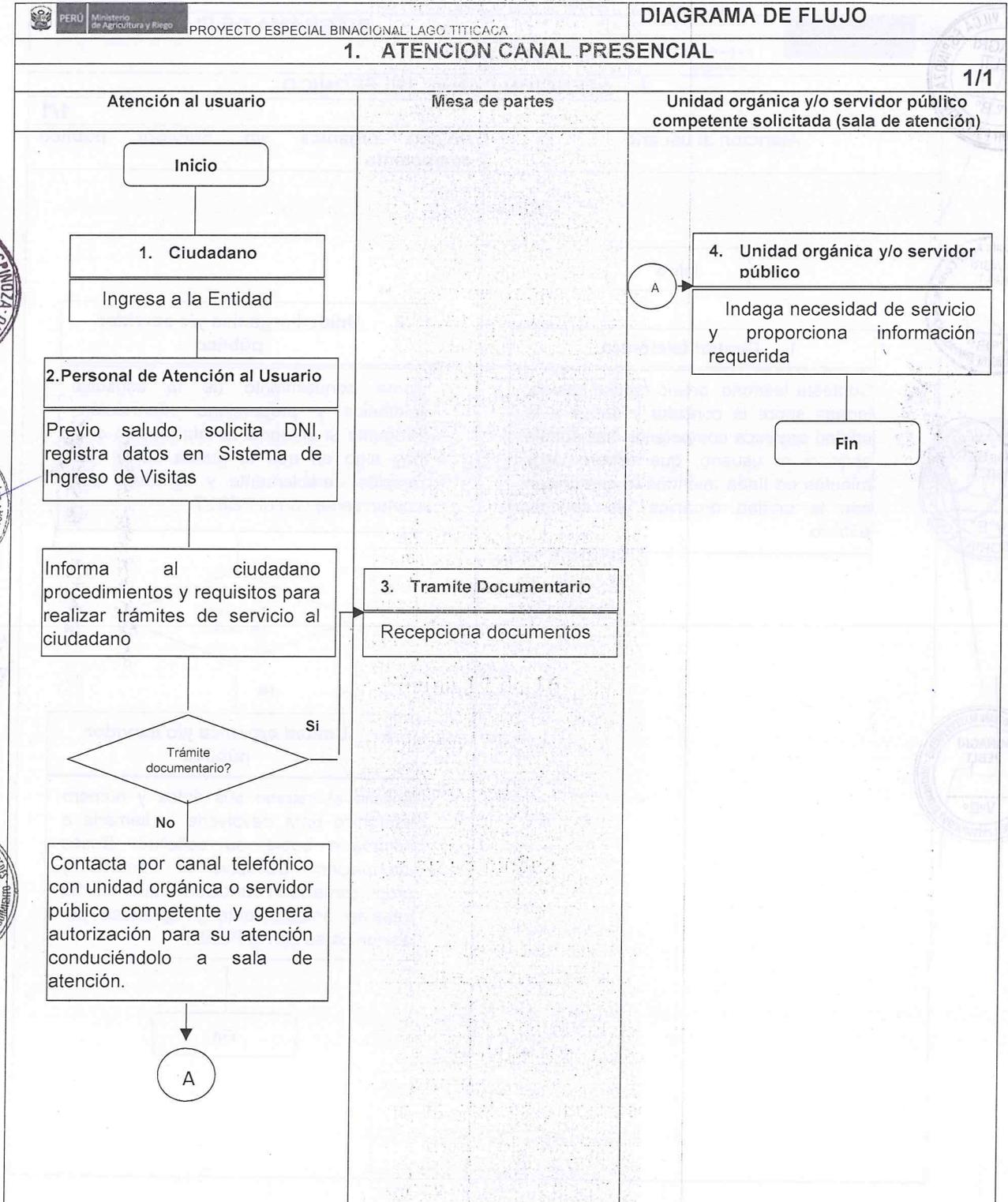
8.2. La Oficina de Administración, a través del servidor público que realiza funciones de personal, deberá diseñar mecanismos que permita verificar la apropiada atención al ciudadano. Identificando posibles demoras, practicas inadecuadas orientación inadecuada, deficiente o no prestada, de modo tal que pueda implementar acciones correctivas o preventivas según corresponda, en el marco de la mejora continua. Asimismo deberá llevar un registro de control de sanciones que se impongan.

8.3. La Dirección Ejecutiva deberá disponer la publicación de la presente Directiva en el portal de la ins titución, [http// www.pelt.gob.pe](http://www.pelt.gob.pe), en la misma fecha de aprobada la Resolución.

IX. FLUJOGRAMA



	OFICINA DE ADMINISTRACION		OA	
	LINEAMIENTOS DE ATENCION CIUDADANA DEL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL		Revisión: 01	Página 11 de 16





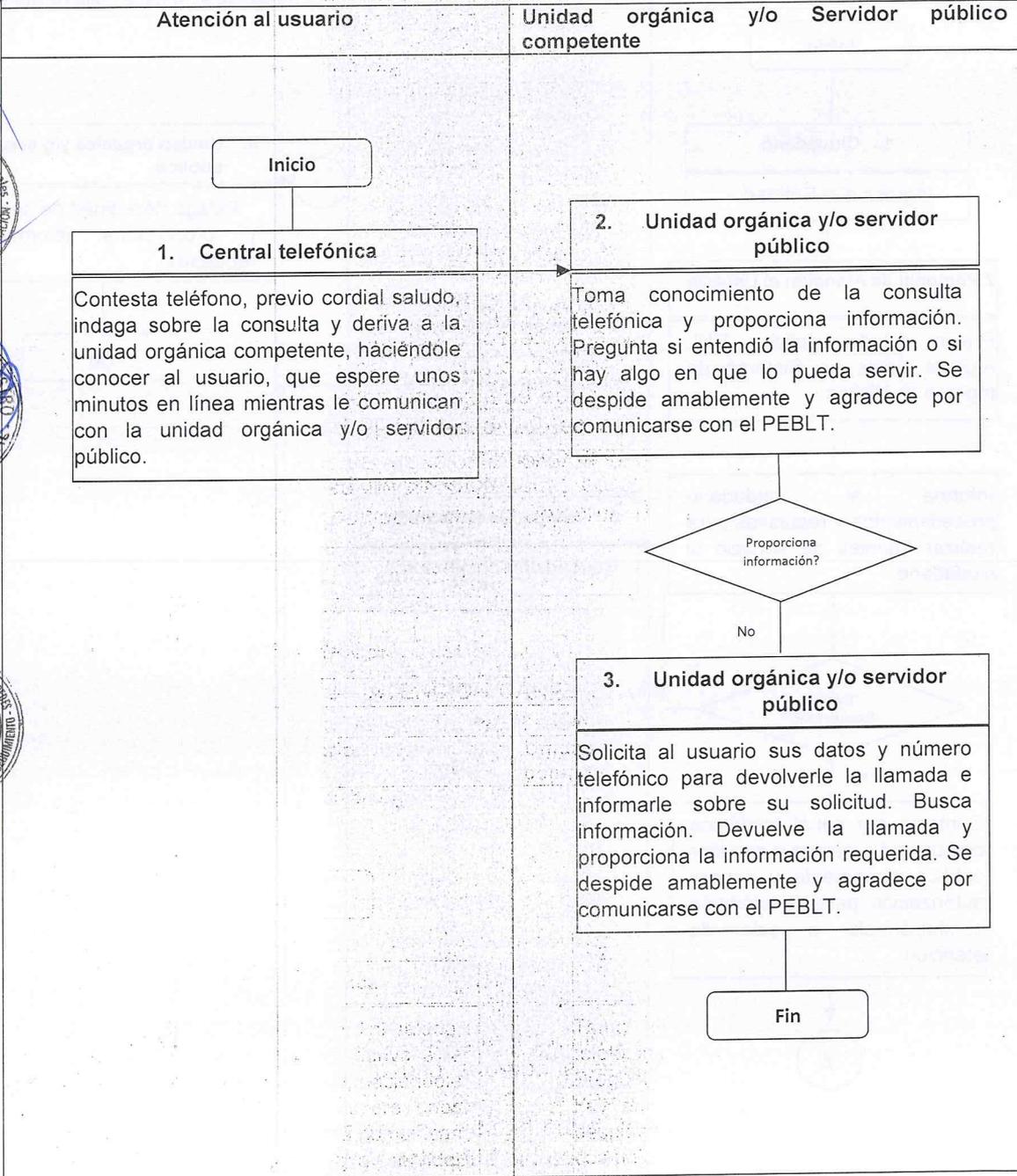
	OFICINA DE ADMINISTRACION	OA	
	LINEAMIENTOS DE ATENCION CIUDADANA DEL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL	Revisión: 01	Página 12 de 16



PERÚ Ministerio de Agricultura y Riego	PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA	DIAGRAMA DE FLUJO
----------------------------------------	--------------------------------------------	-------------------

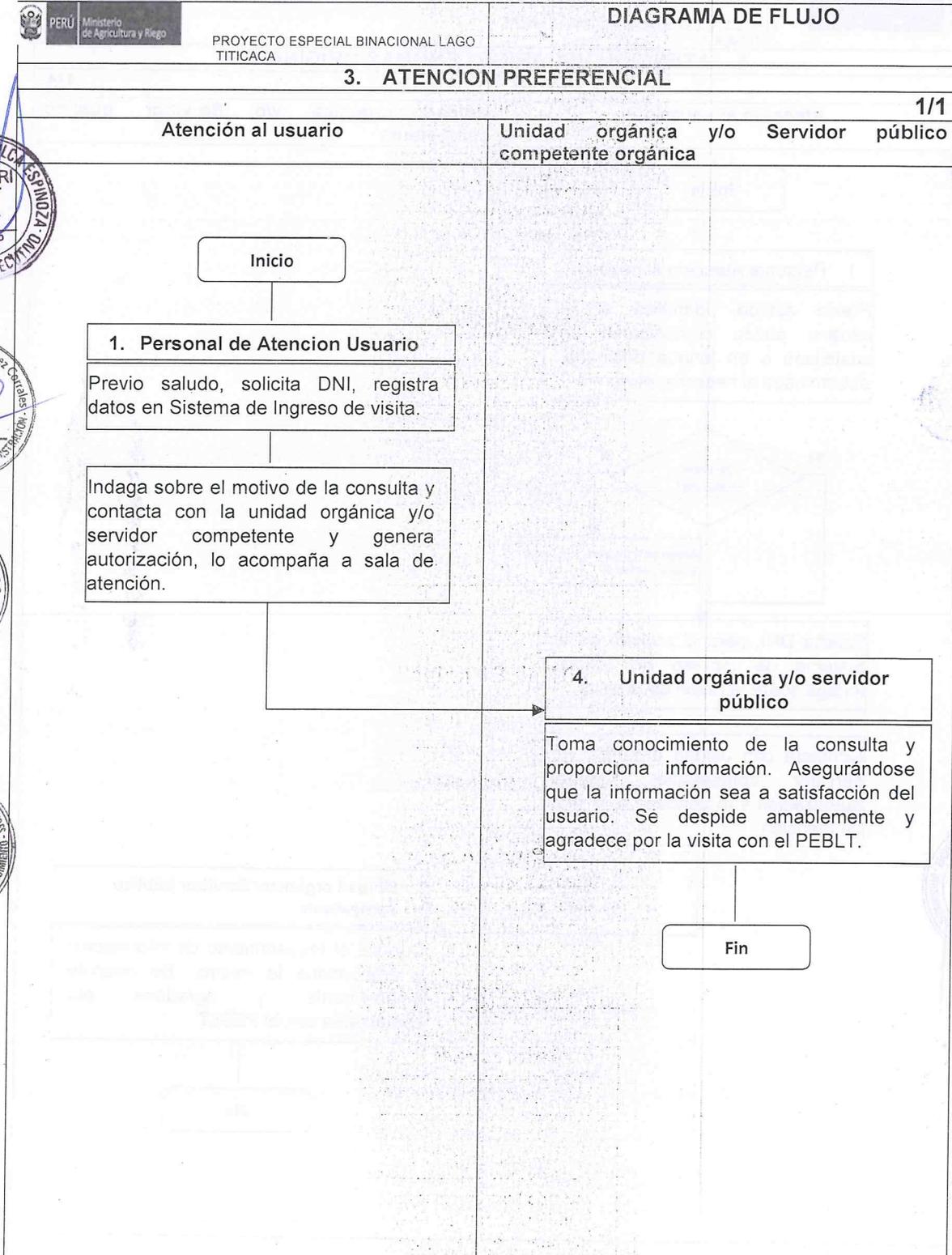
2. ATENCION CANAL TELEFONICO

1/1





	OFICINA DE ADMINISTRACION	OA	
	LINEAMIENTOS DE ATENCION CIUDADANA DEL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL	Revisión: 01	Página 13 de 16







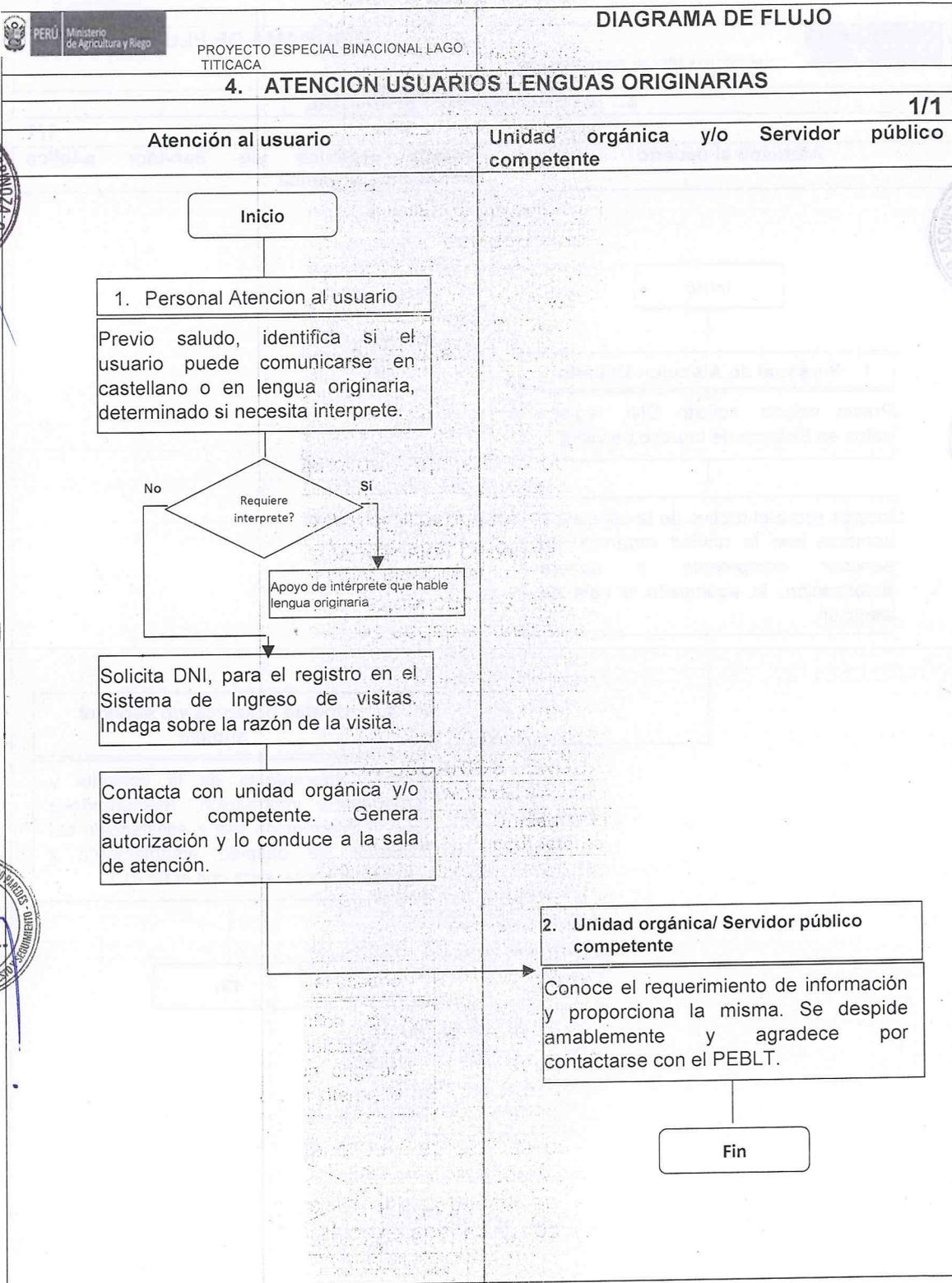






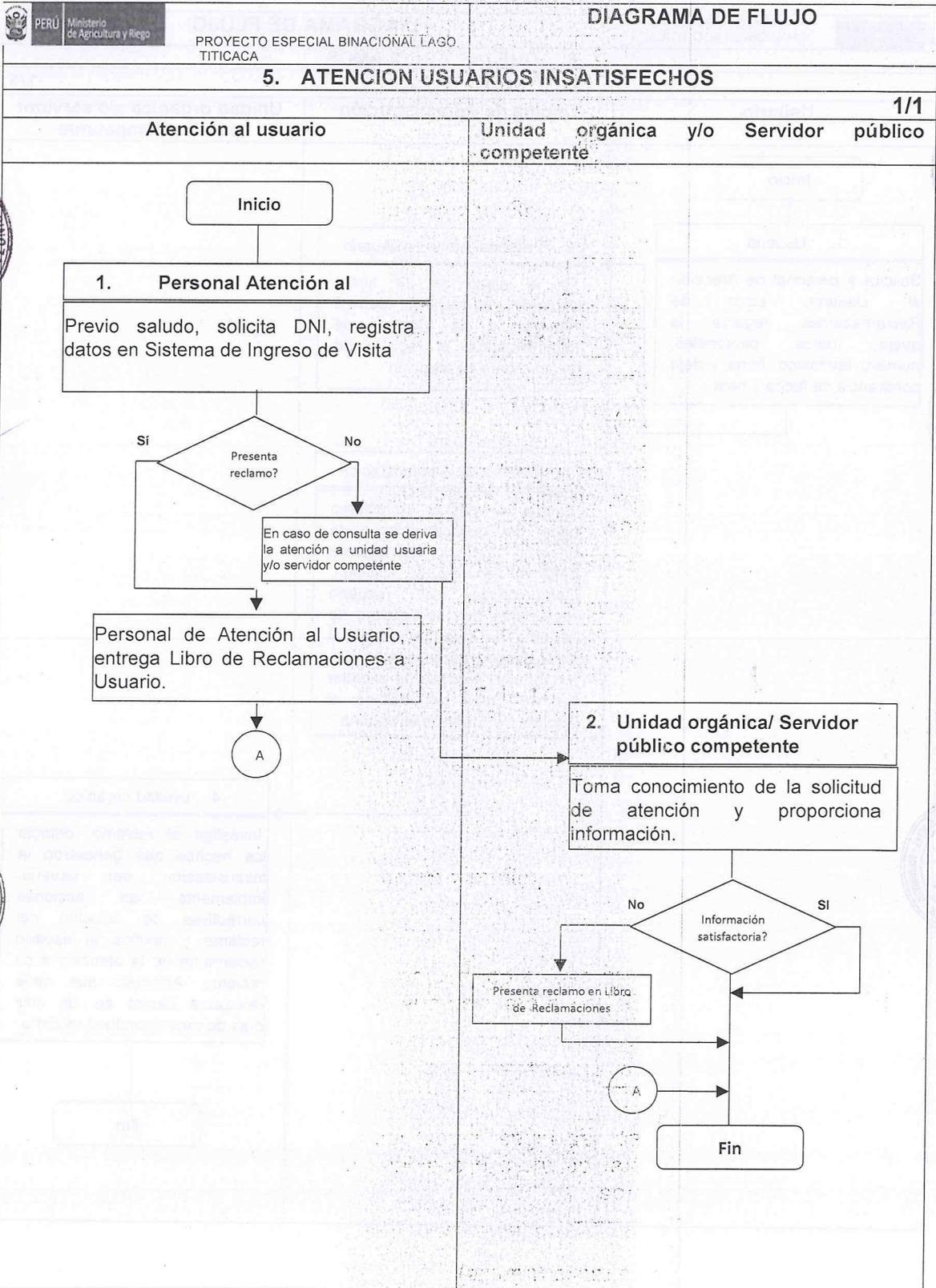


	OFICINA DE ADMINISTRACION	OA	
	LINEAMIENTOS DE ATENCION CIUDADANA DEL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL	Revisión: 01	Página 14 de 16





	OFICINA DE ADMINISTRACION	OA	
	LINEAMIENTOS DE ATENCION CIUDADANA DEL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL	Revisión: 01	Página 15 de 16





	OFICINA DE ADMINISTRACION	OA	
	LINEAMIENTOS DE ATENCION CIUDADANA DEL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL	Revisión: 01	Página 16 de 16

