



Resolución Directoral

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

Nº 366 -2019-MINAGRI-PEBLT-DE

28 OCT 2019

Puno, 28 OCT 2019.

T.S. Clara E. Arroyo Chavez
FEDATARIA

VISTO:

Mediante el Informe Legal N° 428-2019-MINAGRI-PEBLT/OAL, de fecha 23 de octubre del 2019, la Oficina de Asesoría Legal recomienda la designación de un(a) servidor (a) para que asuma las funciones de Responsable de Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias del PEBLT, designación necesaria para la implementación de la Directiva "**Procedimientos para el trámite de recepción, clasificación, atención y derivación de quejas, denuncias y reclamos presentados ante el Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca**", ello en atención a las Disposiciones Complementarias de la directiva en mención;

CONSIDERANDO:

Que, el Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca- PEBLT, constituye una unidad ejecutora, adscrito al Ministerio de Agricultura y Riego; presupuestalmente constituye la Unidad Ejecutora: 017, cuenta con Autonomía Técnica, económica y administrativa, para programar, ejecutar, administrar y evaluar los actos de Proyecto Especial; se encuentra supervisado por el Viceministro de Desarrollo de Infraestructura Agraria y Riego, cuya finalidad es formular y ejecutar actividades, programas y proyectos de inversión pública, para elevar el nivel de vida y el proceso de desarrollo de su ámbito de intervención, en materia agraria y la recuperación de ecosistemas, en el marco de la política Nacional de Desarrollo e Integración Fronteriza y de las políticas y planes en materia agraria;

Que, de acuerdo a la normativa establecida por el MINAGRI a través de los "**LINEAMIENTOS SOBRE RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN, ATENCIÓN Y DERIVACIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS**", documento de gestión, que fue formulado por la Secretaria General del MINAGRI a través de la Oficina de atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria- OACID, que establece que Programas, Proyectos Especiales y Organismos Públicos adscritos al MINAGRI, tiene la obligación de tramitar todas las quejas, denuncias y reclamos que formulen los ciudadanos, debiendo publicar en sus respectivos portales institucionales de manera visible y de fácil acceso al ciudadano los lineamientos establecidos y el formato de denuncias respectivo. Asimismo deberán de reportar a la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OACID) del MINAGRI dentro de los diez (10) días hábiles al vencimiento de cada trimestre, sobre el número de quejas y denuncias recibidas, atendidas así como el estado situacional de las mismas. El cumplimiento de estos procedimientos es de carácter obligatorio bajo responsabilidad funcional del titular;

Que, en atención a ello, mediante Informe N°283-2019-MINAGRI-PEBLT/OAL, la Oficina de Asesoría Legal, en cumplimiento con la MECANICA OPERATIVA de la Directiva Especifica N° 006-2019-MINAGRI-PEBLT-DE, propone la Directiva denominada "**Procedimientos para el Trámite de Recepción, Clasificación, Atención y Derivación de Quejas, Denuncias y Reclamos presentados ante el Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca**", la cual posteriormente fue aprobada mediante Resolución Directoral N° 335-2019-MINAGRI-PEBLT-DE, directiva que tiene por objeto establecer los procedimientos que permita regular el trámite de recepción, clasificación, atención y derivación de quejas y reclamos formulados por los ciudadanos (as) en contra de servidores civiles o contra el desempeño de las actividades del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca, y como finalidad, de disponer de criterios para la atención de las quejas, denuncias y reclamos que formulen los ciudadanos (as) y/o servidores civiles, en





Resolución Directoral

28 OCT 2019

Nº 366 -2019-MINAGRI-PEBLT-DE

T.S. Clara E. Arroyo Chavez
FEDATARIA

Puno, 28 OCT 2019

forma individual o colectiva. Documento de Gestión que permitirá implementar adecuadamente a través de los órganos estructurados y servidores civiles, la aplicación de los LINEAMIENTOS SOBRE RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN, ATENCIÓN Y DERIVACIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS, formulado por Secretaria General del MINAGRI a través de la Oficina de atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria- OACID;

Que, a través de la mencionada Directiva se recomienda la necesidad de contar con la designación de un(a) **Responsable de la atención de quejas recamos y denuncias presentados ante el PEBLT**, Servidor (a) Civil, quien se encargara de recepcionar, clasificar y tramitar las quejas, denuncias y reclamos, presentados por ciudadanos - administrados, servidores y funcionarios, presentados ante del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca, quien previa evaluación, según la naturaleza de la denuncia, queja o reclamo, derivara a los órganos competentes y de advertir falta disciplinaria o transgresión al Código de Ética de la Función Pública de un servidor o funcionario, derivara la documentación a la Secretaria Técnica del PEBLT. Asimismo realizara coordinaciones con la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria del MINAGRI, y remitirá los informes requeridos respecto a las quejas, denuncias y reclamos recepcionados y tramitados por la Entidad;

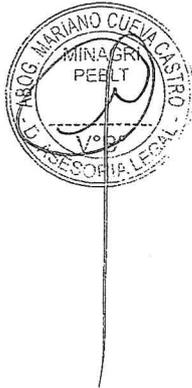
Que, en atención al literal f) del punto 5.2. y lo detallado en el numeral 7.2 del ítem VII RESPONSABILIDAD, de la Directiva en mención, se precisa: *“La responsabilidad del Manejo de Libro de Reclamaciones, así como de la responsabilidad de la Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias del PEBLT, serán ejercidas por un mismo servidor civil designado por la Dirección Ejecutiva”;*

Que, mediante Memorando N°1212-2019-MINAGRI-PEBLT-OPPS, el Director de la Oficina de Programación, Presupuesto y Seguimiento del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca – PEBLT, recomienda que la función y competencia del manejo del Libro de Reclamaciones y la Atención de quejas, denuncias y reclamos recaiga en un mismo servidor civil, para una mejor operatividad y eficacia de la propuesta de Directiva;

Que, mediante Informe N° 022-2019-MINAGRI-PEBLT/OA-OII-PTE, el Responsable del Portal de Transferencia Estándar del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca, solicita designar al Responsable de la atención de quejas, reclamos y denuncias presentadas ante el PEBLT, ello con la finalidad de realizar la publicación de dicha información en el Portal Institucional y Portal de Transparencia Estándar del PEBLT;

Que, posteriormente a través del Informe Legal N° 428-2019-MINAGRI-PEBLT/OAL, recomienda que en cumplimiento con las Disposiciones Complementarias, numeral 8.4 de la Directiva, se designe al Responsable de la atención de quejas, reclamos y denuncias para que cumpla con los procedimientos establecidos y se dé por implementada la directiva aprobada, cargo que deberá ser asumido por el Responsable de Libro de Reclamaciones del PEBLT;

Que, la solicitud efectuada con el documento del visto, fue derivada con proveído de fecha 24 de octubre del 2019, por la Dirección Ejecutiva de la Entidad, designando a la servidora Lic. **Noelia Jacqueline Aguirre Cernadez** como Responsable de la Atención de quejas, reclamos y denuncias presentadas ante el Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca;





Resolución Directoral

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

Nº 366 -2019-MINAGRI-PEBLT-DE

28 OCT 2019

Puno, 28 OCT 2019

T.S. Clara E. Arroyo Chavez
FEDATARIA

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 Asesoría Legal;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DESIGNAR a partir de la fecha, en adición a sus funciones, como **RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA**, a la servidora Lic. **NOELIA JACQUELINE AGUIRRE CERNADEZ**, debiendo cumplir el cargo encomendado en forma diligente, atendiendo a las consideraciones ya expuestas, bajo responsabilidad funcional y administrativa.

ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFIQUESE la presente Resolución Directoral a las instancias correspondientes, así como a la servidora designada, para los fines a que se contrae la misma.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA

ING. JULVER JOSUA VISCA ESPINOZA
DIRECTOR EJECUTIVO
CIP. 102674

cut: 3079-2019