



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: MAPRO S.06 –
OGPP/OM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO

S.06 ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

VERSIÓN: 1.0



2022

ÍNDICE

I.	OBJETIVO.....	5
II.	ALCANCE	5
III.	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	5
3.1	Definiciones.....	5
3.2	Términos utilizados	6
3.3	Inventario de procesos y procedimientos.....	7
3.4	Ficha técnica de procesos y procedimientos	9
3.4.1	Despliegue del proceso S.06 Atención al ciudadano y gestión documental	9
3.4.2	S.06.01 Gestión documental (nivel 1)	10
3.4.2.1	S.06.01.01 Recepción y distribución de los documentos ingresados a las unidades de organización del MIDAGRI (Presencial).....	14
3.4.2.2	S.06.01.02 Recepción y distribución de los documentos ingresados a las unidades de organización del MIDAGRI (Virtual)	23
3.4.2.3	S.06.01.03 Distribución de documentos oficiales de las unidades de organización del MIDAGRI	29
3.4.2.4	S.06.01.04 Publicación en el Portal Institucional y notificación de dispositivos legales, convenios, adendas, así como otros actos administrativos y de administración del MIDAGRI..	35
3.4.3	S.06.02 Gestión de atención al ciudadano (nivel 1)	40
3.4.3.1	S.06.02.01 Atención de solicitudes de Acceso a la Información Pública	45
3.4.3.2	S.06.02.02 Atención de visitas y consultas presenciales	59
	Formato N° 1: Matriz de atención al Ciudadano	66
	Formato N° 2: Registro de visitas.....	67
3.4.3.3	S.06.02.03 Atención de consultas presentadas por los canales virtuales.....	68
3.4.3.4	S.06.02.04 Atención de reclamos	73
	Formato N° 1: Registro del libro de reclamaciones.....	85
	Formato N° 2: Respuesta de derivación por competencia.....	87
	Formato N° 3: Respuesta para queja/denuncia/otro	88
	Formato N° 4: Respuesta aceptada	89
	Formato N° 5: Respuesta denegada	90
3.4.3.5	S.06.02.05 Atención de sugerencias	91
	Formato N° 1: Registro de sugerencias	97
	Formato N° 2: Matriz de atención de sugerencias	98
3.4.3.6	S.06.02.06 Seguimiento de la atención de reclamos y sugerencias	99
3.4.4	S.06.03 Gestión de archivos (nivel 1)	104
3.4.4.1	S.06.03.01 Transferencia de documentos archivísticos	108
3.4.4.2	S.06.03.02 Eliminación de documentos de archivo	116
3.4.4.3	S.06.03.03 Servicios Archivísticos	125



3.4.4.4	S.06.03.04 Organización de Documentos Archivísticos.....	131
3.4.4.5	S.06.03.05 Descripción Archivística.....	136
3.4.4.6	S.06.03.06 Conservación de documentos archivísticos	141
3.4.4.7	S.06.03.07 Valoración documental	145
3.5	ANEXOS	153
	Anexo 1: Criterios para atención de mesa de partes	153
	Anexo 2: Criterios para atención de SAIP	154
	Anexo 3: Criterios de atención de reclamos.....	156



INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos es una forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales.

En esa línea, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de lo que aporte valor a la entidad.

En ese contexto, la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM), emitió la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública, aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, cuya aplicación es obligatoria para las entidades a las que se refiere el artículo 3 de los Lineamientos de organización del estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM.

De lo mencionado, el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (MIDAGRI) en cumplimiento del artículo 3 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, elaboró la Directiva General N° 001-2021-MIDAGRI-SG denominada "Normas para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego", aprobada con Resolución de Secretaría de General N° 0187-2021-MIDAGRI-SG.

Al respecto, el presente Manual de Procedimientos del Macroproceso S.06 Atención al ciudadano y gestión documental, documenta los procesos y procedimientos, definiendo el cómo deben ejecutarse las actividades que conforman dichos procesos, tomando en cuenta los elementos que lo componen (entradas, salidas, proveedores y clientes) y su secuencialidad.

Asimismo, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, como dueño del mencionado Macroproceso, es el responsable de conducir y supervisar la gestión documental, archivo y la atención al ciudadano sobre los servicios y trámites que brinda el Ministerio.

Finalmente, corresponde mencionar que, en base al Manual de Procedimientos aprobado, se continuará con el desarrollo e implementación de las fases de ii) Seguimiento, Medición y Análisis de Procesos; y, iii) Mejora de Procesos.



I. OBJETIVO

Establecer de forma secuencial y lógica las actividades de los procesos y procedimientos, que forman parte del macroproceso de soporte "S.06 Atención al ciudadano y gestión documental", a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental (OACID) del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (MIDAGRI).

II. ALCANCE

El presente Manual de Procedimientos es de aplicación para los servidores civiles de las unidades de organización del MIDAGRI, que intervienen en los procesos, procedimientos, productos y servicios del Macroproceso S.06 Atención al ciudadano y gestión documental descritos en el presente Manual.

III. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

3.1 Definiciones

- **Actividades:** Son las acciones secuenciales que se ejecutan en el proceso.
- **Clientes:** Persona interna o externa al MIDAGRI que recibe el resultado de un proceso.
- **Destinatario del producto:** Es el receptor final del producto, pudiendo ser una persona, una organización, una entidad.
- **Dueño del proceso:** Es el órgano, unidad orgánica o unidad funcional que tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar el cumplimiento de los resultados previstos. De existir procesos que involucran a más de un órgano, unidad orgánica o unidad funcional el Dueño del proceso será aquel cuya participación en el mismo sea la más relevante.
- **Entradas:** Necesidades y expectativas de las personas, las cuales ingresan al proceso para ser transformados en los productos. Las entradas pueden ser tangibles (expedientes, formularios, solicitudes, escritos, reclamos, denuncias, entre otros) o intangibles (información).
- **Procedimiento:** Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. Si bien podrían tener equivalencia, los procedimientos tal como se conceptualizan en este punto no necesariamente son los procedimientos administrativos señalados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.
- **Proceso de soporte o de apoyo:** Son los que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad. Los procesos de apoyo o soporte son los que realizan actividades necesarias para el buen funcionamiento de los procesos operativos o misionales.
- **Proveedor:** Persona o entidad que proporciona un bien o servicio al proceso. Puede ser un proveedor interno o externo a la entidad.



- **Salida o Producto:** Son los resultados del proceso, pudiendo ser (productos materiales, información, servicios, etc.).

3.2 Términos utilizados

- **MAPRO** : Manual de Procedimientos
- **MIDAGRI** : Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego
- **OACID** : Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
- **SISGED** : Sistema de Gestión Documentaria



3.3 Inventario de procesos y procedimientos

TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	PROCESO NIVEL 0	CÓDIGO	PROCESO NIVEL 1	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
Soporte	S.06	Atención al ciudadano y gestión documental	S.06.01	Gestión documental	S.06.01.01	Recepción y distribución de los documentos ingresados a las unidades de organización del MIDAGRI (presencial)
					S.06.01.02	Recepción y distribución de los documentos ingresados a las unidades de organización del MIDAGRI (Virtual)
					S.06.01.03	Distribución de documentos oficiales de las unidades de organización del MIDAGRI
					S.06.01.04	Publicación en el Portal Institucional y notificación de dispositivos legales, convenios, adendas, así como otros actos administrativos y de administración del MIDAGRI
			S.06.02	Gestión de atención al ciudadano	S.06.02.01	Atención de solicitudes de Acceso a la Información Pública
					S.06.02.02	Atención de visitas y consultas presenciales
					S.06.02.03	Atención de consultas presentadas por el ciudadano por los canales virtuales
					S.06.02.04	Atención de reclamos
					S.06.02.05	Atención de sugerencias
					S.06.02.06	Seguimiento a la atención de reclamos y sugerencias



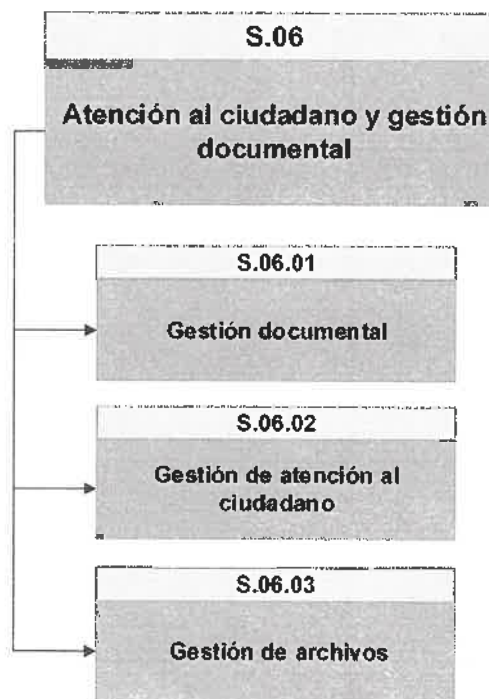
TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	PROCESO NIVEL 0	CÓDIGO	PROCESO NIVEL 1	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
					S.06.03.01	Transferencia de documentos archivísticos
					S.06.03.02	Eliminación de documentos de archivo
					S.06.03.03	Servicios Archivístico
			S.06.03	Gestión de archivos	S.06.03.04	Organización de Documentos Archivísticos
					S.06.03.05	Descripción Archivística
					S.06.03.06	Conservación de documentos archivísticos
					S.06.03.07	Valoración documental



3.4 Ficha técnica de procesos y procedimientos

3.4.1 Despliegue del proceso S.06 Atención al ciudadano y gestión documental

S.06 ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL



3.4.2 S.06.01 Gestión documental (nivel 1)

		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1		
Código:	S.06.01	Versión:	01	
Tipo de Proceso:	Soporte			
Nombre:	Gestión Documental			
Dueño del Proceso:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental			
Objetivo:	Gestionar de manera oportuna la documentación ingresada al MIDAGRI y la generada por sus unidades de organización, así como la publicación y notificación de los Dispositivos que se emiten en el Ministerio.			
Alcance:	Alta Dirección y unidades de organización del MIDAGRI. Inicio: El proceso inicia con la recepción de solicitudes de trámites documentarios en Mesa de Partes del MIDAGRI. Fin: El proceso finaliza con la atención de los documentos presentados.			
Requisitos normativos:	• Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. • Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, que aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310. • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas	Procedimientos	Salida o Producto	Destinatario del producto
• Ciudadanos. • Entidades públicas y privadas. • Unidades de Organización del MIDAGRI.	Documentación ingresada a la mesa de partes (presencial y digital)	S.06.01.01 Recepción y distribución de los documentos ingresados a las unidades de organización del MIDAGRI (presencial)	• Documentación derivada (presencial y virtual)	• Alta Dirección del MIDAGRI. • Unidades de Organización del MIDAGRI.
		S.06.01.02 Recepción y distribución de los documentos ingresados a las		



- Programas y proyectos especiales del MIDAGRI. - Organismos públicos adscritos al MIDAGRI.		unidades de organización del MIDAGRI (Virtual)		
Unidades de Organización MIDAGRI.	Documentación generada por las unidades de organización del MIDAGRI.	S.06.01.03 Distribución de documentos oficiales de las unidades de organización del MIDAGRI	- Documentación notificada - Cargo de recepción y notificación (verificado, digitalizado y derivado).	- Ciudadanos. - Entidades públicas y privadas. - Programas y proyectos especiales del MIDAGRI. - Organismos públicos adscritos al MIDAGRI.
Unidades de Organización MIDAGRI.	Dispositivos legales, actas, convenios, contratos, adendas aprobadas por el MIDAGRI.	S.06.01.04 Publicación y notificación de dispositivos legales, actas, convenios, contratos, adendas del MIDAGRI	Dispositivos legales, actas, convenios, contratos, adendas del MIDAGRI notificadas y publicadas.	- Ciudadanos. - Entidades públicas y privadas. - Alta Dirección del MIDAGRI. - Unidades de organización del MIDAGRI Programas y proyectos especiales del MIDAGRI. - Organismos públicos adscritos al MIDAGRI.

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

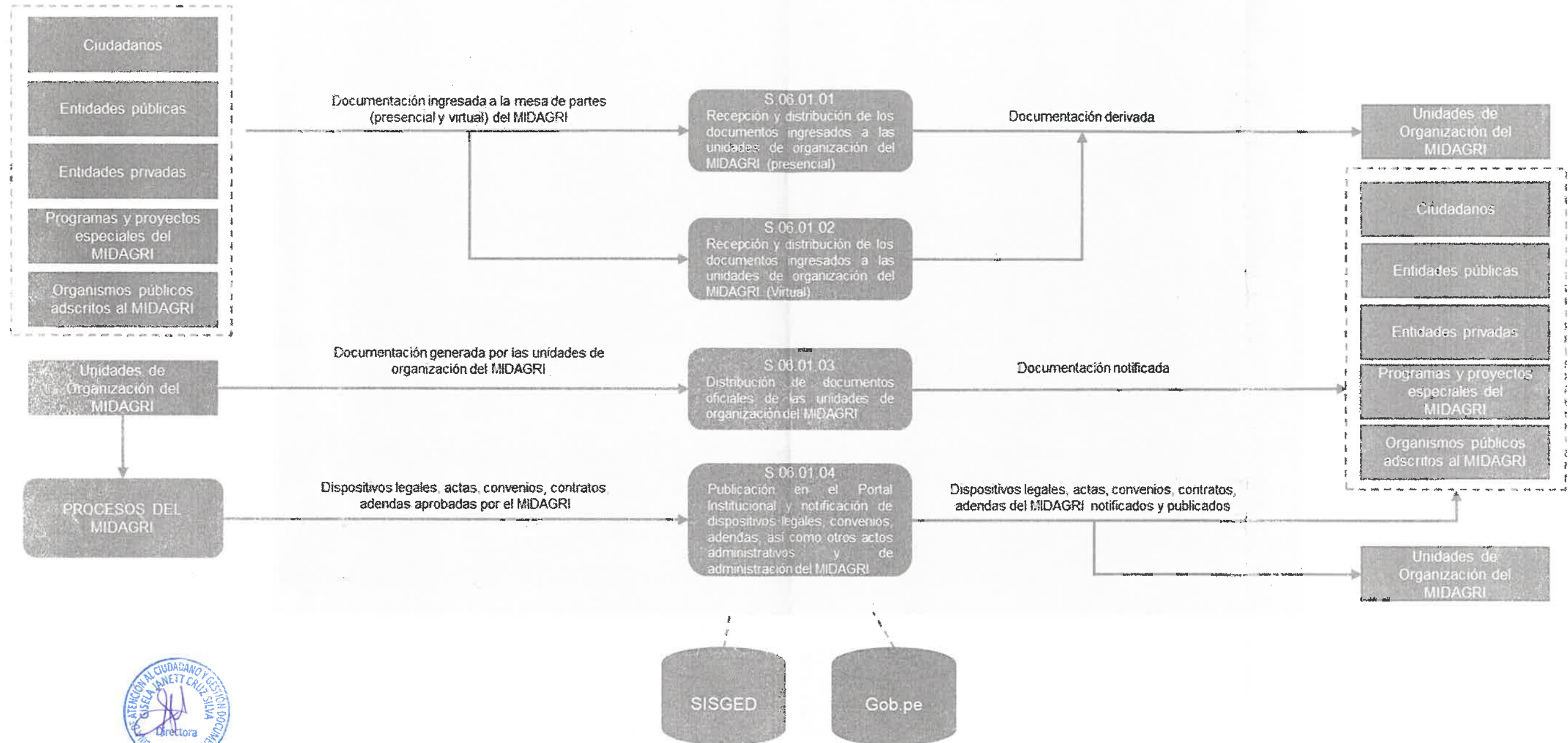
Controles	Recursos
- Validación de la recepción y distribución de los trámites documentarios solicitados, reclamos y requerimientos diversos, según plazos establecidos. - Validación de la notificación y publicación de los Dispositivos y otros emitidos por el MIDAGRI.	- Humanos: Servidoras/es civiles. - Tecnológicos: software. - Instalaciones: Oficinas de las sedes del MIDAGRI. - Equipos: computadoras personales, laptop, impresora multifuncional, escáner, central telefónica, entre otros. - Útiles de escritorio y material de oficina. - Documentación transferida/acervo documental.



EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO	
Registros/Formatos	Indicadores
• Registro de la recepción, verificación, despacho y seguimiento de trámites documentarios. • Registro de la notificación y publicación de Dispositivos y otros emitidos por el MIDAGRI.	• Porcentaje de documentos ingresados al MIDAGRI derivados en el día hábil. • Porcentaje de documentos oficiales del MIDAGRI distribuidos dentro del plazo establecido.
RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO	
Tipo de Riesgo	Nombre del Riesgo
Operativo	• Pendiente adecuación de software para Modelo de Gestión Documental. • Bajo nivel de servicio de la mensajería nacional. • Restricciones de desplazamiento o acceso a zonas focalizadas para la mensajería nacional
Tecnológico	• Deficiencias en el procesamiento de información por falta de infraestructura tecnológica • Dificultad en las comunicaciones externas por falta de equipamiento tecnológico



**DESPLIEGUE DE PROCESOS
S.06.01 GESTIÓN DOCUMENTAL**



3.4.2.1 S.06.01.01 Recepción y distribución de los documentos ingresados a las unidades de organización del MIDAGRI (Presencial)

 FICHA DE PROCEDIMIENTO			
Nombre:	Procedimiento Recepción y distribución de los documentos ingresados a las unidades de organización del MIDAGRI (presencial)	Proceso Asociado	
		Nivel 0	Nivel 1
		S.06. Atención al ciudadano y gestión documental	S.06.01 Gestión Documental
Código:	S.06.01.01		
Versión:	01		
Objetivo:	Gestionar de manera oportuna la documentación ingresada a través de las Mesas de Partes del MIDAGRI para el seguimiento, control y atención de las diferentes unidades de organización del MIDAGRI.		
Alcance:	El presente procedimiento es de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio de todas las unidades de organización del MIDAGRI.		
Base Normativa:	• Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.		
Responsable del procedimiento:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental		
Siglas y definiciones:			
CUT : Código Único de Trámite.			



Siglas y definiciones:	
MIDAGRI	: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego
OACID	: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
SISGED	: Sistema de Gestión Documentaria del MIDAGRI
UO MIDAGRI	: Unidades de Organización del MIDAGRI
Documento digitalizado	: Es el documento físico que ha sido escaneado e indexado al SISGED, que se identifica con el Código Único de Digitalización (CUD) y está relacionado al Código Único de Trámite (CUT).
Derivación de documentos	: Es la acción por la cual se tramita el documento físico o digital a la unidad de organización destinataria encargada de su atención, en ejercicio de su competencia técnica o funcional.
Expediente digital	: Se encuentra contenido en el SISGED, y está conformado por documentos digitalizados y electrónicos.
Foliación de Expedientes	: La foliación es una acción administrativa que consiste en la numeración correlativa de cada una de las hojas, fojas o folios, de todo documento, efectuándose en números arábigos, de acuerdo al orden cronológico y/o numérico de la documentación recibida.
Procedimiento Administrativo	: Es el conjunto de actos y diligencias tramitada ante la entidad, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos, individuales o individualizables, sobre intereses, obligaciones o derechos del administrado, sea este persona natural o jurídica, pública o privada.
TUPA	: Texto Único de Procedimientos Administrativos. Es el documento de gestión que compendia y sistematiza de manera comprensible y clara la información de todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad incluyendo aquellos que son estandarizados, que deben tramitar los ciudadanos y empresas en las entidades de la administración pública.

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del Requisito	Fuente
Documentación presentada al MIDAGRI, acompañado de una copia conforme y legible, salvo que fuere necesario un número mayor para notificar a terceros. Requisitos de los documentos presentados: • Los documentos que ingresan a la mesa de partes del MIDAGRI, deben cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 124 del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.	• Ciudadana/o. • Entidades Públicas. • Entidades Privadas.



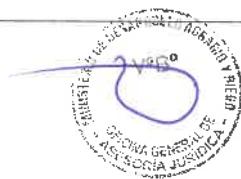
N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
1	Recibir la documentación ingresada a la mesa de partes del MIDAGRI, evitando solicitar documentación prohibida de exigir, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 5 Artículo 5.- Prohibición de la exigencia de documentación. del D.L. N° 1246 que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa. Considerar los criterios establecidos para atención de mesa de partes (<u>Anexo 1</u> del presente manual de procedimientos).	OACID	• Mesa de Partes OACID • Técnica/o Administrativo	Documentación	Documentación recibida
2	Verificar si la documentación corresponde a un procedimiento administrativo TUPA. ¿Corresponde a TUPA? 2.1. Si. Ir a la actividad 4. 2.2. No. Ir a la actividad 3.	OACID	• Mesa de Partes OACID • Técnica/o Administrativo	Documentación recibida	Documentación revisada
3	Revisar requisitos de documentación y foliación. Se verifican los datos del usuario, foliación y los requisitos establecidos en el artículo 113 de la Ley 27444, y modificatorias. ¿Es conforme? 3.1. Sí. Ir a la actividad 8. 3.2. No. Ir a la actividad 5.	OACID	• Mesa de Partes OACID • Técnica/o Administrativo	Documentación revisada	Documentación revisada
4	Revisar documentación, analizando si cumple con requisitos establecidos en el TUPA del MIDAGRI y con la foliación. ¿Es conforme? 4.1. Sí. Ir a la actividad 8. 4.2. No. Ir a la actividad 5.	OACID	• Mesa de Partes OACID • Técnica/o Administrativo	Documentación revisada	Documentación analizada



N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
5	Registrar la documentación en el SIGED y comunicar a el/la ciudadano/a la observación. Anotar la observación bajo firma de ciudadano/a en el documento recibido y en el cargo que conservara el/la ciudadano/a, imprimir sticker de código de barras, pegar y colocar sello de la observación en ambos documentos. Indicando al/la ciudadano/a que debe subsanar la observación en el plazo máximo de dos (02) hábiles; de lo contrario, se tendrá por no presentada su solicitud. ¿Lo subsana en plazo? 5.1. Sí. Ir a la actividad 7. 5.2. No. Ir a la actividad 6. Nota: Todo documento o expediente que se registra por primera vez en el SIGED, genera automáticamente un Código Único de Trámite (CUT).	OACID	• Mesa de Partes OACID • Técnica/o Administrativo	Documentación analizada	Documentación registrada y observada
6	Archivar la documentación observado en el file de documentos observados de mesa de partes de OACID. El CUT se archivará automáticamente en el SIGED. Fin del Procedimiento.	OACID	• Mesa de Partes OACID • Técnica/o Administrativo	Documentación registrada	Documentación archivada
7	Anexar los documentos subsanados en el expediente presentado por el/la ciudadano/a. Ir a la actividad 8.	OACID	• Mesa de Partes OACID • Técnica/o Administrativo	Documentación registrada	Documentación registrada



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
8	Registrar el documento en el SISGED, indicando la hora, fecha y lugar en que lo recibe, el número de fojas que contenga, la mención de los documentos acompañados y de la copia presentada e imprimir el sticker de código de barras y pegar en el documento y cargo. Como constancia de recepción se entrega la copia presentada por el/la administrado/a, ciudadano/a, entidades públicas, entidades privadas. Asignación del CUT: Todo documento o expediente que se registra por primera vez en el SISGED, genera automáticamente el Código Único de Trámite (CUT). En casos de existir antecedentes relacionados al tema, asunto y destinatario, se efectúa la búsqueda del CUT en el SISGED, a fin de anexar el documento ingresado al expediente inicial.	OACID	- Mesa de Partes OACID - Técnica/o Administrativo	Documentación analizada	Documentación registrada
9	Preparar y digitalizar la documentación que forma parte del expediente. Criterios de escaneo y captura de los documentos: - Verificar el estado físico y la cantidad de folios de los documentos o expedientes recibidos para proceder a retirar los elementos extraños (clips, grapas, residuos de goma u otros objetos). - Para la digitalización del documento se procede a convertir el documento físico en imágenes, a través del escáner y software de captura.	OACID	- Mesa de Partes OACID - Auxiliar Administrativo	Documentación registrada	- Documentación digitalizada - Documentación registrada



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
	Cargar la documentación digitalizada en el SISGED, verificar los datos del documento (datos generales, datos del destinatario).				
10	Realizar el control de calidad a través de la verificación de imágenes digitalizadas, y la conformidad del registro de la información del expediente físico en el SISGED a fin de que corresponda al documento físico. El/la responsable del control de calidad efectúa al cien por ciento (100%) la revisión de las imágenes obtenidas durante el proceso de escaneo y captura de los documentos, siendo necesario que cumplan las siguientes exigencias: • La integridad de la información del documento original contenida en las imágenes. • Su legibilidad en la pantalla. ¿Es conforme? 11.1. Sí. Ir a la actividad 11. 11.2. No. Ir a la actividad 9.	OACID	• Control de Calidad OACID • Auxiliar Administrativo	• Documentación digitalizada • Documentación registrada	• Documentación digitalizada verificada
11	Derivar el expediente a través del SISGED a la unidad de organización correspondiente.	OACID	• Control de Calidad OACID • Técnica/o Administrativo	• Documentación digitalizada verificada	• Hoja de ruta • Documentación registrada • Documentación digitalizada • Hoja de ruta sellada por Distribución (cargo)



N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
12	Imprimir la hoja de ruta del expediente y anexar al documento físico y entregar al auxiliar/técnico administrativo para su distribución. Ir a actividad siguiente.	OACID	- Control de Calidad OACID - Técnica/o Administrativo	Documentación registrada	- Hoja de ruta - Documentación registrada
13	Clasificar la documentación física y entregarla a las unidades de organización correspondientes. La recepción y derivación del documento se realiza dentro del mismo día de su presentación.	OACID	- Distribución / Archivo OACID - Auxiliar Administrativo /Técnica/o Administrativo	- Hoja de ruta - Documentación registrada - Documentación digitalizada	- Hoja de ruta adjuntando documento registrado - Documento digitalizado
14	Recibir la documentación física, registrar en el sistema (SIGED), firmar, sellar y entregar cargo de recepción.	UO MIDAGRI	UO MIDAGRI	- Hoja de ruta adjuntando documento registrado - Documento digitalizado	Cargo de recepción sellado
15	Recibir cargo de recepción, verificar que cuente con firma y sello de la unidad de organización remitente, cargar en el SIGED y archivar hoja de ruta (cargo). De no tener sello a la mano, la persona que firma debe indicar en el cargo, su nombre completo y el área a la que pertenece.	OACID	- Distribución / Archivo OACID - Auxiliar Administrativo /Técnica/o Administrativo	Cargo de recepción sellado	Cargo de recepción verificado
Fin del procedimiento					
Controles durante el proceso: a. Toda la información presentada en mesa de partes para este procedimiento, son registradas en el SIGED, donde también se debe registrar cualquier comentario, en relación a la atención al trámite; como		OACID	Especialista	Documentos presentados	- CUT – SIGED. - Reporte de documentos registrados.



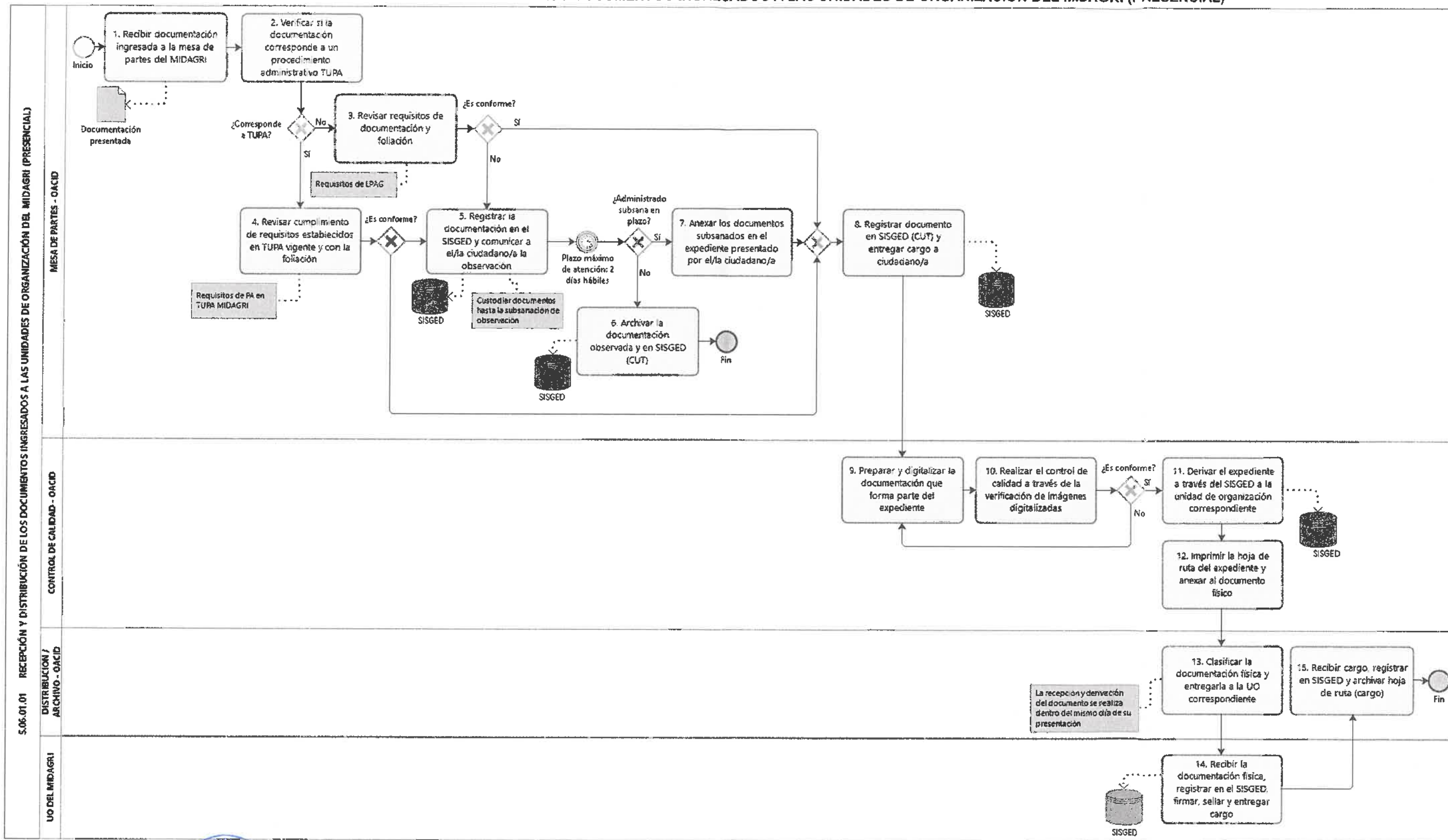
N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
	datos faltantes del solicitante, o documentación declarada y no adjuntada. Diariamente, el/la Técnica/o Administrativo de OACID debe verificar la identificación del ciudadano, la solicitud y los documentos que adjunta y que correspondan con lo solicitado.				

Documentos que se generan:

- Hoja de ruta con expediente.
- Reporte de documentos registrados.

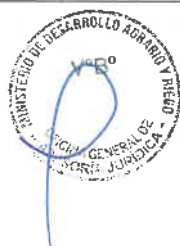


DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.01.01 RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS INGRESADOS A LAS UNIDADES DE ORGANIZACIÓN DEL MIDAGRI (PRESENCIAL)



3.4.2.2 S.06.01.02 Recepción y distribución de los documentos ingresados a las unidades de organización del MIDAGRI (Virtual)

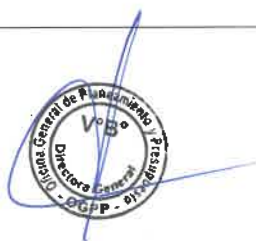
FICHA DE PROCEDIMIENTO			
Nombre:	Procedimiento	Proceso Asociado	
		Nivel 6	Nivel 1
	Recepción y distribución de los documentos ingresados a las unidades de organización del MIDAGRI (Virtual)	S.06. Atención al ciudadano y gestión documental	S.06.01 Gestión documental
Código:	S.06.01.02		
Versión:	01		
Objetivo:	Gestionar de manera oportuna la documentación ingresada a través de los canales virtuales del MIDAGRI para el seguimiento, control y atención de las diferentes unidades de organización del MIDAGRI.		
Alcance:	El presente procedimiento es de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio de todas las unidades de organización del MIDAGRI.		
Base Normativa:	• Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.		
Responsable del procedimiento:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental		



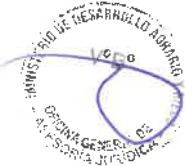
Siglas y definiciones:	
CUT	: Código Único de Trámite.
MIDAGRI	: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego
OACID	: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
PIDE	: Plataforma Nacional de Interoperabilidad
SISGED	: Sistema de Gestión Documentaria del MIDAGRI
TUPA	: Texto Único de Procedimientos Administrativos. Es el documento de gestión que compendia y sistematiza de manera comprensible y clara la información de todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad incluyendo aquellos que son estandarizados, que deben tramitar los ciudadanos y empresas en las entidades de la administración pública.
UO MIDAGRI	: Unidades de Organización del MIDAGRI.

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del Requisito	Fuente
Documentación presentada al MIDAGRI a través de canales digitales. Requisitos de los documentos presentados: Los documentos que ingresan a los canales digitales del MIDAGRI, deben cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 124 del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el TUPA de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.	- Ciudadano(a). - Entidades Públicas. - Entidades Privadas.

N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
1	Recibir documentación a través del canal virtual. Considerar los criterios establecidos para atención de mesa de partes (Anexo 1 del presente manual de procedimientos). ¿Documentación ingresa desde la PIDE? 1.1. Sí. Ir a la actividad 2. 1.2. No. Ir a la actividad 5.	OACID	- Mesa de Partes OACID - Auxiliar Administrativo / Técnica/o Administrativo	Documentación	Documentación recibida



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
2	Acceder a la documentación remitida por la PIDE y descargar archivos y anexos. ¿La documentación es conforme? 2.1. Si. Ir a la actividad 8. 2.2. No. Ir a la actividad 3.	OACID	- Mesa de Partes OACID - Auxiliar Administrativo / Técnica/o Administrativo	Documentación recibida	- Documentación conforme - Documentación observada
3	Observar los documentos remitidos a través de la PIDE y comunicar a la entidad remitente para su subsanación. ¿Entidad subsana observaciones? 3.1. Si. Ir a la actividad 8. 3.2. No. Ir a la actividad 4.	OACID	- Mesa de Partes OACID - Auxiliar Administrativo / Técnica/o Administrativo	Documentación observada	Documentación observada
4	Considerar como documentos no ingresados al MIDAGRI a través de la PIDE. Fin del procedimiento.		- Mesa de Partes OACID - Auxiliar Administrativo / Técnica/o Administrativo	Documentación observada	Documentación archivada
5	Descargar y verificar los archivos registrados en la mesa de partes digital y URL indicada por el remitente. ¿Se presenta dificultad para descargar los archivos? 5.1. Si. Ir a la actividad 6. 6.2. No. Ir a la actividad 7.	OACID	- Mesa de Partes OACID - Auxiliar Administrativo / Técnica/o Administrativo	Documentación conforme	Documentación revisada
6	Observar documento y comunicar al remitente para que subsane las observaciones identificadas, dentro del plazo de dos (02) días hábiles, a través de los canales virtuales; de lo contrario, se tendrá por no presentada su solicitud. ¿Se subsana en plazo? 6.1. Si. Ir a la actividad 1. 6.2. No. Ir a la actividad 7.	OACID	- Mesa de Partes OACID - Auxiliar Administrativo / Técnica/o Administrativo	Documentación revisada	Documentación revisada



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
7	Archivar la documentación y cerrar el expediente. Fin del Procedimiento.	OACID	- Mesa de Partes OACID - Auxiliar Administrativo / Técnica/o Administrativo	Documentación revisada	Documentación archivada
8	Verificar si la documentación corresponde a un procedimiento administrativo TUPA. ¿Corresponde? 8.1. Sí. Ir a la actividad 9. 8.2. No. Ir a la actividad 3.	OACID	- Mesa de Partes OACID - Auxiliar Administrativo / Técnica/o Administrativo	Documentación recibida	Documentación revisada
9	Revisar documentación, analizando si cumple los requisitos establecidos en el TUPA vigente del MIDAGRI ¿Es conforme? 9.1. Sí. Ir a la actividad 10. 9.2. No. Ir a la actividad 6.	OACID	- Mesa de Partes OACID - Auxiliar Administrativo / Técnica/o Administrativo	Documentación revisada	Documentación registrada
10	Registrar datos en el SISGED (CUT), cargar archivos en el expediente y derivar a la unidad de organización correspondiente.	OACID	- Mesa de Partes OACID - Auxiliar Administrativo / Técnica/o Administrativo	Documentación registrada	Documentación registrada y derivada
11	Notificar al remitente la entrega de la información a la unidad de organización destinataria del documento. Notificación por PIDE: Se debe firmar el documento electrónico principal para el envío automático del cargo a entidad remitente. Notificación por mesa de partes digital: Se comunica virtualmente al ciudadano el CUT de su solicitud.	OACID	- Mesa de Partes OACID - Auxiliar Administrativo / Técnica/o Administrativo	Documentación registrada y derivada	Cargo de notificación



N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
12	Recibir la documentación digital en el SIGED.	UO MIDAGRI	Unidad de Organización	Documentación derivada	Documentación recibida

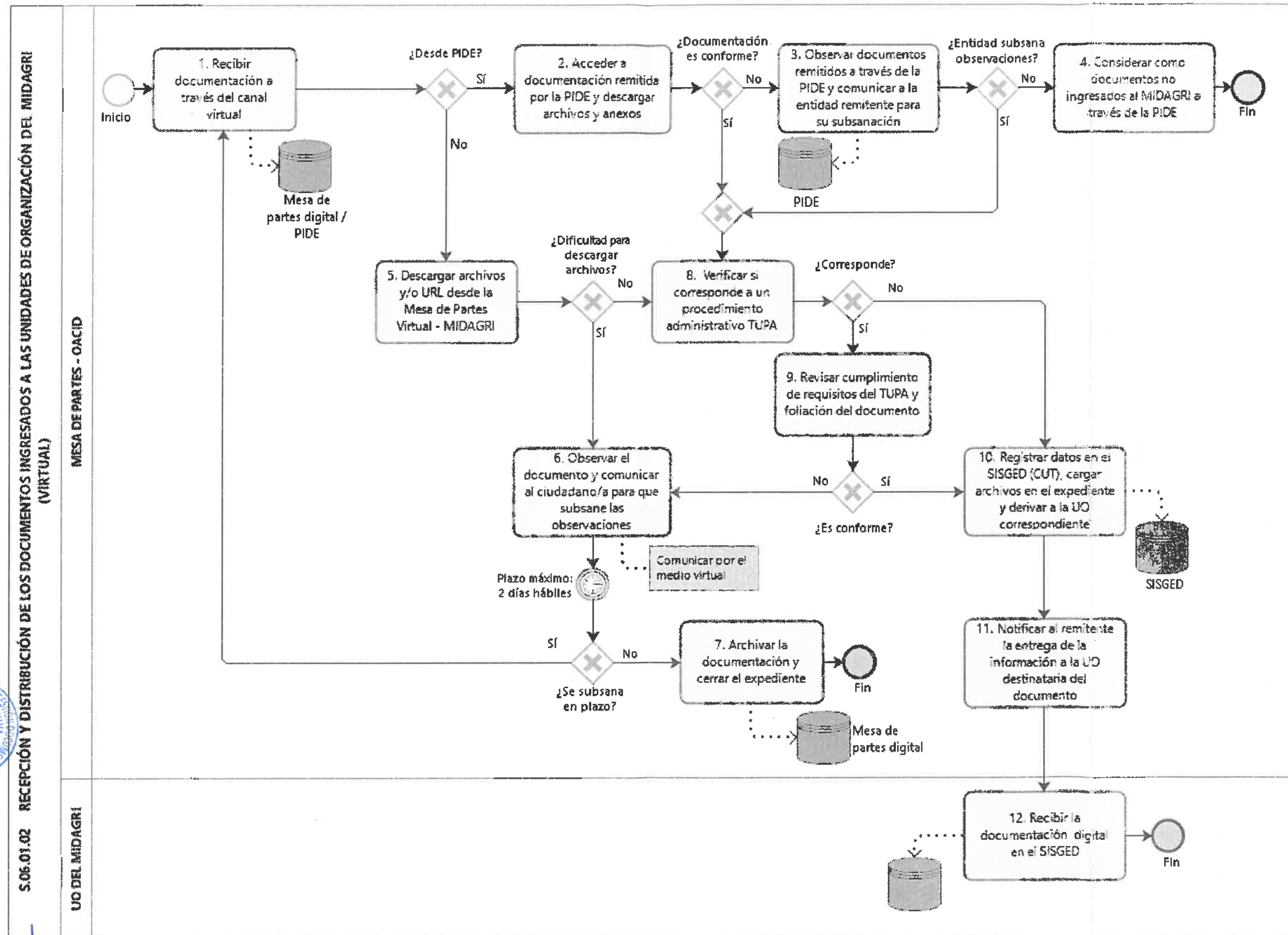
Fin del procedimiento.

Documentos que se generan:

Reporte de documentos registrados en SIGED



DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.01.02 RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS INGRESADOS A LAS UNIDADES DE ORGANIZACIÓN DEL MIDAGRI (VIRTUAL)



3.4.2.3 S.06.01.03 Distribución de documentos oficiales de las unidades de organización del MIDAGRI

 FICHA DE PROCEDIMIENTO			
Nombre:	Procedimiento	Proceso Asociado	
		Nivel 0	Nivel 1
	Distribución de documentos oficiales de las unidades de organización del MIDAGRI	S.06. Atención al ciudadano y gestión documental	S.06.01 Gestión documental
Código:	S.06.01.03		
Versión:	01		
Objetivo:	Entregar oportunamente la documentación generada por las unidades de organización del MIDAGRI		
Alcance:	El presente procedimiento es de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio de todas las unidades de organización del MIDAGRI.		
Base Normativa:	• Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Resolución Ministerial N° 0257-2016-MINAGRI, que aprueba la Directiva Sectorial N° 003-2016-MINAGRI-DM, "Procedimiento para la recepción, digitalización, derivación y atención de documentos en la gestión documentaria de las entidades del Ministerio de Agricultura y Riego - MINAGRI". Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.		
Responsable del procedimiento:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental		

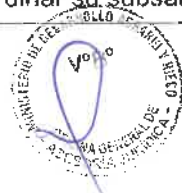
Siglas y definiciones:	
CUT	: Código Único de Trámite.
MIDAGRI	: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego
OACID	: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental



Siglas y definiciones:	
SISGED	: Sistema de Gestión Documentaria del MIDAGRI
TUPA	Texto Único de Procedimientos Administrativos. Es el documento de gestión que compendia y sistematiza de manera comprensible y clara la información de todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad incluyendo aquellos que son estandarizados, que deben tramitar los ciudadanos y empresas en las entidades de la administración pública.
UO MIDAGRI	: Unidades de Organización del MIDAGRI.

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del Requisito	Fuente
Documentación generada por las unidades de organización del MIDAGRI	Unidades de Organización del MIDAGRI.

N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
1	Recibir la documentación de las unidades de organización del MIDAGRI, verificar datos del destinatario, domicilios señalados en el documento emitido por la unidad de organización materia de notificación, folios, rotulado de corresponder y derivación en el SISGED. Seleccionar estado de documento "Recibido" en el SISGED. ¿Se notifica por la PIDE? 1.1. Sí. Ir a la actividad 13. 1.2. No. Ir a la actividad 2.	OACID	Asistente Administrativo	Documentación	Documentación recibida
2	Verificar que el documento y la información registrada en el SISGED sea correcta con respecto al documento físico ¿Documentación es conforme? 2.1. Sí. Ir a la actividad 4. 2.2 No. Ir a la actividad 3.	OACID	Asistente Administrativo	Documentación verificada	• Documentación verificada • Documentación observada
3	Devolver documento a la unidad de organización a través del SISGED y coordinar su subsanación. Ir a actividad 1.	OACID	Asistente Administrativo	Documentación observada	Documentación observada



N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
4	Recibir documento, firmar cargo del documento físico y en el SISGED seleccionar estado del documento "Recibido"	OACID	Asistente Administrativo	Documentación verificada	Documentación verificada
5	Elaborar el listado de los documentos a repartir (excel) y coordinar con el responsable de la notificación la entrega de los documentos (notificación local) y (notificación nacional).	OACID	Asistente Administrativo	Documentación verificada	• Documentación verificada • Listado de documentos a repartir.
6	Realizar el seguimiento de la notificación al destinatario ¿El responsable de la notificación nacional devuelve los cargos? 6.1. Sí. Ir a la actividad N° 8 6.2. No. Ir a la actividad N° 7. En caso de pérdida de documento por parte del responsable de la notificación, se solicita a la UO copia del documento. Ir a la actividad N° 1	OACID	Asistente Administrativo	• Documentación verificada • Listado de documentos a repartir.	• Constancias/ formatos de notificación, cargos firmados y verificados • Reporte firmados y verificados • Documentos no notificados.
7	Coordinar vía correo electrónico con el responsable de notificación nacional, la subsanación de los cargos que no cumplen con los requisitos mínimos estipulados en la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG). Ir a la actividad N° 6	OACID	Asistente Administrativo	Constancias/ formatos de notificación, cargos firmados	Correo electrónico
8	Recibir los cargos notificados y devueltos por notificación local y nacional, verificar que la documentación contenida en los cargos notificados y formato de notificación devuelto cumplan con los requisitos mínimos estipulados en la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG)	OACID	Asistente Administrativo	Constancias/ formatos de notificación, cargos firmados	Constancias/ formatos de notificación, cargos firmados y verificados



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
	¿Es conforme? 5.1. Sí. Ir a la actividad 9. 5. 32. No. Ir a la actividad 7.				
9	Digitalizar y cargar los cargos notificados y devueltos en el SIGED.	OACID	Asistente Administrativo	Constancias/ formatos de notificación, cargos firmados y verificados	- Cargos notificados digitalizados - Formatos de Notificación Devuelto - Cargos firmado y verificado
10	Elaborar el listado de los cargos notificados y devueltos y entregar a las unidades de organización.	OACID	Asistente Administrativo	- Cargos notificados digitalizados - Formatos de Notificación Devueltos	- Listado de Cargos Notificados Digitalizados - Cargos notificados digitalizados
11	Verificar el listado de cargos notificados / devueltos y sus cargos (formato de notificación y documento de origen), sellar, firmar y devolver a OACID.	UO MIDAGRI	Unidad de Organización	- Listado de Cargos Notificados Digitalizados - Cargos notificados digitalizados	Cargos de Formatos de Notificación Devueltos sellados, firmados y verificados
12	Recibir y verificar la recepción del cargo (sello, nombre, firma y fecha de la unidad de organización). y archivar el físico. Fin del procedimiento.	OACID	Unidad de Organización	Cargos Formatos de Notificación Devueltos sellados, firmados y verificados	Cargos de Formatos de Notificación Devueltos sellados, firmados y verificados



N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
13	Recibir el documento de la Bandeja de despacho del SIGED y enviarlo por la PIDE.	OACID	Asistente Administrativo	Cargos de Formatos de Notificación Devueltos sellados, firmados y verificados	Cargos digitalizados derivados
14	Recibir cargo digital en la Bandeja de despacho del SIGED. Fin.	OACID	Asistente Administrativo	- Documentación verificada - Modalidad de notificación definida.	Documentación notificada

Fin del procedimiento.

Documentos que se generan:

- Listado de documentos a distribuir.
- Listado de cargos notificados/devueltos.

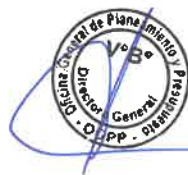
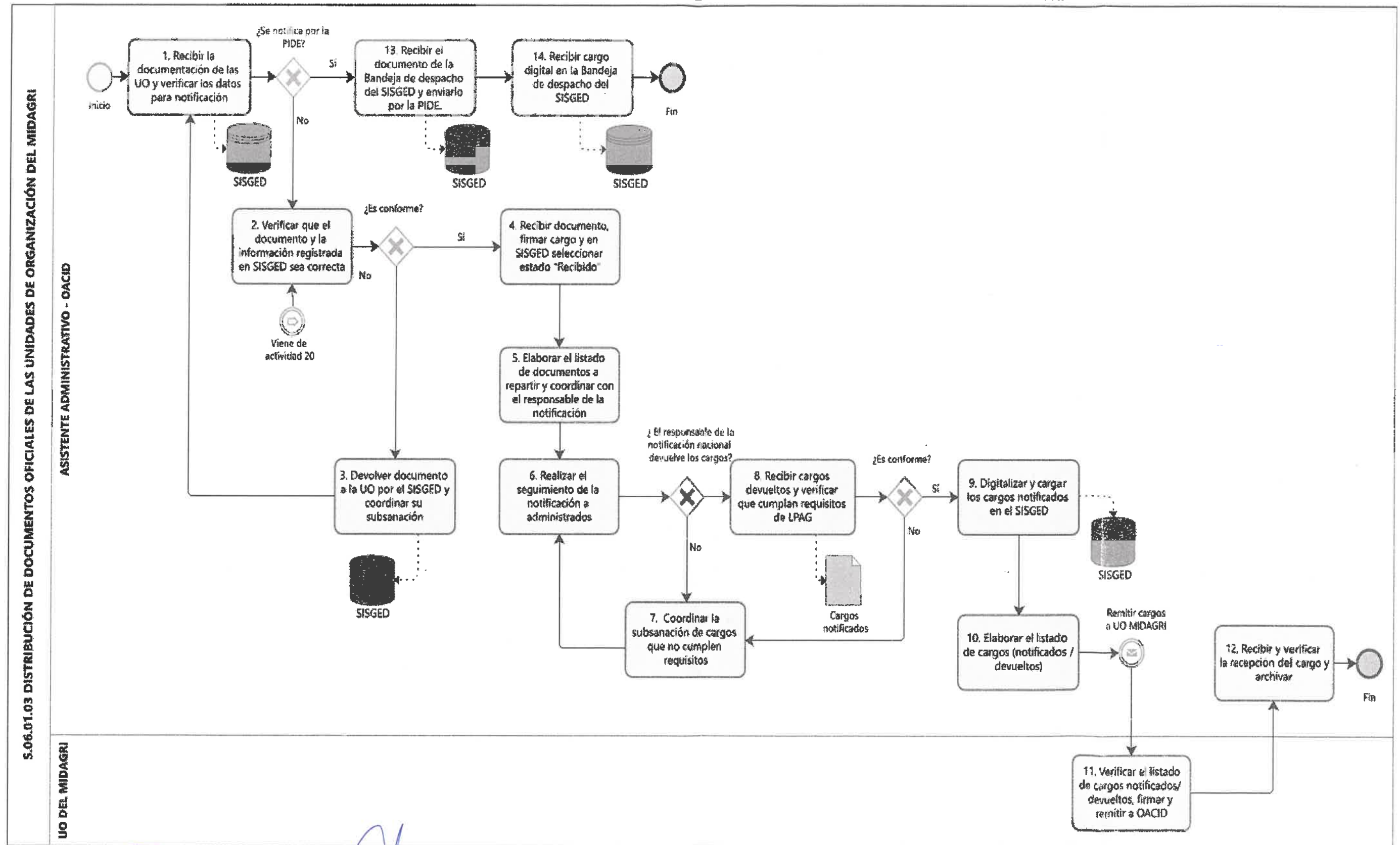
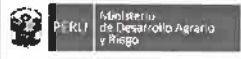


DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.01.03 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES DE LAS UNIDADES DE ORGANIZACIÓN DEL MIDAGRI



3.4.2.4 S.06.01.04 Publicación en el Portal Institucional y notificación de dispositivos legales, convenios, adendas, así como otros actos administrativos y de administración del MIDAGRI

 FICHA DE PROCEDIMIENTO			
Nombre:	Procedimiento	Proceso Asociado	
		Nivel 0	Nivel 1
	Publicación en el Portal Institucional y notificación de dispositivos legales, convenios, adendas, así como otros actos administrativos y de administración del MIDAGRI	S.06. Atención al ciudadano y gestión documental	S.06.01 Gestión Documental
Código:	S.06.01.04		
Versión:	01		
Objetivo:	Publicar en el Portal Institucional los dispositivos legales, actas, convenios, contratos, adendas, así como otros actos administrativos y de administración del MIDAGRI y notificar oportunamente a los ciudadanos, unidades de organización del MIDAGRI u otras entidades involucradas		
Alcance:	El presente procedimiento es de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio de todas las unidades de organización del MIDAGRI.		
Base Normativa:	• Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.		
Responsable del procedimiento:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental		



Siglas y definiciones:	
CUT	: Código Único de Trámite.
MIDAGRI	: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego
OACID	: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
SISGED	: Sistema de Gestión Documentaria del MIDAGRI
UO MIDAGRI	: Unidades de Organización del MIDAGRI.

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del Requisito	Fuente
- Dispositivos legales, convenios, contratos, adendas. - Información de destinatarios y medio de notificación (dirección, correo electrónico, casilla electrónica), de corresponder.	Unidades de organización del MIDAGRI

Nº	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
1	Remitir los dispositivos aprobados con antecedentes, a través del SISGED para su publicación y notificación, para lo cual deben incluir la información de los destinatarios y medios de notificación (dirección, correo electrónico, casilla electrónica)	UO MIDAGRI	UO MIDAGRI	Documentación	- Dispositivo firmado - Antecedentes
2	Verificar que el dispositivo en el SISGED corresponda al documento físico y/o virtual, que cumpla con los requisitos establecidos. ¿Es conforme? 2.1. Sí. Ir a la actividad 4. 2.2. No. Ir a la actividad 3.	OACID	Asistente Administrativo	- Dispositivo firmado - Antecedentes	- Dispositivo firmado y verificado - Antecedentes
3	Devolver los documentos a la Unidad de Organización remitente para su corrección. Ir a la actividad 1.	OACID	Asistente Administrativo	- Dispositivo firmado y verificado - Antecedentes	- Dispositivo firmado y verificado - Antecedentes



N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
4	4.1 Trámite físico: Sellar, devolver cargo de recepción a la unidad de organización. 4.2 Trámite digital: Verificar en el SISGED y atender el requerimiento.	OACID	Asistente Administrativo	- Dispositivo firmado y verificado - Antecedentes - Correo electrónico	- Dispositivo firmado, verificado y sellado - Antecedentes - Correo electrónico
5	Verificar si corresponde numeración en caso de convenios, adendas entre otros actos administrativos. ¿Corresponde numeración del documento? 5.1. Sí. Ir a actividad 6. 5.2. No. Ir a actividad 7.	OACID	Asistente Administrativo	- Dispositivo firmado, verificado y sellado - Antecedentes	- Dispositivo firmado, verificado y sellado - Antecedentes
6	Numerar, registrar y cargar los convenios, adendas, entre otros actos administrativos en el SISGED	OACID	Asistente Administrativo	- Convenios Adendas Afirmado, verificado y sellado - Antecedentes	Documentos registrados en el SISGED.
7	Publicar los dispositivos legales, convenios, adendas y entre otros actos administrativos del MIDAGRI en la plataforma digital según corresponda: - www.gob.pe/midagri	OACID	Asistente Administrativo	Dispositivo anexos digitalizados.	Dispositivo anexos registrados en la plataforma digital.
8	Tramitar la derivación de los documentos para su notificación a través del SISGED registrando la información del destinatario, según corresponda. ¿Notificación digital? 8.1 Sí, Ir a actividad 9. 8.2 No. Ir a actividad 10.	OACID	Asistente Administrativo	Búsqueda de datos.	Derivación de notificaciones a través del SISGED.



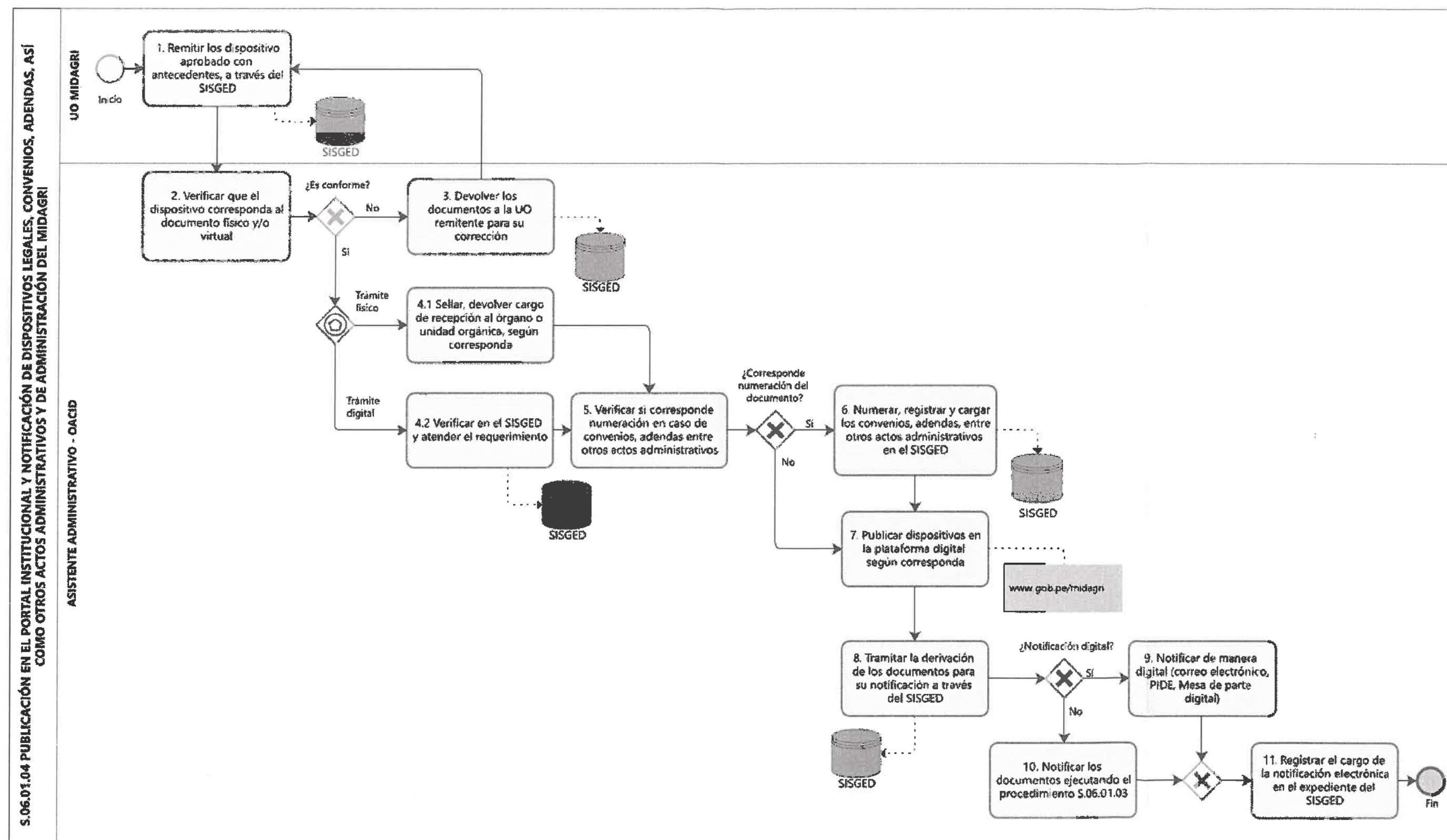
N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
9	Notificar de manera digital: PIDE Mesa de parte digital y correo electrónico, conforme a la información del domicilio electrónico proporcionada por las unidades de organización que solicita la notificación	OACID	Asistente Administrativo	Dispositivo anexos digitalizados.	Notificación de documentos
10	Notificar de manera presencial, conforme a la información del domicilio proporcionada por la unidad de organización que solicita la notificación, ejecutando el procedimiento S.06.01.03 denominado Distribución y notificación de documentos oficiales de las unidades de organización del MIDAGRI.	OACID	Asistente Administrativo	Derivación de notificaciones a través del SIGED.	Notificación de documentos
11	Registrar el cargo de la notificación electrónica en el expediente del SIGED.	OACID	Asistente Administrativo	Notificación de documentos	Cargo de notificación electrónica registrada en el SIGED.
Fin del Procedimiento					

Documentos que se generan:

Constancia de notificación/cargo.



DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.01.04 PUBLICACIÓN EN EL PORTAL INSTITUCIONAL Y NOTIFICACIÓN DE DISPOSITIVOS LEGALES, CONVENIOS, ADENDAS, ASÍ COMO OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS Y DE ADMINISTRACIÓN DEL MIDAGRI

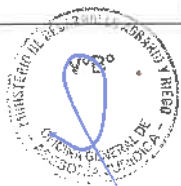


3.4.3 S.06.02 Gestión de atención al ciudadano (nivel 1)

 PERU Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego	FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1		
Código:	S.06.02	Versión:	01
Tipo de Proceso:	Soporte		
Nombre:	Gestión de atención al ciudadano		
Dueño del Proceso:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental		
Objetivo:	Brindar la oportuna atención a los ciudadanos sobre solicitudes de acceso a la información pública, visitas, consultas, reclamos y sugerencias		
Alcance:	Alta Dirección y unidades de organización del MIDAGRI. Inicio: El proceso inicia con la evaluación de los reclamos, solicitudes de acceso a la información y consultas presentadas por los ciudadanos. Fin: El proceso finaliza con la canalización y/o atención de los reclamos, solicitudes de acceso a la información o consultas presentadas por el ciudadano.		
Requisitos normativos:	• Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. • Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. • Resolución Ministerial N°186-2015-PCM, aprueban el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.		



• Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas	Proceso Nivel 2	Salida o Producto	Destinatario del producto
Ciudadanos	Solicitudes de acceso a la información pública del MIDAGRI (física y virtual)	S.06.02.01 Atención de solicitudes de Acceso a la Información Pública	Solicitudes de acceso a la información atendidas.	Ciudadanos.
Ciudadanos	Consultas presentadas por el administrado (presencial).	S.06.02.02 Atención de visitas y consultas presenciales	• Requerimientos y consulta atendidos. • Visitas de ciudadanos atendidos.	• Ciudadanos. • Entidades públicas y privadas. • Alta Dirección del MIDAGRI. • Unidades de organización del MIDAGRI.
Ciudadanos	Consultas presentadas por el administrado (virtual y telefónico).	S.06.02.03 Atención de consultas presentadas por los canales virtuales	• Requerimientos y consulta atendidos.	• Ciudadanos. • Entidades públicas y privadas. • Alta Dirección del MIDAGRI. • Unidades de organización del MIDAGRI.
Ciudadanos	Reclamos (plataforma de reclamos).	S.06.02.04 Atención de reclamos	• Reclamo atendido. • Respuesta a reclamo	• Ciudadanos. • Entidades públicas y privadas. • Alta Dirección del MIDAGRI. • Unidades de organización del MIDAGRI.
Ciudadanos	Sugerencias presentadas	S.06.02.05 Atención de sugerencias	• Sugerencia atendida • Respuesta a sugerencia	Ciudadanos



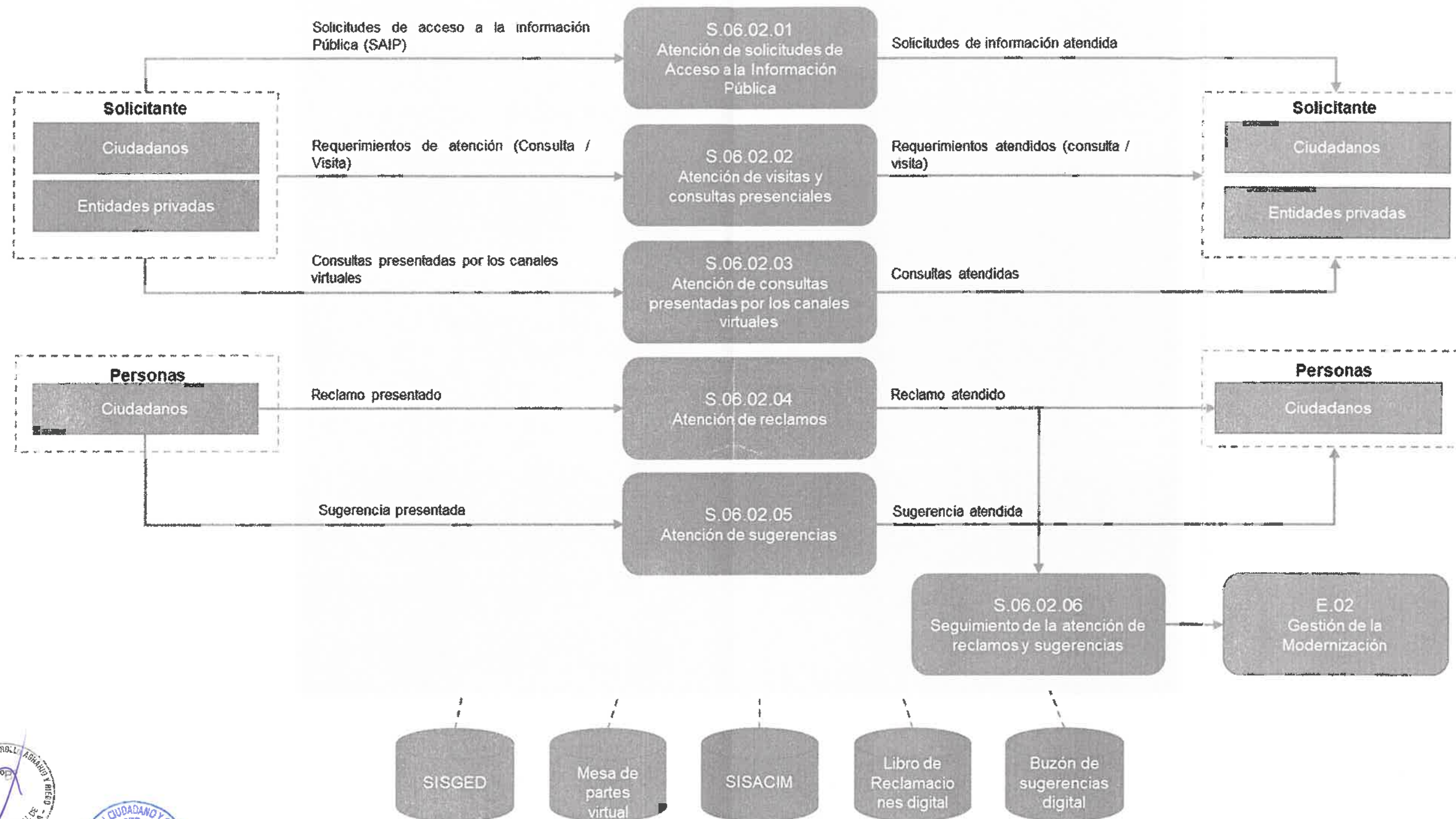
• S.06.02.04 Atención de reclamos • S.06.02.05 Atención de sugerencias	• Respuesta a reclamo • Respuesta a sugerencia	S.06.02.06 Seguimiento a la atención de reclamos y sugerencias	• Informe de medidas adoptadas para los reclamos presentados. • Informe de resultados de la ejecución de las sugerencias.	E.02 Gestión de la Modernización
RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles			Recursos	
• Validación de la atención oportuna de solicitudes de acceso a la información pública (física y virtual) del Ministerio. • Validación de la atención oportuna de consultas en forma presencial, telefónica (Aló MIDAGRI) y vía correo electrónico (correo institucional). • Validación de la atención de reclamos de ciudadanos en el Libro de Reclamaciones (físico o virtual) del Ministerio según plazos establecidos.			• Humanos: funcionarios y servidores civiles. • Tecnológicos: software, correo electrónico. • Instalaciones: Sede Central, otras sedes • Equipos: Computadoras personales, laptop, impresora multifuncional, escáner, central telefónica, otros. • Útiles de escritorio.	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
Registros/Formatos			Indicadores	
• Registros de estado de trámites en SIGED para atender consultas/ solicitudes/ reclamos presenciales, vía telefónica y correo electrónico. • Registros en correo electrónico institucional (correo institucional). • Registro de llamadas telefónicas (SISTEL). • Registros de reclamos en el Libro de Reclamaciones (físico y correo electrónico). • Registros para la atención de pedidos de acceso a la información pública (presencial y virtual).			• Porcentaje de solicitudes de Acceso a la Información Pública atendidos en plazo. • Porcentaje de reclamos atendidos en plazo.	
RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO				
Tipo de Riesgo			Nombre del Riesgo	



Operativo	• Demora en el cumplimiento de plazos para la remisión de la información de las unidades de organización del MIDAGRI. • Información incompleta remitida por las unidades de organización del MIDAGRI.
Tecnológico	• Pendiente integración del software de acceso a la información pública con el software de gestión documentaria. • Falta de alertas tempranas en el SIGED para el cumplimiento de plazos de atención.



DESPLIEGUE DE PROCESOS
S.06.02 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



3.4.3.1 S.06.02.01 Atención de solicitudes de Acceso a la Información Pública

 PERU Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego FICHA DE PROCEDIMIENTO			
Nombre:	Procedimiento	Proceso Asociado	
		Nivel 0	Nivel 1
	Atención de solicitudes de Acceso a la Información Pública	S.06 Atención al Ciudadano y Gestión Documental	S.06.02 Gestión de atención al ciudadano
Código:	S.06.02.01		
Versión:	01		
Objetivo:	Brindar oportunamente la información pública generada o en posesión del MIDAGRI, de manera eficiente y transparente, garantizando el derecho de los ciudadanos(a) a solicitar y recibir información de las entidades de la Administración Pública.		
Alcance:	El presente procedimiento es de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio de todas las unidades de organización del MIDAGRI		
Base Normativa:	• Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. • Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.		
Responsable del procedimiento:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental		



Siglas y definiciones:	
CUT	: Código Único de Trámite.
MIDAGRI	: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego
OACID	: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
OGTI	: Oficina General de Tecnología de la Información
SAIP	: Solicitud de Acceso a la Información Pública
SISACIN	: Sistema de Acceso a la Información
SISGED	: Sistema de Gestión Documentaria del MIDAGRI
UO MIDAGRI	: Unidades de Organización del MIDAGRI
Coordinador de la Unidad de Organización poseedora de la información	Servidor/a civil o funcionario/a de la unidad de organización del MIDAGRI, responsable de coordinar la atención oportuna de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública y, de ser el caso, reunir y entregar oportunamente la información pública requerida por el/la funcionario responsable de entregar información. Sus principales responsabilidades son: a) Prever la atención oportuna y eficiente de la información pública solicitada por el/la responsable de brindar información de acceso público. b) Coordinar o disponer, de ser el caso, el acopio de la información de los archivos correspondientes que obren en su órgano y/o unidad orgánica y el tachado de datos personales. c) Coordinar con el/la funcionario/a responsable de entregar información la remisión de la información solicitada de manera oportuna.
Funcionario responsable de entregar información - FRAI	Servidor/a designado/a por el/la Titular de la entidad, como responsable de atender las solicitudes de Acceso a la Información Pública.



Siglas y definiciones:	
Información de acceso público	Es aquella contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por el MIDAGRI como resultado del ejercicio de sus funciones o que se encuentre en su posesión o bajo su control. Asimismo, se considera información pública, cualquier tipo de documentación financiada por el presupuesto público que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las actas de reuniones oficiales.
Solicitante	Persona natural o jurídica que solicita acceder a la información que posee o genera el MIDAGRI, en el marco del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y al amparo del derecho fundamental del acceso a la información consagrada en el numeral 5 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú.
Unidad de organización poseedora de la información	Unidad de organización del MIDAGRI, que en el marco de sus funciones ha creado, obtenido, o tiene en posesión y/o control la información solicitada y, en tal sentido, tacha datos personales y entrega información a el/la responsable de brindar la información de acceso público o, de corresponder denegarla, o hace señalando expresamente, por escrito, los fundamentos legales por los cuales no puede otorgarla.
TUPA	Texto Único de Procedimientos Administrativos. Es el documento de gestión que compendia y sistematiza de manera comprensible y clara la información de todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad incluyendo aquellos que son estandarizados, que deben tramitar los ciudadanos y empresas en las entidades de la administración pública.

Requisitos para Iniciar el procedimiento:	
Descripción del Requisito	Fuente
- Solicitud de acceso a la información Pública (SAIP) del ciudadano, presentada vía formulario o documento que contenga obligatoriamente los siguientes requisitos: a) Nombres y apellidos completos de el/la solicitante y número de su Documento Nacional de Identidad o Carnet de Extranjería, de tratarse de una persona natural. En caso sea persona jurídica, se deberá indicar su razón social, el número de Registro Único de Contribuyente y los datos personales de quien la representa. b) Domicilio legal donde desea recibir las notificaciones, precisando un correo electrónico de uso frecuente, de requerir se notifique por dicho medio y un número telefónico de contacto. c) Expresión concreta y precisa de lo solicitado, a fin de facilitar la búsqueda de la información. d) En caso la solicitud sea presentada en forma presencial, firma del solicitante o su huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido. e) Indicar el medio de entrega de la información (copia simple, CD, correo electrónico u otro).	Solicitante de Información pública



- No constituyen Solicitudes de Acceso a la Información Pública:
 - a) Las solicitudes efectuadas por entidades públicas, las mismas serán tramitadas conforme a lo dispuesto por los artículos del 87 al 90 del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, en adelante TUO de la Ley N° 27444.
 - b) Las solicitudes que tengan por finalidad obtener un pronunciamiento expreso respecto a las materias que se encuentran bajo el ámbito de competencia de la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 el TUO de la Ley N° 27444.
 - c) Las solicitudes presentadas por los administrados respecto de los procedimientos administrativos en trámite en los cuales son parte; en razón a que las mismas se tramitan conforme a lo dispuesto en el artículo 169 del TUO de la Ley N° 27444.
 - d) Los requerimientos de información efectuados por el Poder Judicial, Ministerio Público, Congreso de la República, Policía nacional del Perú, y Defensoría del Pueblo, en el ejercicio de sus atribuciones.
 - e) Las solicitudes de acceso a la información que contienen consultas, denuncias, reclamos o solicitan evaluación o análisis de la información que la entidad posee.

N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
1	Recepcionar la solicitud de acceso a la información Pública – SAIP, para lo cual actúa de acuerdo a los criterios establecidos para la atención de SAIP (Anexo 2 del presente manual de procedimientos). La Solicitud puede ser presentada a través de los siguientes canales de atención: a) Presencial: Entregando el “Formulario P-1, en la mesa de partes de la entidad, o cualquier otro escrito que contenga los requisitos indicados previamente. b) Virtual: Ingresando al Formulario Virtual disponible en el Portal Institucional de la Entidad (mesa de partes digital o SISACIN).	OACID	Mesa de partes / Especialista	Requerimiento información pública	Solicitud de información pública registrada



N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
	¿Es vía presencial? 1.1 Si. Ir a la actividad N° 2. 1.2 No. Ir a la actividad N° 3.				
2	Orientar al/la solicitante en el registro de la SAIP, mediante el Formulario TUPA (P-1) u otro escrito que contenga los requisitos indicados. Ir a actividad 4.	OACID	Mesa de partes / Especialista	Solicitud de información pública	SAIP vía presencial: • Formulario TUPA (P-1) o, • Solicitud escrita.
3	Ingresar al portal del MIDAGRI (SISACIM, Mesa de partes digital), revisar e identificar el formulario que corresponde atender. La atención de la SAIP se realiza de acuerdo a los criterios establecidos en el Anexo (1) del presente procedimiento. Ir a actividad siguiente.	OACID	Mesa de partes / Especialista	Solicitud de información pública	SAIP vía virtual: • Formulario SISACIM. • Formulario P-1
4	Recibir y verificar que la SAIP contenga necesariamente la información considera como requisitos obligatorios. ¿SAIP es conforme? 4.1. Si. Ir a actividad 5. 4.2. No. Ir a actividad 6.	OACID	Mesa de partes / Especialista	• Formulario SISACIM. • Formulario P-1	• SAIP verificada. • SAIP observada.
5	Registrar la SAIP en el SIGED, y se deriva a Funcionario/a responsable de entregar información, en el día de presentada, bajo responsabilidad. Ir a la actividad 7.	OACID	Mesa de partes / Especialista	SAIP verificada	SAIP registrada
6	Requerir al/la solicitante subsanar las omisiones del SAIP, la cual debe anotarse bajo firma del receptor en la solicitud y en la copia que conservará el ciudadano, indicando que debe subsanar en el plazo máximo de dos (02) hábiles; de lo contrario, se tendrá por no presentada su solicitud. Durante el plazo otorgado para subsanar las omisiones, el personal de mesa de partes debe mantener en custodia la SAIP	OACID	Mesa de partes / Especialista	SAIP observada.	• SAIP subsanada. • SAIP no subsanada.



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
	¿Presenta a subsanación de observaciones? 6.1 Sí. Ir a la actividad 4. 6.2. No. Considerar la solicitud como no presentada, procediéndose al archivo correspondiente. FIN DEL PROCEDIMIENTO.				
7	Verificar si la Solicitud de acceso a la información pública requerida es de competencia del MIDAGRI. ¿Corresponde al MIDAGRI? 7.1 Sí. Ir a la actividad N° 10. 7.2 No. Ir a la actividad N° 8.	OACID	Especialista	SAIP registrada	- SAIP de competencia del MIDAGRI. - SAIP no es competencia del MIDAGRI.
8	Encausar la SAIP a las entidades adscritas, programas, proyectos u otros, mediante un oficio dentro del plazo de dos (02) días hábiles de recibida la solicitud o de la subsanación de omisiones. Ir a actividad siguiente.	OACID	Especialista	SAIP no es competencia del MIDAGRI.	SAIP encausada.
9	Comunicar al solicitante de la SAIP el encausamiento de su solicitud, a través del correo electrónico. Fin del procedimiento.	OACID	Especialista	SAIP encausada.	- Correo de encausamiento de SAIP. - Copia del documento de encausamiento y cargo de recepción de la entidad encausada.
10	Elaborar el proyecto de memorando para la derivación de la solicitud del SAIP a la Unidad de Organización poseedora de la información.	OACID	Especialista	SAIP de competencia del MIDAGRI.	- Proyecto de Memorando electrónico - SAIP



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
11	Revisar el contenido del memorando proyectado ¿Es conforme? 11.1 Sí. Ir a la actividad N° 12. 11.2 No. Ir a la actividad N° 10.	OACID	Director/a	- Proyecto de Memorando electrónico - SAIP	- Proyecto de Memorando electrónico conforme. - Proyecto de Memorando electrónico observado.
12	Firmar el memorando dirigido a la Unidad de Organización poseedora de la información para la atención de la SAIP y solicitar su derivación.	OACID	Director/a	Proyecto de Memorando electrónico conforme.	Memorando electrónico firmado
13	Recibir el memorando derivar a la Unidad de organización correspondiente.	OACID	Especialista	Memorando electrónico firmado	- Memorando electrónico firmado y derivado. - SAIP
14	Recibir el memorando y determinar si corresponde atender la SAIP ¿Es competente de atender el pedido? 14.1 Sí. Ir a la actividad 16. 14.2 No. Ir a la actividad 15.	UO MIDAGRI	Unidad de organización poseedora de la información	- Memorando electrónico firmado y derivado. - SAIP	- SAIP conforme. - SAIP observado.
15	Informar al/la Funcionario/a responsable de entregar la información que no corresponde atender la SAIP. Ir a la actividad 7.	UO MIDAGRI	Unidad de organización poseedora de la información	SAIP observado.	Memorando devolviendo SAIP



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
16	Evaluar la necesidad de solicitar una prórroga para la atención de la SAIP. La unidad de organización poseedora de la información debe tener una causa comprobada de falta de capacidad logística u operativa o de recursos humanos o al significativo volumen de la información solicitada. ¿Requiere ampliar el plazo de atención de la SAIP? 16.1 Sí. Ir a la actividad 17. 16.2 No. Ir a la actividad 19.	UO MIDAGRI	Unidad de organización poseedora de la información	SAIP	- SAIP conforme. - Proyecto de memorando informando ampliación de plazo.
17	Informar la ampliación de plazo para atención del SAIP a el/la Funcionario/a responsable de entregar la información, en el día de recibido el requerimiento, señalando la fecha (improrrogable) en que se entregará la información, sustentando debidamente el requerimiento.	UO MIDAGRI	Unidad de organización poseedora de la información	Proyecto de memorando informando ampliación de plazo	Memorando informando ampliación de plazo
18	Comunicar al/la solicitante la ampliación del plazo de atención de la SAIP, dicha comunicación debe realizarse en un plazo máximo de dos (02) días hábiles de recibido el pedido de información.	OACID	FRAI	Comunicación informando ampliación de plazo	Comunicación al ciudadano informando ampliación de plazo de atención.
19	Recopilar la información requerida en la SAIP, verificando que sea autentica, fidedigna, actual, completa y precisa, evitando cualquier acción o interpretación que, de modo arbitrario, obstruya el acceso a la información requerida y remitir a la OACID. En caso que la información solicitada se encuentre dentro de las excepciones establecidas en los artículos 15, 16 y 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, deberá elaborar un informe donde se especifique la causa legal invocada y las razones que motivan tal decisión.	UO MIDAGRI	Unidad de organización poseedora de la información	SAIP conforme.	- Memorando de respuesta. - Información recopilada o Informe de sustento.



N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
	Asimismo, se debe tachar los datos personales que contenga la información a ser entregada, conforme a la normativa vigente.				
20	Revisar la información remitida, elaborar Carta de respuesta al solicitante e identificar la vía de entrega al solicitante, pudiendo ser el envío por correo electrónico o de forma presencial. ¿Envío es por correo electrónico? 20.1 Sí. Ir a la actividad N° 21. 20.2 No. Ir a la actividad N° 22.	OACID	FRAI	- Memorando de respuesta. - Información recopilada o Informe de sustento.	- Carta de respuesta dirigida al solicitante - Memorando de respuesta. - Información recopilada o Informe de sustento.
21	Remitir la información requerida al correo electrónico proporcionada en la SAIP por el solicitante, siempre y cuando no se requiera el pago previo del costo de reproducción. Ir a la actividad N° 29.	OACID	FRAI	- Carta de respuesta dirigida al solicitante. - Información recopilada o Informe de sustento revisada.	Correo electrónico adjuntando: - Carta de respuesta dirigida al solicitante; y - información recopilada o Informe de sustento revisada.
22	Elaborar el proyecto de carta de respuesta adjuntado la información requerida	OACID	FRAI	Información recopilada o Informe de sustento.	Proyecto de carta de respuesta a solicitante.
23	Recibir y revisar proyecto de carta, verificando contengan los datos de la solicitud del solicitante.	OACID	Director/a	Proyecto de carta	Carta de respuesta



N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
	¿Es conforme? 24.1 Sí. Ir a la actividad N° 26. 24.2 No. Ir a la actividad N° 24.			respuesta a solicitante. • Memorando de respuesta. • Información recopilada o Informe de sustento.	solicitante conforme. • Proyecto de carta de respuesta a solicitante observado.
24	Devolver para su corrección. Ir a la actividad N° 23.	OACID	Director/a	Proyecto de carta de respuesta a solicitante observado.	Proyecto de carta de respuesta a solicitante observado y devuelta
25	Firmar la carta y trasladar para la entrega al solicitante.	OACID	Director/a	• Carta de respuesta a solicitante conforme. • Información del costo de reproducción.	• Carta firmada. • Información del costo de reproducción.
26	Notificar al/la solicitante que recoja la información requerida, enviando la carta con el costo de reproducción que debe cancelar previo al recojo de la información solicitada, para lo cual ejecuta el procedimiento S.06.01.01.03.	OACID	Especialista	• Carta firmada. • Información del costo de reproducción.	Carta notificada.
El Solicitante viene al MIDAGRI a recoger la información					
27	Genera el recibo de autorización de pago con los datos de la carta notificada, para que el solicitante proceda con el pago correspondiente.	OACID	Especialista	Carta notificada impresa	Recibo de autorización de pago
28	Recibir la constancia de pago y entregar la información con cargo de recepción.	OACID	Especialista	Constancia de pago	• Carta notificada (cargo)



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
					• Constancia de pago
29	Cargar notificación de respuesta de la SAIP en el SIGED y archivar.	OACID	Especialista	• Carta notificada (cargo) • Constancia de pago • Información recopilada o Informe de sustento.	CUT finalizado - SIGED
Fin de procedimiento.					
Controles durante el proceso:					
a. Las actividades del presente procedimiento son registradas en el SIGED y en el formato "Registro de Atención SAIP", donde también se debe registrar cualquier comentario, en relación a la atención al trámite; cómo la justificación en caso de desviarse de los procedimientos normales o el incumplimiento de plazos. b. Diariamente, el/la Especialista de la OACID debe verificar los plazos de atención, cuando la unidad de organización se encuentre fuera del plazo otorgado, se le comunica mediante correo electrónico la atención inmediata y se registra dicho correo en el SIGED.		OACID	Especialista	CUT - SIGED	Reporte de Atención SAIP



Documentos que se generan:

- Solicitud de acceso a la información pública (escrito, correo electrónico).
- Formulario P-1.
- Registro SISACIM.
- Comunicados a partes interesadas externas (Oficio, carta o correo electrónico)
- Comunicados a partes interesadas internas (Memorándum o correo electrónico)
- Formato: Recibo de autorización de pago
- Constancia de pago (Recibo de Ingreso)
- Información o sustento solicitado.
- Formato: Reporte de Atención SAIP



DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.02.01 ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (PARTE 1)

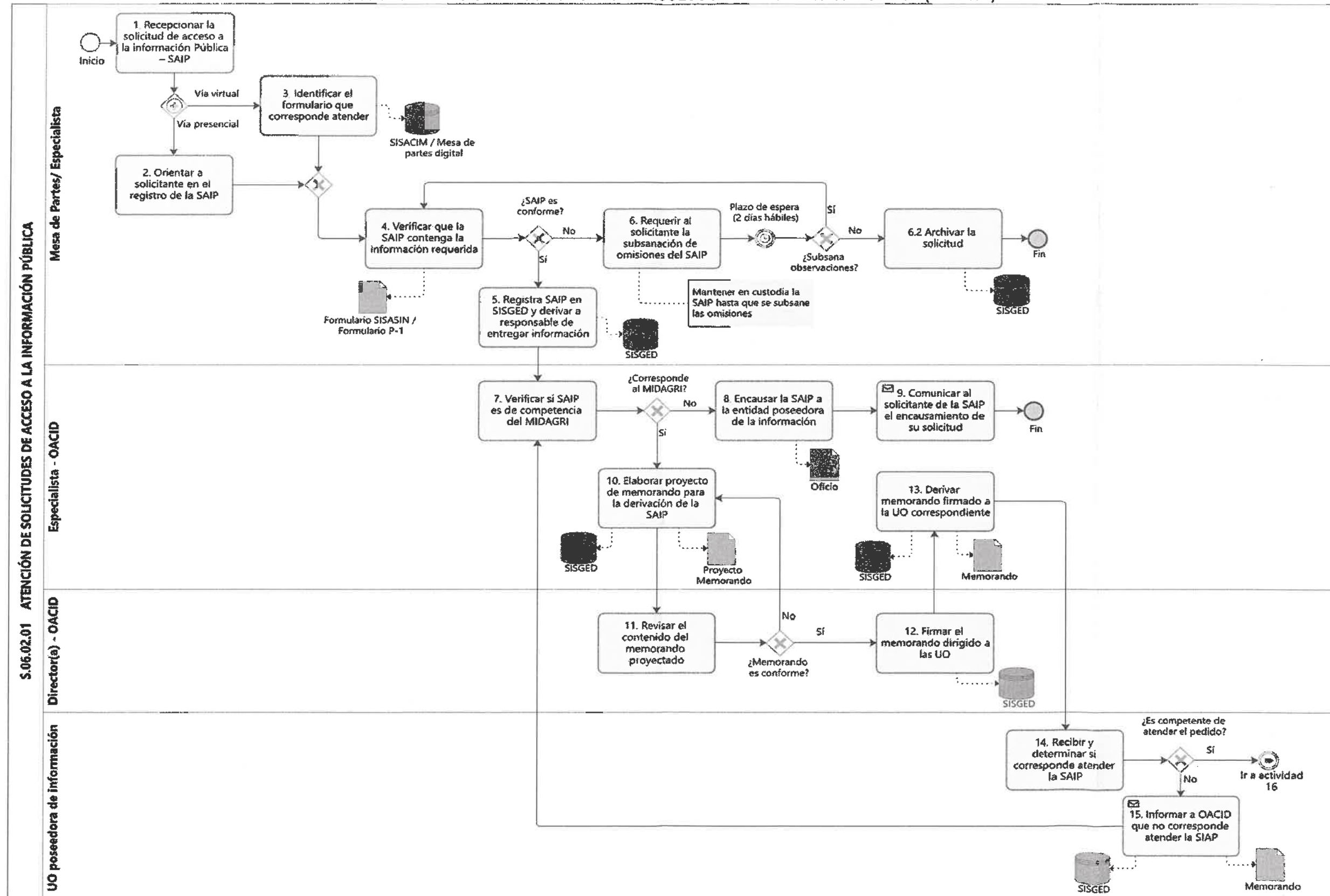
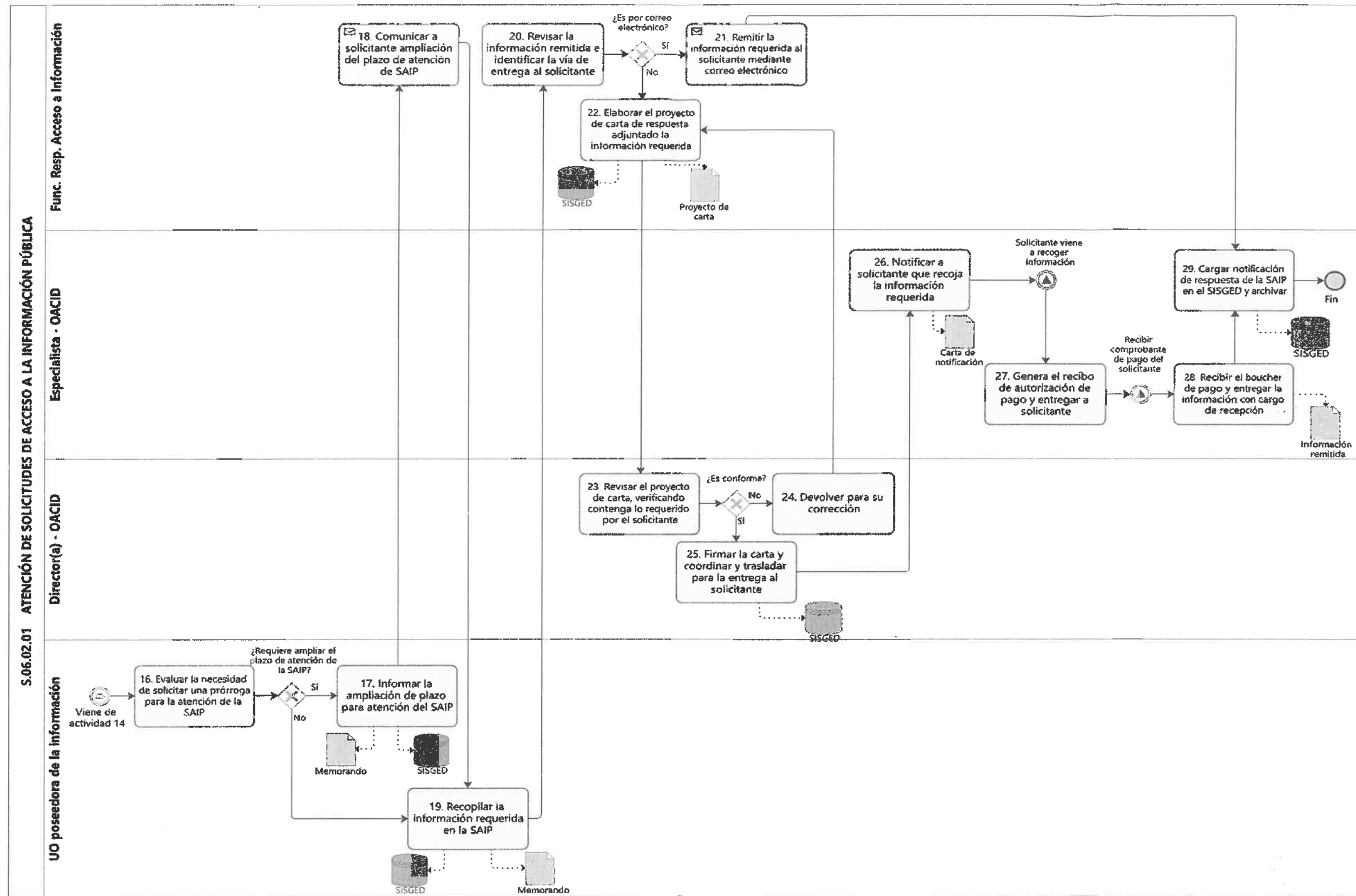


DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.02.01 ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (PARTE 2)



3.4.3.2 S.06.02.02 Atención de visitas y consultas presenciales

 PERÚ Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre:	Procedimiento	Proceso Asociado	
		Nivel 0	Nivel 1
	Atención de visitas y consultas presenciales	S.06 Atención al Ciudadano y Gestión Documental	S.06.02 Gestión de atención al ciudadano
Código:	S.06.02.02		
Versión:	01		
Objetivo:	Atender de manera oportuna a los ciudadanos que se apersonen a las sedes del MIDAGRI para participar en reuniones programadas con las unidades de organización de la entidad, o cuando requieran programar reuniones o hacer consultas de manera presencial.		
Alcance:	El presente procedimiento es de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio de todas las unidades de organización del MIDAGRI.		
Base Normativa:	• Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Decreto Supremo N° 005-2012-TR, Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. • Decreto Supremo N° 120-2019-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28024 - Ley que regula la gestión de intereses en la administración pública. • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MINAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.		
Responsable del procedimiento:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental		

Siglas y definiciones:

CUT	: Código Único de Trámite.
MIDAGRI	: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego
OACID	: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Siglas y definiciones:	
PCM	: Presidencia del Consejo de Ministros
SISGED	: Sistema de Gestión Documentaria del MIDAGRI
TUPA	: Texto Único de Procedimientos Administrativos. Es el documento de gestión que compendia y sistematiza de manera comprensible y clara la información de todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad incluyendo aquellos que son estandarizados, que deben tramitar los ciudadanos y empresas en las entidades de la administración pública.
UO competente	: Unidad de organización competente
UO MIDAGRI	: Unidades de Organización del MIDAGRI
Solicitante	: Persona natural o jurídica que solicita acceder a la información que posee o genera el MIDAGRI, en el marco del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y al amparo del derecho fundamental del acceso a la información consagrada en el numeral 5 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú.

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del Requisito	Fuente
Requerimiento de atención (consulta / visita)	Solicitante

N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
1	Recibir al/la ciudadano/a, requerir que se identifique con su documento de identificación, confirmar el tipo de atención requerida (consulta o visita) y registrándolo en la Matriz de Atención al Ciudadano o el Registro de Visitas en Línea. Durante la atención al/la ciudadano/a se debe cumplir con las disposiciones vigentes en salud y seguridad, establecidas por el Poder Ejecutivo. La atención presencial se realiza de acuerdo al protocolo de atención del MIDAGRI, se considera el orden de llegada del solicitante,	OACID	Auxiliar OACID	Requerimiento de atención (consulta/visita) del/la Ciudadano/a	- Solicitante identificado - Matriz de Atención al Ciudadano o Registro de Visitas en Línea.



N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
	priorizando con aquellos enmarcados en la atención preferencial, dentro del horario establecido por el MIDAGRI. ¿Se solicita reunión con UO del MIDAGRI? 1.1 Sí. Ir a la actividad N° 2. 1.2 No. Ir a la actividad N° 9.				
2	Verificar si el/la ciudadano/a se encuentre registrado en la "Relación de Visitas". La relación de visitas es actualizada diariamente por OACID, con la información de la programación de reuniones remitido por las unidades de organización del MIDAGRI a través de correo electrónico. ¿Ciudadano/a está registrado como visita autorizada? 2.1 Sí. Ir a la actividad N° 6. 2.2 No. Ir a la actividad N° 3.	OACID	Auxiliar OACID	• Solicitante identificado. • Relación de Visitas - Unidad Orgánica.	Solicitante autorizado para ingreso
3	Consultar a la unidad de organización competente si puede atender al/la ciudadano/a. ¿La unidad de organización puede atenderlo en el momento? 3.1 Sí. Ir a la actividad N° 6. 3.2 No. Ir a la actividad N° 4.	OACID	Auxiliar OACID	Ciudadano/a identificado	Requerimiento de atención
4	Informar a la OACID verbalmente y por correo electrónico la fecha de programación de la atención al/la ciudadano/a y el medio correspondiente (presencial o por teléfono).	UO MIDAGRI	UO competente	Requerimiento de atención	Programación de fecha de atención
5	Comunicar al/la ciudadano/a sobre la fecha de atención de la solicitud. Esperar la presentación del ciudadano(a) en la sede del MIDAGRI en la fecha y hora programada. Ir a actividad 1.	OACID	Auxiliar OACID	Programación de fecha de atención	Comunicación de fecha de atención



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
6	Registrar la visita en la plataforma del "Registro de visitas en línea" administrado por la PCM, y acompañar al/la ciudadano/a al ingreso del lugar donde se ha programado la reunión.	OACID	Auxiliar OACID	Ciudadano/a autorizado para ingreso	Ciudadano/a registrado en Registro de Visitas en Línea
7	Atender al/la ciudadano/a presencialmente, de acuerdo a lo dispuesto en el protocolo de atención al ciudadano(a) del MIDAGRI, acompañándolo en todo momento hasta dejarlo en el módulo de registro de visitas de OACID, una vez terminada la reunión.	Unidad competente	Representante de unidad	• Ciudadano/a registrado en Registro de Visitas en Línea. • Visita autorizada.	• Visita realizada. • Gestión de Intereses. • Registro de Visitas en Línea.
8	Registrar la salida del/la ciudadano/a en la plataforma del "Registro de visitas en línea" y entrega su documento de identidad. Fin del procedimiento.	OACID	Auxiliar OACID	Visita realizada.	Matriz de atención al ciudadano
9	Evaluar la consulta realizada por el/la ciudadano/a y determinar el tipo de requerimiento. ¿Puede ser atendida por la OACID? 9.1 Sí. Ir a actividad 10. 9.2 No. Ir a actividad 11.	OACID	Auxiliar OACID	• Solicitante identificado • Matriz de Atención Ciudadano	Requerimiento determinado
10	Analizar y absolver la consulta del/la ciudadano/a. Si la consulta es acerca del estado de su CUT o algún documento de referencia, ingresar al SIGED y dar la respuesta. Ir a la actividad 12.	OACID	Auxiliar OACID	Requerimiento determinado	Responder consulta del ciudadano/a
11	Contactar al/la ciudadano/a con la unidad de organización que pueda ayudarlo a absolver su consulta.	OACID	Auxiliar OACID	Requerimiento determinado	• Contacto con UO competente • Respuesta al ciudadano/a
12	Verificar que la consulta haya sido atendida ¿Se dio respuesta al/la ciudadano/a? 12.1 Sí. Ir a actividad 14. 12.2 No. Ir a actividad 13.	OACID	Auxiliar OACID	Respuesta ciudadano/a	Retroalimentación del ciudadano/a



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
13	Comunicar al/la ciudadano/a que se le enviará pronta respuesta al medio de comunicación que indique, debiendo dar respuesta dentro del siguiente día hábil de hecha la consulta.	OACID	Auxiliar OACID	Retroalimentación del ciudadano/a	Comunicación para el ciudadano/a
14	Verificar la calidad de respuesta entregada, y registrar dicha respuesta en la "Matriz de atención al ciudadano" ¿Ciudadano/a conforme con la atención? 14.1 Sí. Ir a la actividad N° 16. 14.2 No. Ir a la actividad N° 15.	OACID	Auxiliar OACID	Respuesta al ciudadano/a	Retroalimentación del ciudadano/a
15	Informar al/la ciudadano/a que puede presentar nueva consulta, reclamo o acceder a los otros servicios brindados por la OACID. Ir a actividad 16.	OACID	Auxiliar OACID	Retroalimentación del ciudadano/a	Comunicación para el ciudadano/a
16	Efectuar el cierre de la atención al/la ciudadano/a, en la "Matriz de Atención al Ciudadano" registrando el tipo de atención, registra hora y otros datos. Le devuelve al ciudadano(a) su documento de identificación.	OACID	Auxiliar OACID	• Consulta atendida • Visita realizada	Atención cerrada - Matriz de Atención al Ciudadano
Controles durante el proceso: • Personal de seguridad y OGGRH se encargan del cumplimiento de los protocolos de seguridad y salud. • Personal de seguridad cuenta con un registro manual de ingreso y salida de los visitantes (Registro de Seguridad), el cual se revisa de manera diaria. Se retiene en custodia el Documento de Identidad mientras el visitante se encuentra en las instalaciones. • El registro de Seguridad se contrasta con el registro "Matriz de Atención al Ciudadano" y "Registro de visitas en línea" que realiza el personal de atención al ciudadano, donde se registra datos, fecha, hora entre otros.		OACID	Auxiliar OACID	Requerimiento de atención (consulta/visita) del Ciudadano/a	• Matriz de Atención al Ciudadano • Registro de Visitas en línea • Registro manual de ingreso y salida de los visitantes.
Fin de procedimiento.					

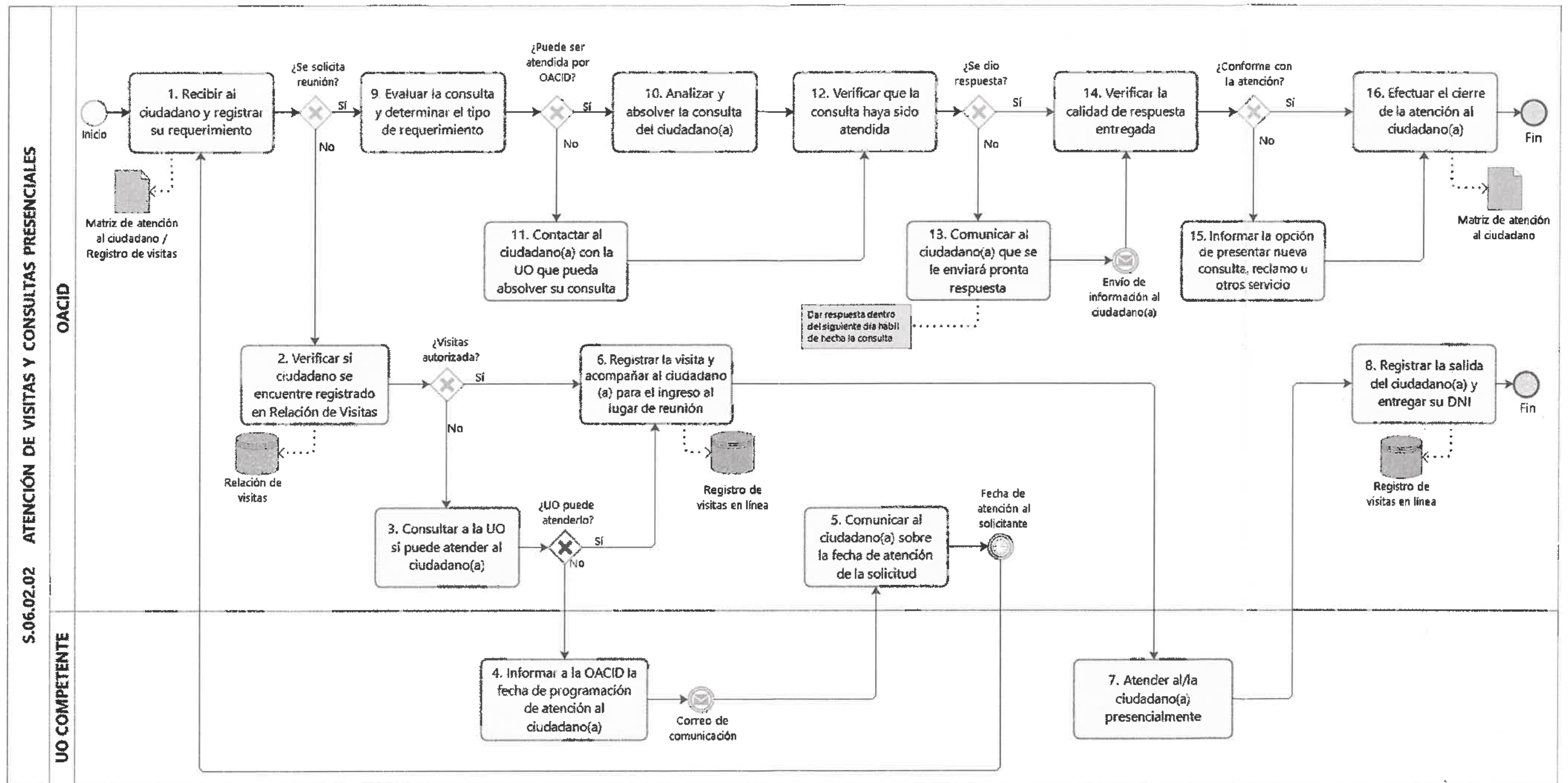


Documentos que se generan:

- Matriz de atención al ciudadano.
- Relación de visitas.
- Reporte de la plataforma "Registro de visitas en línea"



DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.02.02 ATENCIÓN PRESENCIAL DE VISITAS



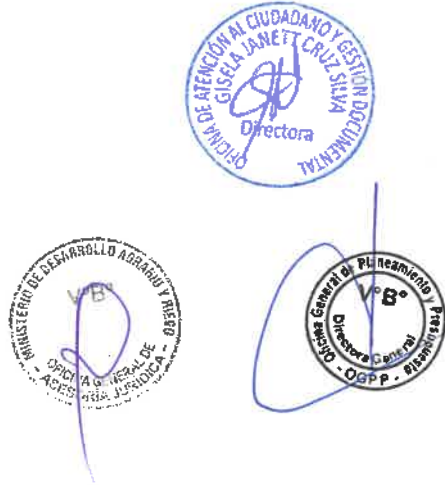
Formato N° 1: Matriz de atención al Ciudadano

N	Fecha de consulta	Nombres y apellidos	DNI	Motivo de la consulta	Teléfono	Correo electrónico	Medio de atención	Hora y tiempo aprox. de atención	Especialista Alo Midagri - OACID	Sede	Condición de complejidad	Día	Oficina competente	Fecha de derivación	Seguimiento 1 (día 07-telefono)	Seguimiento 2 (día 14-telefono)	Seguimiento 3 (día 21-correo)	Se concluyo la atención	Fecha de respuesta	Estado final	Numero de atenciones



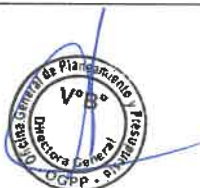
Formato N° 2: Registro de visitas

Ítem	Fecha de Visita	Nombres y Apellidos del Visitante (Obligatorio)	Entidad	D.N.I./RUC del Visitante (obligatorio)	Funcionario(a)/Unidad Orgánica Visitado(a)	Hora de Ingreso	Hora de Salida



3.4.3.3 S.06.02.03 Atención de consultas presentadas por los canales virtuales

 PERU Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego	FICHA DE PROCEDIMIENTO		
Nombre:	Procedimiento	Proceso Asociado	
		Nivel 0	Nivel 1
	Atención de consultas presentadas por los canales virtuales	S.06 Atención al Ciudadano y Gestión Documental	S.06.02 Gestión de atención al ciudadano
Código:	S.06.02.03		
Versión:	01		
Objetivo:	Brindar respuesta de forma oportuna a las consultas virtuales presentadas por los ciudadanos/a		
Alcance:	Alta Dirección y unidades de organización del MIDAGRI.		
Base Normativa:	• Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MINAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Resolución Ministerial N° 0161-2017-MINAGRI, que aprueba Directiva Sectorial N° 01-2017-MINAGRI-DM, "Protocolo de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Riego". • Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.		
Responsable del procedimiento:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental		



Siglas y definiciones:	
CUT	: Código Único de Trámite.
MIDAGRI	: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego
OACID	: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
SISGED	: Sistema de Gestión Documentaria
UO MIDAGRI	: Unidades de Organización del MIDAGRI
Solicitante	: Persona natural o jurídica que solicita acceder a la información que posee o genera el MIDAGRI, en el marco del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y al amparo del derecho fundamental del acceso a la información consagrada en el numeral 5 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú.

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del Requisito	Fuente
- Consulta del solicitante - Identificación del solicitante	Solicitante

N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
1	Recibir la consulta del solicitante, a través del canal telefónico o correo electrónico institucional, debiendo solicitar o confirmar sus datos personales y el detalle de la consulta. Para atender el correo electrónico institucional, se debe ingresar frecuentemente a la bandeja de entrada para verificar el ingreso de mensajes.	OACID	Auxiliar OACID	Requerimiento de atención (Consulta) del solicitante	Solicitante identificado
2	Registrar información personal y consulta del solicitante en la Matriz de Atención al Ciudadano. ¿La consulta presentada es referente al estado de un CUT? 1. Sí. Ir a la actividad N° 3. 2. No. Ir a la actividad N° 5.	OACID	Auxiliar OACID	Solicitante identificado	Registro del pedido en la Matriz de Atención al Ciudadano



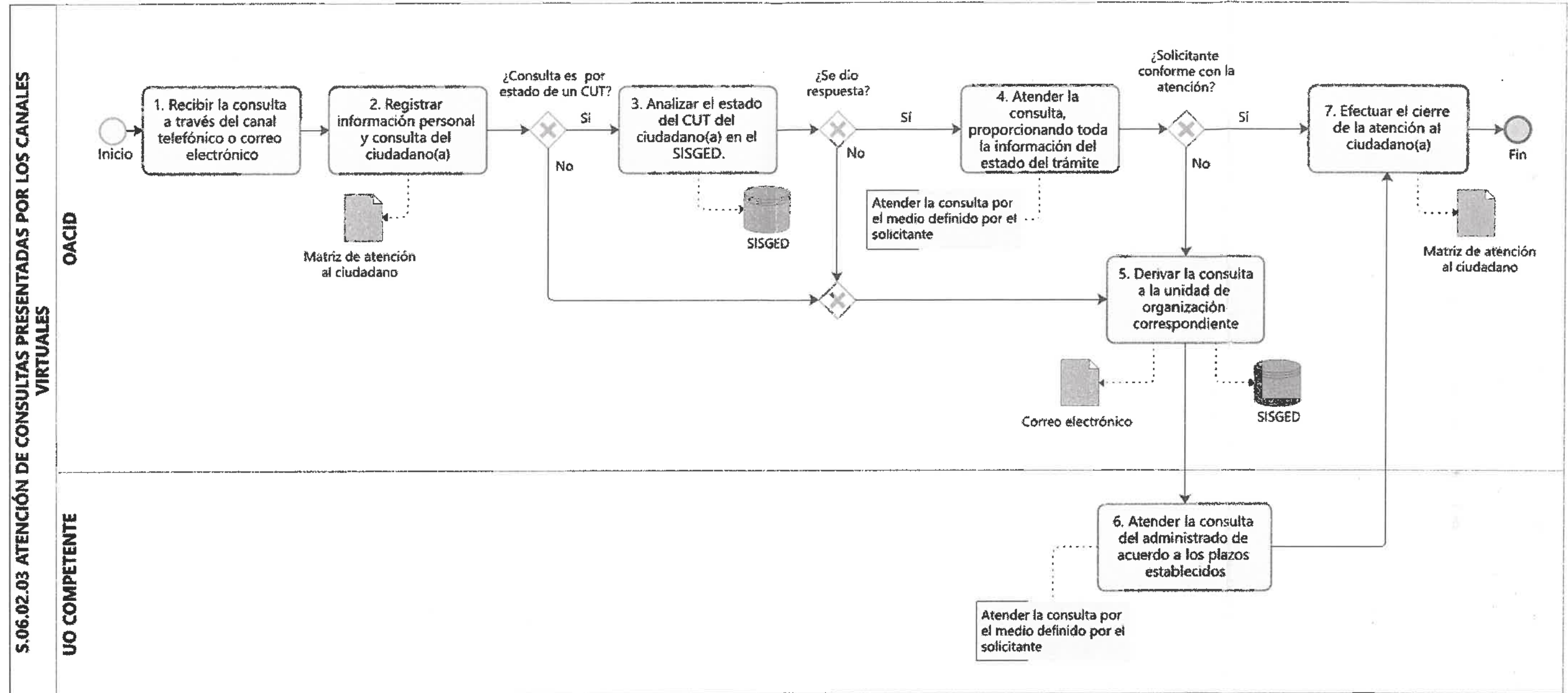
N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
3	Analizar el estado del CUT del solicitante en el SIGED. ¿Tiene respuesta para el solicitante? 1. Sí. Ir a la actividad N° 4. 2. No. Ir a la actividad N° 5.	OACID	Auxiliar OACID	Registro del pedido en la Matriz de Atención al Ciudadano	Estado de expediente requerido
4	Atender la consulta, proporcionando toda la información necesaria al solicitante, debiendo aplicar las disposiciones del protocolo de atención de MIDAGRI. Considerar los tiempos de atención, de acuerdo a los niveles de complejidad de la consulta y las disposiciones establecidas en el Protocolo de Atención al Ciudadano del MIDAGRI, considerando las siguientes casuísticas: 4.1. Consulta sobre temas que no tienen antecedentes. 4.2. La información es antigua. 4.3. La unidad orgánica ya no existe. 4.4. No contestan el teléfono. 4.5. Las posibles unidades competentes, demandan mayor tiempo en sus coordinaciones internas. 4.6. Los especialistas se encuentran con licencias o ya no laboran en el MIDAGRI. 4.7. Acompañamiento para que ingrese a la Plataforma Digital de la Mesa de Partes Digital del MIDAGRI o algún otro sistema virtual (Reclamos, Solicitudes de Acceso a la Información Pública). ¿El solicitante está conforme con la atención? 1. Sí. Ir a la actividad N° 7. 2. No. Ir a la actividad N° 5.	OACID	Especialista	Estado de expediente requerido	Consulta atendida
5	Derivar la consulta a la unidad de organización correspondiente a través del correo electrónico, si corresponde puede proporcionar el	OACID	Especialista	Solicitante registrado	Consulta derivada



N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
	número del contacto de la unidad orgánica competente, para la comunicación directa; o puede asegurarle que le brindará respuesta, al medio de comunicación indicado, dentro un corto plazo que puede ser al siguiente día hábil, dependiendo el nivel de complejidad.				
6	Atender la consulta del administrado de acuerdo a los plazos establecidos, a través del medio indicado por el solicitante, considerando las casuísticas identificadas en la actividad 4, y con copia a OACID.	UO MIDAGRI	UO MIDAGRI	Consulta derivada	Consulta atendida
7	Cerrar la atención de la consulta en el formato "Matriz de Atención al Ciudadano".	OACID	Especialista	Consulta atendida	Atención cerrada - Matriz de Atención al Ciudadano
Controles durante el proceso: a. Se verifica la atención de las solicitudes registradas en la Matriz de atención al ciudadano.		OACID	Especialista	Requerimiento de atención (Consulta) del solicitante	Registro del pedido en la Matriz de Atención al Ciudadano
Fin de procedimiento.					
Documentos que se generan:					
• Formato: Matriz de Atención al Ciudadano					



DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.02.03 ATENCIÓN DE CONSULTAS PRESENTADAS POR LOS CANALES VIRTUALES



3.4.3.4 S.06.02.04 Atención de reclamos

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
Nombre:	Procedimiento	Proceso Asociado	
		Nivel 0	Nivel 1
	Atención de reclamos	S.06 Atención al Ciudadano y Gestión Documental	S.06.02 Gestión de atención al ciudadano
Código:	S.06.02.04		
Versión:	01		
Objetivo:	Brindar el adecuado registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos presentados por la ciudadan/a al MIDAGRI		
Alcance:	El presente procedimiento es de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio de todas las unidades de organización del MIDAGRI		
Base Normativa:	• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. • Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las entidades de la administración pública. • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública. Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.		
Responsable del procedimiento:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental		



Siglas y definiciones:	
CUT	: Código Único de Trámite.
MIDAGRI	: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego
OACID	: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
SISGED	: Sistema de Gestión Documentaria
UO MIDAGRI	: Unidades de Organización del MIDAGRI
Acción correctiva	: Es la acción que consiste en identificar y eliminar la causa raíz que originó el reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones, y evitar que vuelva a ocurrir.
Duplicidad de reclamos resueltos	: Es cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en la entidad, sede, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación ocurra siempre que el reclamo más antiguo haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención.
Libro de Reclamaciones	: Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra; así como a las entidades públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística, para la toma de decisiones de la Alta Dirección. Esta plataforma es administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros. En caso la entidad no cuente con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos.
Mejora continua	: Se refiere a la aplicación sistémica y recurrente de un conjunto de acciones por parte de las entidades públicas, que buscan cambios y mejoras en la calidad de la prestación de los bienes y servicios.
Mesa de Partes	: Comprende el espacio físico (área) o virtual mediante el cual se genera la recepción documental.
Persona	: Entendido el término personas, como el conjunto de sujetos de derecho, ya sean personas naturales o jurídicas, que acceden a un bien o servicio brindado por las entidades públicas, de acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP.
Reclamo	: Es el mecanismo de participación de la ciudadanía, a través del cual las personas expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. Los reclamos que se presenten ante la entidad no tienen naturaleza de recurso administrativo; asimismo, su respuesta no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnatorio, ni paraliza los plazos establecidos en los procedimientos administrativos en curso.



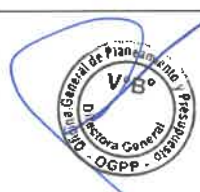
Requisitos para iniciar el procedimiento:

Descripción del Requisito	Fuente
Reclamo: Verbal / Formulario virtual de reclamo La persona tiene hasta treinta días (30) calendarios para registrar su reclamo, contado a partir de ocurrido el hecho generador de la insatisfacción o disconformidad. Motivos del reclamo: Aspectos sobre los cuales versan los reclamos, y están directamente relacionados con los conductores de calidad, los mismos que están presentes en la atención y provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, y que su ausencia o inadecuado desarrollo, potencialmente los convierten en reclamos, conforme se señala a continuación: • Trato profesional durante la atención: Se refiere a las acciones que asume el/la servidor/a civil y la actitud que muestra al momento de brindar o entregar un bien o servicio, a través de los diferentes canales de atención con los que cuente la entidad; en tal contexto, la persona considera aspectos que están relacionados al profesionalismo, igualdad en el trato, respeto, empatía, cordialidad, conocimiento, entre otros. • Información: Se refiere a la capacidad de brindar información adecuada a las personas, tanto en los contenidos como en la forma de entrega; en tal contexto, la persona considera elementos como el uso de un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como a la actitud de permitir una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, los horarios y plazos de atención, el estado y progreso de un trámite o, durante la prestación del bien o servicio. • Tiempo de atención: Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad; es decir, desde la espera por parte de la persona antes de ser atendido hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad; asimismo, considera el cumplimiento de los plazos establecidos. • Acceso a la prestación de los bienes y servicios: Se refiere al conjunto de condiciones que proporciona la entidad para entregar el bien o servicio a todas las personas, de manera fácil e inclusiva, a través de diferentes canales de atención con los que cuente la entidad; en tal contexto, la persona evalúa aspectos como la infraestructura, seguridad, disponibilidad de los canales y horarios de atención, entre otros. • Resultado de la gestión o atención: Referido a la capacidad de la entidad para prestar un bien o un servicio de forma correcta. Esto depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, los cuales deben tener correlato con la facilidad que las personas pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado. • Confianza de la entidad ante las personas: Referido a situaciones que afectan la legitimidad que la entidad genera en las personas; en tal contexto, las personas evalúan aspectos como la transparencia	Ciudadano(a), denominado persona según lo dispuesto en la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP



Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del Requisito	Fuente
en los actos del servicio; la integridad alineada al cumplimiento de los valores, principios y normas éticos compartidos; entre otros.	

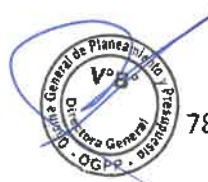
N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
1	Registrar el reclamo presentado por el/la ciudadano(a), para lo cual actúa de acuerdo a los criterios establecidos para la atención de reclamos (<u>Anexo 3</u> del presente manual de procedimientos). La Solicitud puede ser presentada a través de los siguientes canales de atención: a) Presencial: Registrado por medio del Libro de Reclamaciones físico con el que cuenta la entidad, mediante el "Formato de registro (físico)", Formato N° 1 del presente procedimiento. b) Digital: Se realiza a través de la Plataforma Digital Libro de Reclamaciones, que se encuentra en el Portal del Estado Peruano (gob.pe) vinculado a la entidad. La persona realiza el registro de su reclamo de manera digital, cuya información ingresada es validada por la plataforma, y de estar conforme, culmina el registro creándose el código de reclamo, y notificándose a la persona mediante correo electrónico. ¿El reclamo es presentado presencialmente? 1.1 Sí. Ir a la actividad N° 2. 1.2 No. Ir a la actividad N° 5.	Ciudadano(a)	Persona	Necesidad presentar reclamo de un	Registro de reclamo



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
2	Orientar a la persona para que registre su reclamo en el Libro de Reclamaciones.	OACID	Encargado/a del Libro de Reclamaciones en las sedes del MIDAGRI	Registro de reclamo	Registro físico del reclamo
3	Remitir digitalmente el registro del reclamo físico a través del SIGGED al/la especialista del proceso de gestión de reclamos. Se genera el CUT.	OACID	Mesa de partes / Especialista	Registro físico del reclamo	Reclamo registrado en el SIGGED (CUT)
4	Registrar de manera clara y precisa la información en la plataforma digital (Libro de Reclamaciones digital), incluyendo la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente, en un plazo máximo de dos (02) días hábiles de su recepción. Ir a actividad siguiente.	OACID	Responsable del proceso de gestión de reclamos	Reclamo remitido digitalmente	Registro del reclamo en Libro de Reclamaciones digital
5	Verificar el contenido de la hoja de reclamación, a efectos de determinar si cumple o no con los aspectos de: i) competencia, ii) si corresponde a un reclamo bajo los alcances del Decreto Supremo N° 007- 2020-PCM, o iii) si se cuenta con la información necesaria para su atención. Se cuenta con un plazo máximo de tres (03) días hábiles para su verificación.	OACID	Responsable del proceso de gestión de reclamos	Registro del reclamo en la Plataforma Digital de Libro de Reclamaciones	• Reclamo es de competencia del MIDAGRI • Reclamo no es de competencia del MIDAGRI
6	Derivar a la entidad competente, incorporando la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente de manera que la entidad continúe con su atención. Para el envío del reclamo, se procede a ejecutar el procedimiento S.06.01.03.	OACID	Responsable del proceso de gestión de reclamos	Reclamo no es de competencia del MIDAGRI	Oficio remitiendo reclamo.



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
7	Notificar a la persona que presentó el reclamo mediante el Formato de Respuesta de Derivación por Competencia (Formato N° 2 del presente procedimiento). Para el envío de la respuesta, se procede a ejecutar el procedimiento S.06.01.03. Fin del procedimiento.	OACID	Responsable del proceso de gestión de reclamos	- Reclamo no es de competencia del MIDAGRI. - Oficio remitiendo reclamo.	Respuesta de derivación de competencia por
8	Verificar si corresponde a un reclamo (puede ser una queja, denuncia, sugerencia u otros) ¿Es un reclamo? 8.1 Sí. Ir a la actividad 11. 8.2 No. Ir a la actividad 9.	OACID	Responsable del proceso de gestión de reclamos	Registro del reclamo en Libro de Reclamaciones digital	- Reclamo confirmado. - Es otro tipo de solicitud.
9	Efectuar la derivación interna a la unidad de organización competente, definiendo el tipo de requerimiento realizado (queja, denuncia, sugerencia, otro), bajo procedimiento S.06.01.01, para conocimiento y fines.	OACID	Responsable del proceso de gestión de reclamos	Es otro tipo de solicitud.	Memorando remitiendo reclamo.
10	Notificar a la persona mediante el Formato de Respuesta para queja/denuncia/otro (Formato N° 3 del presente procedimiento) que no corresponde ser atendido como un reclamo e informar sobre las vías de tramitación que corresponde ejecutar. Para el envío de la carta, se procede a ejecutar el procedimiento S.06.01.03. Fin del procedimiento.	OACID	Responsable del proceso de gestión de reclamos	Memorando remitiendo reclamo.	Carta que adjunta Respuesta para queja/otros
11	Verificar si la información del reclamo consignada en el Libro de Reclamaciones es suficiente para atender el reclamo. ¿La información es suficiente? 11.1 Sí. Ir a la actividad 14. 11.2 No. Ir a la actividad 12.	OACID	Responsable del proceso de gestión de reclamos	Reclamo confirmado	- Reclamo conforme - Reclamo con información insuficiente.



N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
12	Notificar a la persona que presentó el reclamo para que, en un plazo de dos (02) días hábiles, subsane la información omitida o precise la descripción del hecho. En tanto no se produzca la subsanación requerida, se suspende el plazo de atención y respuesta. ¿Se subsana el requerimiento en el plazo? 12.1 Sí. Ir a la actividad 14. 12.2 No. Ir a la actividad 13.	OACID	Responsable del proceso de gestión de reclamos	Reclamo con información insuficiente.	- Comunicación (memorando, correo) solicitando subsanación de observaciones. - Carta subsanando el requerimiento.
13	Archivar el reclamo y notificar a la persona. Fin del procedimiento.	OACID	Responsable del proceso de gestión de reclamos	No subsanación hay de requerimiento.	- Reclamo archivado. - Comunicación (memorando, correo) notificando archivamiento de reclamo.
14	Derivar el requerimiento a la/s unidad/es de organización involucrada/s. - Unidades de organización del MIDAGRI, la derivación es por SIGSED. - Proyectos especiales, Programas u Organismos públicos adscritos, por correo electrónico o mesas de parte (virtuales)	OACID	Responsable del proceso de gestión de reclamos	Reclamo conforme	Memorando u oficio remitiendo reclamo.



N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
15	Elaborar y enviar la respuesta a el/la responsable del proceso de gestión de reclamos, la misma que debe contener las medidas correctivas adoptadas para el caso presentado, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de recibido el reclamo. • Unidades de organización del MIDAGRI, incluyendo Director/a de OACID; atienden el reclamo remitiendo el memorándum y/o informe correspondiente para la respuesta al ciudadano(a). • Proyectos especiales, Programas u Organismos públicos adscritos, responden directamente al ciudadano(a) con copia al OACID	UO MIDAGRI	Unidad de organización vinculada al servicio reclamado	Memorando u oficio remitiendo reclamo.	Memorando u oficio remitiendo la respuesta sobre la gestión del reclamo.
16	Revisar y consolida, de ser el caso, las respuestas de las unidades de organización vinculadas al servicio reclamado, y elabora la respuesta según el formato establecido, utilizando el Formato de respuesta aceptada (Formato N° 4) o Formato de respuesta denegada (Formato N° 5) del presente procedimiento, según corresponda.	OACID	Responsable del proceso de gestión de reclamos	Memorando u oficio remitiendo la respuesta sobre la gestión del reclamo	• Proyecto de carta de respuesta a la persona. • Respuesta revisada
17	Revisar el proyecto de respuesta del reclamo presentado ¿Es conforme? 18.1 Sí. Ir a la actividad N° 19. 18.2 No. Ir a la actividad N° 18.	OACID	Director/a	Respuesta revisada	• Respuesta a reclamo aceptada. • Respuesta a reclamo rechazada.
18	Solicitar a la unidad de organización vinculada la atención del reclamo, la subsanación de la observación presentada. Ir a la actividad 15.	OACID	Director/a	Respuesta reclamo rechazada.	Solicitud de subsanación de observaciones



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
19	Firmar el documento de respuesta del reclamo a la persona y derivar al responsable del proceso de gestión de reclamos.	OACID	Director/a	• Proyecto de carta de respuesta a la persona. • Respuesta a reclamo aceptada	Carta de respuesta firmada
20	Notificar la respuesta del reclamo a la persona, según la modalidad elegida en la hoja de reclamación, la cual puede ser mediante: i) notificación física a domicilio, ii) entrega en sede de la entidad, iii) mediante correo electrónico o, iv) a través servicio de mensajes cortos (SMS). Para la notificación física a domicilio, se procede a ejecutar el procedimiento S.06.01.01.03.	OACID	Responsable del proceso de gestión de reclamos	Carta de respuesta firmada	Carta de respuesta notificada
21	Registrar y cargar la notificación entregada o el documento de respuesta al ciudadano, en el SIGED y Libro de Reclamaciones, cerrando la atención del CUT.	OACID	Responsable del proceso de gestión de reclamos	Carta de respuesta notificada	• CUT atendido y archivado en SIGED • Hoja de reclamación atendida
Fin de procedimiento.					
Controles durante el proceso:		OACID	Asistente Administrativo	Documentos varios	Reporte de Atención de Reclamos
a. Las actividades del presente procedimiento son registradas en el SIGED y en el formato "Reporte de Atención de Reclamos", donde también se debe registrar cualquier comentario, en relación a la atención al trámite; cómo la justificación en caso de desviarse de los procedimientos normales o el incumplimiento de plazos. b. Diariamente, el/la Asistente Administrativo de OACID debe verificar los plazos de atención, cuando se encuentre fuera de plazo se comunica a la Unidad de organización mediante correo electrónico la atención inmediata.					



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
c.	Respecto a la duplicidad de reclamos resueltos, el/la responsable del proceso de gestión de reclamos, archiva el segundo reclamo, comunicando dicha situación a la persona, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles, posterior al archivamiento.	OACID	Responsable del proceso de gestión de reclamos	Reclamo presentado	Comunicación a la persona sobre archivamiento de reclamos duplicados.
d.	Respecto a la acumulación de reclamos en trámite, el/la responsable del proceso de gestión de reclamos puede disponer la acumulación de reclamos para que prosigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona, que coincidan en la entidad, sede, fecha y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos. Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.				
e.	El desistimiento del reclamo, se puede realizar hasta antes de la notificación de la respuesta, entendiéndose que la persona puede desistirse de continuar con su reclamo, dejando constancia de dicha situación en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones"; en tal situación, el reclamo es archivado por el/la responsable del proceso de gestión de reclamos.	OACID	Responsable del proceso de gestión de reclamos	Reclamo presentado	Comunicación a la persona sobre archivamiento del reclamo.

Documentos que se generan:

- CUT – SISGED.
- Registro Físico del Libro de Reclamaciones
- Respuesta de derivación por competencia.
- Respuesta para Queja/otro.
- Respuesta aceptada.
- Respuesta denegada.
- Comunicados oficiales: Correos electrónicos, Memorándum, Informes, Cartas u Oficios.

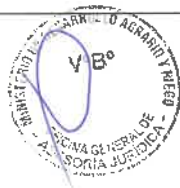


DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.02.04 ATENCIÓN DE RECLAMOS (PARTE 1)

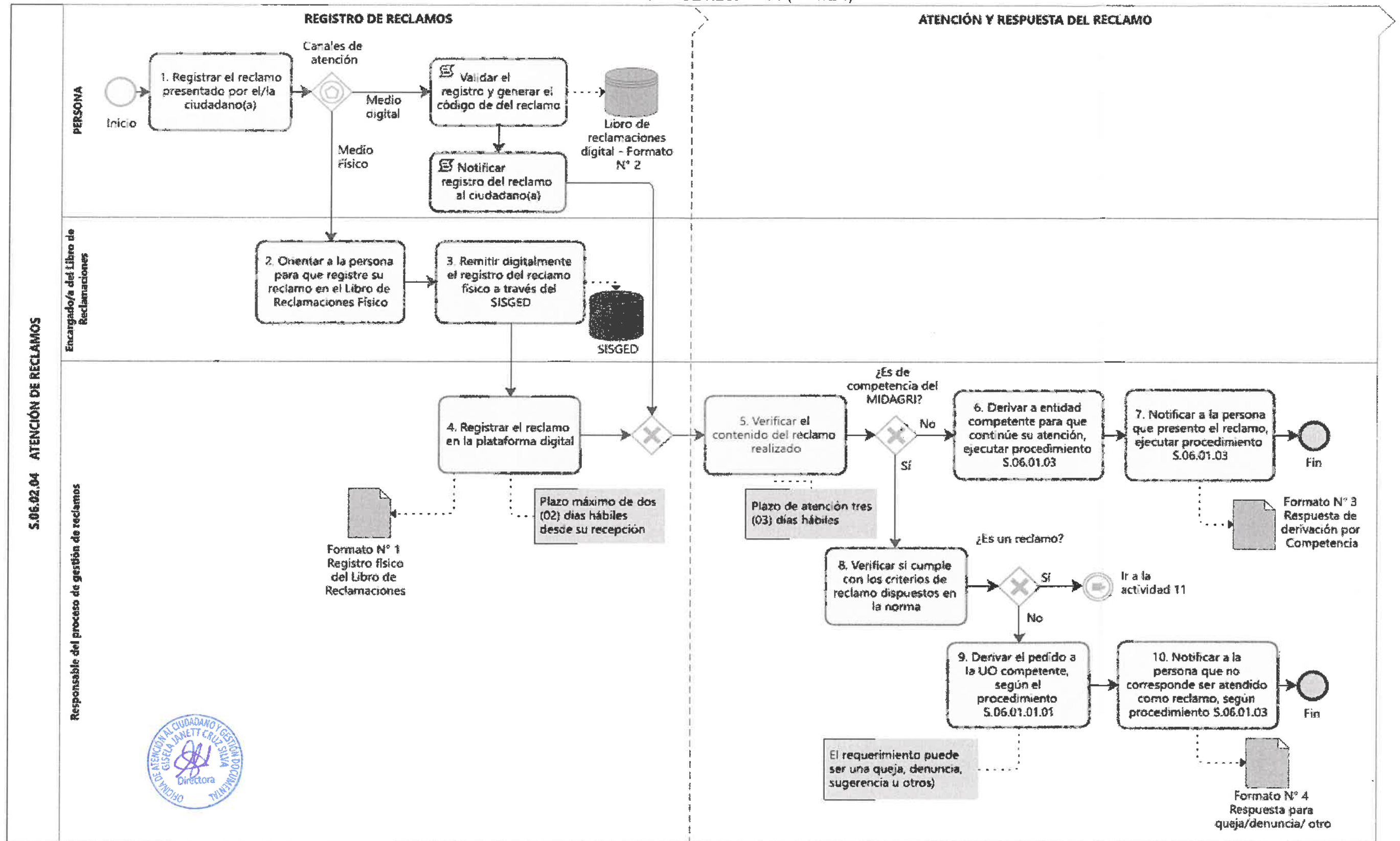
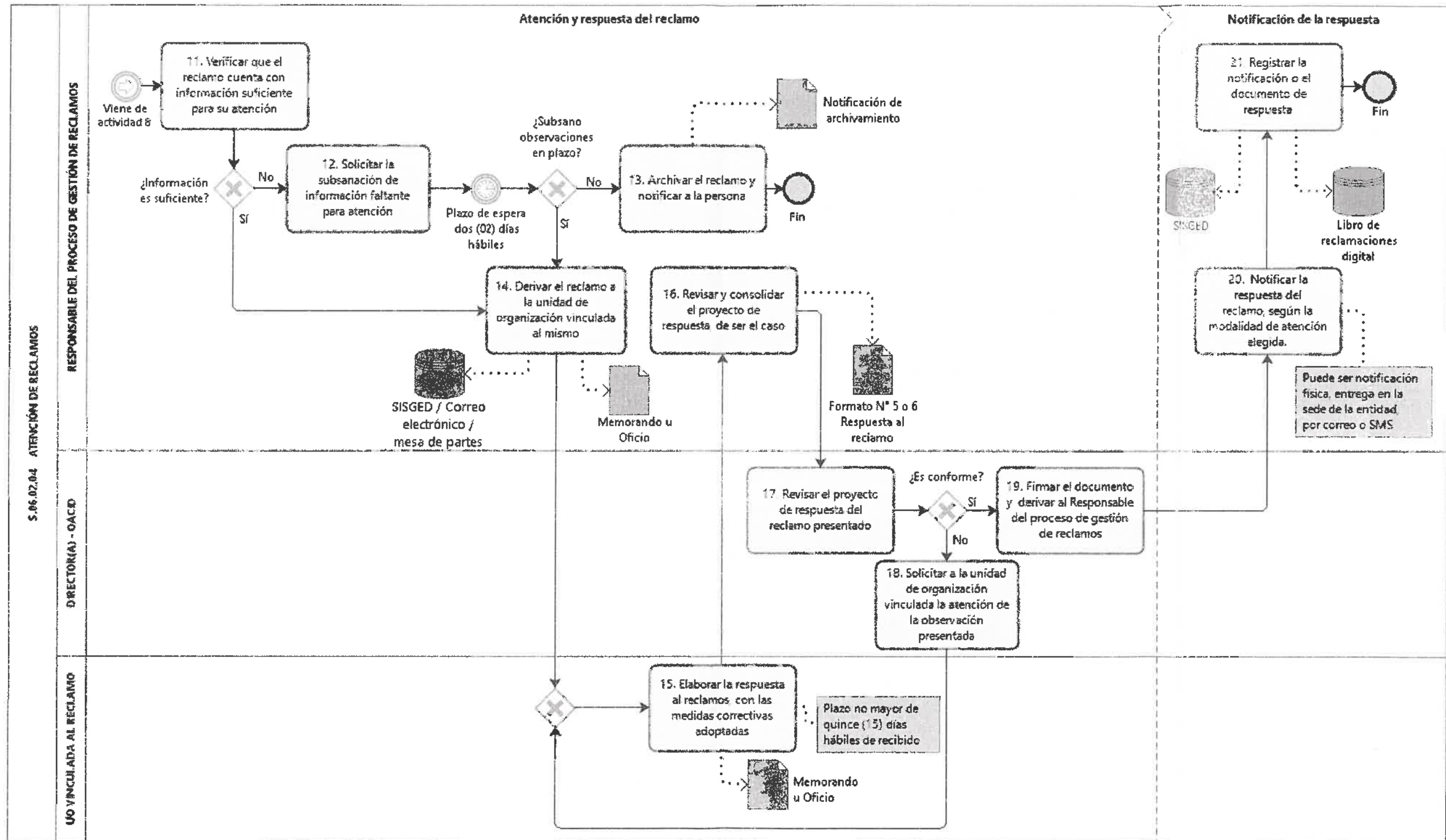


DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.02.04 ATENCIÓN DE RECLAMOS (PARTE 2)



Registro conforme al contenido de la plataforma de Libro de Reclamaciones que administra la Presidencia del Consejo de Ministros el cual puede ser actualizado por dicha entidad.



Información: { }
 (La orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa)

Resultado: { }
 (No se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio.)

Confianza: { }
 (Ocurre una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad)

Disponibilidad: { }
 (El medio de atención (virtual, presencial o telefónico) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos.)

Infraestructura: { }
 (El ambiente en el que se realiza la atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local queda en un sitio inseguro)

Otro: _____

2. ¿Tratarán de darte una solución previa al registro del reclamo? Si { } No { }

III. DATOS PERSONALES

1. Tipo de documento DNI { } Carne de extranjería { } Pasaporte { }

2. N° de documento _____ 3. Nombres y apellidos _____

4. Envío de la respuesta

Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo.

- ☐ Quiero recoger una copia en Sede
- ☐ Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio _____
- ☐ Quiero recibirla por celular _____
- ☐ Quiero recibirla por correo electrónico _____

5. Notificaciones del avance (opcionales)

Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo.

- ☐ Correo electrónico _____
- ☐ Mensaje de texto _____

Firma del ciudadano

NOTA: El código correlativo de cada hoja de reclamación es autenticado por el/la fedatario/a de la entidad o empresa pública.



Formato N° 2: Respuesta de derivación por competencia



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

RESPUESTA AL RECLAMO N° (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de (nombre de la entidad competente) porque (describir las razones de la no competencia); razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento (número de documento), el (fecha de derivación del documento), para su respectiva atención, conforme se señala en el documento adjunto.

Asimismo, la entidad competente tiene un plazo de hasta treinta (30) días hábiles para darle una respuesta a partir de recibido el reclamo.

Atentamente,

Firma

Nombre de el/la Responsable del LDR

(Correo, anexo, otros)



Formato N° 3: Respuesta para queja/denuncia/otro



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

RESPUESTA AL RECLAMO N° [CÓD. RECLAMO]

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que no corresponde ser atendido como un reclamo, porque (explicar la razón de por qué no es reclamo). Sin embargo, se ha derivado a (Unidad de organización competente) para conocimiento y fines.

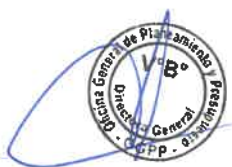
Adicionalmente, le informamos que puede comunicarse con (Unidad de organización competente) a través de (datos de los canales con los que cuenta la Unidad de organización competente).

Atentamente,

Firma

Nombre de el/la Responsable del LDR

(Correo, anexo, otros)



Formato N° 4: Respuesta aceptada



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

RESPUESTA AL RECLAMO N° (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en ese sentido, manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.

Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que (explicar las razones/sustento de la respuesta).

Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos (explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo, según su complejidad)

Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,

Firma

Nombre de el/la Responsable del LDR

(Correo, anexo, otros)



Formato N° 5: Respuesta denegada



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

RESPUESTA AL RECLAMO N° (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, considerando (detallar las razones/sustento de la respuesta), su reclamo ha sido DENEGADO.

En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida puede comunicarse a través de (datos de los canales con los que cuenta la entidad).

Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,

Firma

Nombre de el/la Responsable del LDR

(Correo, anexo, otros)



3.4.3.5 S.06.02.05 Atención de sugerencias

 PERÚ Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego FICHA DE PROCEDIMIENTO			
Nombre:	Procedimiento	Proceso Asociado	
		Nivel 0	Nivel 1
	Atención de sugerencias	S.06 Atención al Ciudadano y Gestión Documental	S.06.02 Gestión de atención al ciudadano
Código:	S.06.02.05		
Versión:	01		
Objetivo:	Brindar el adecuado registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de las sugerencias presentadas por la ciudadanía al MIDAGRI		
Alcance:	El presente procedimiento es de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio de todas las unidades de organización del MIDAGRI		
Base Normativa:	• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.		
Responsable del procedimiento:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental		



Siglas y definiciones:	
CUT	: Código Único de Trámite.
MIDAGRI	: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego
OACID	: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
SISGED	: Sistema de Gestión Documentaria del MIDAGRI
UO MIDAGRI	: Unidades de Organización del MIDAGRI
Mesa de Partes	: Comprende el espacio físico (área) o virtual mediante el cual se genera la recepción documental de la entidad.
Sugerencias	: Es una manifestación verbal o escrita efectuada por una persona, que busca mejorar la prestación de los servicios ofrecidos u otra actividad a cargo de la entidad.

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del Requisito	Fuente
Registro de sugerencias a través del buzón de sugerencias de la entidad, en los canales digital o físico, mediante el Formato de Sugerencias	Ciudadano/a

Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
1	Registrar la sugerencia presentada a través del buzón de sugerencias de la entidad, en los canales digital o físico, mediante el Formato de Registro de Sugerencias (Formato N° 1) del presente procedimiento o documento escrito. ¿La sugerencia es presentada virtualmente? 1.1 Sí. En el caso del registro por el medio digital, la plataforma genera un código del registro y notifica a la persona. Ir a la actividad 5. 1.2 No. Ir a la actividad N° 2.	Ciudadano/a	Ciudadano/a	Necesidad presentar sugerencia de una	Necesidad presentar sugerencia de una



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
2	Orientar al/la ciudadano/a para que registre su sugerencia de forma correcta, mediante el Formato de Sugerencias o documento escrito,	OACID	Mesa de partes del MIDAGRI	Necesidad de presentar una sugerencia	Sugerencia registrada físicamente
3	Realizar la apertura del buzón de sugerencias de manera semanal, el último día hábil de la semana y al final el horario de atención de la Mesa de Partes y remitir digitalmente a el/la responsable de la mesa de partes para su registro.	OACID	Especialista	Sugerencia registrada físicamente	Sugerencia registrada físicamente trasladada
4	Registrar las sugerencias ingresadas de manera física en el buzón de sugerencias.	OACID	Mesa de partes del MIDAGRI	Sugerencia registrada físicamente trasladada	Sugerencia registrada digitalmente
5	Derivar la sugerencia a la unidad de organización involucrada que ha sido objeto de la sugerencia. Para el envío, se procede a ejecutar el procedimiento S.06.01.02.	OACID	Especialista	Sugerencia registrada digitalmente	Sugerencia derivada
6	Evaluar el caso y genera un informe, el cual contiene las posibles acciones o medidas que se podrían adoptar como resultado de la sugerencia recibida. De considerarse que la sugerencia no es atendible, igualmente se debe elaborar un informe sustentando las razones o motivos.	UO MIDAGRI	UO MIDAGRI	Sugerencia derivada	Informe con posibles acciones o medidas a adoptar; o con las razones o motivos de su no atención
7	Remitir la respuesta a el/la responsable de la OACID, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, posteriores a su recepción.	UO MIDAGRI	UO MIDAGRI	Informe con posibles acciones o medidas a adoptar; o con las razones o motivos de su no atención	Informe con posibles acciones o medidas a adoptar; o con las razones o motivos de su no atención derivado
8	Elaborar la respuesta que debe ser remitida al/la ciudadano/a que generó la sugerencia	OACID	Especialista	Informe con posibles acciones o medidas a adoptar; o con las razones o motivos	Proyecto de respuesta a sugerencia



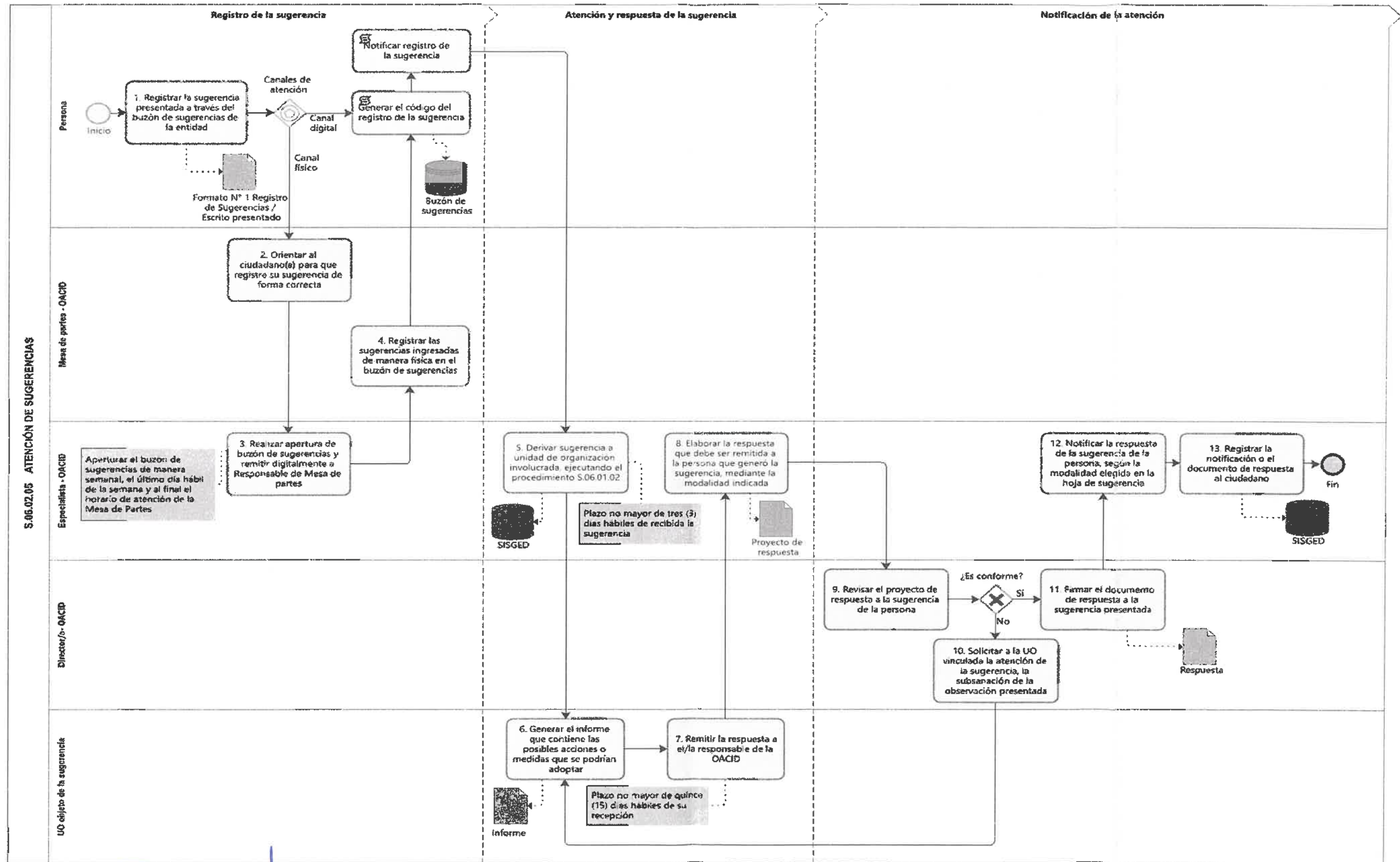
Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
				de su no atención derivado	
9	Revisar el proyecto de respuesta de la sugerencia al/la ciudadano/a ¿Es conforme? 18.1 Sí. Ir a la actividad N° 11. 18.2 No. Ir a la actividad N° 10.	OACID	Director/a	Proyecto de respuesta a sugerencia	- Proyecto de respuesta a sugerencia revisada. - Proyecto de respuesta a sugerencia con observaciones
10	Solicitar a la unidad de organización vinculada la atención de la sugerencia, la subsanación de la observación presentada. Ir a la actividad 6.	OACID	Director/a	Proyecto de respuesta a sugerencia con observaciones	Solicitud de modificación de respuesta a sugerencia
11	Firmar el documento de respuesta a la sugerencia del/la ciudadano/a y derivar para su notificación.	OACID	Director/a	Proyecto de respuesta a sugerencia revisada	- Respuesta a sugerencia firmada. - Informe con posibles acciones o medidas a adoptar; o con las razones o motivos de su no atención
12	Notificar la respuesta de la sugerencia de ciudadano/a, según la modalidad elegida en la hoja de sugerencia	OACID	Especialista	Respuesta a sugerencia firmada	Respuesta a sugerencia firmada notificada
13	Registra y carga la notificación entregada o el documento de respuesta al/la ciudadano/a, en el SIGED, cerrando la atención del CUT.	OACID	Especialista	Respuesta a sugerencia notificada	CUT atendido y archivado en SIGED



N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
Fin de procedimiento.					
Controles durante el proceso:					
a. Las actividades del presente procedimiento son registradas en el SIGED		OACID	Asistente Administrativo	Documentos varios	Matriz de Atención de Sugerencias
b. Diariamente, el/la Asistente Administrativo de OACID debe verificar los plazos de atención, cuando se encuentre fuera de plazo se comunica a la Unidad de organización mediante correo electrónico la atención inmediata.					
Documentos que se generan:					
• CUT – SIGED. • Matriz de Atención de Sugerencias. • Informe con posibles acciones o medidas a adoptar trasladado. • Respuesta a sugerencia.					



DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.02.05 ATENCIÓN DE SUGERENCIAS



Formato N° 1: Registro de sugerencias



N° de hoja de sugerencia: _____

Fecha: / /

REGISTRO DE SUGERENCIAS

Su opinión es **IMPORTANTE** para nosotros
Ayúdanos a mejorar la calidad de nuestro Servicio

I. DATOS DEL CIUDADANO

Nombre y Apellidos: _____

Domicilio: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Mediante qué medio desea ser notificado:

Teléfono: _____

Correo: _____

Domicilio: _____

II. DETALLE DE LA SUGERENCIA

Su sugerente se refiere a:

Servicio _____

Atención _____

Infraestructura _____

Procedimiento _____

Descripción:

Ante la sugerencia ¿Qué acción espera?

Firma:

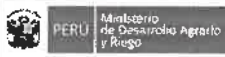


Formato N° 2: Matriz de atención de sugerencias

 PERU Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego MATRIZ DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS												
N°	Fecha	CUT N°	Nombres y Apellidos	DNI	Detalle de sugerencia	Teléfono	Correo electrónico	Especialista - OACID	Sede	Medio de presentación de sugerencia virtual / físico	Análisis y/o acciones adoptadas ante la sugerencia	Estado final



3.4.3.6 S.06.02.06 Seguimiento de la atención de reclamos y sugerencias

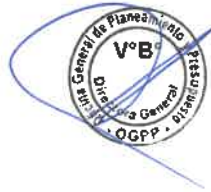
 FICHA DE PROCEDIMIENTO			
Nombre:	Procedimiento	Proceso Asociado	
		Nivel 0	Nivel 1
	Seguimiento a la atención de reclamos y sugerencias	S.06 Atención al Ciudadano y Gestión Documental	S.06.02 Gestión de atención al ciudadano
Código:	S.06.02.06		
Versión:	01		
Objetivo:	Hacer el adecuado seguimiento de la atención de los reclamos y sugerencias en el MIDAGRI		
Alcance:	El presente procedimiento es de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio de todas las unidades de organización del MIDAGRI		
Base Normativa:	• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. • Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las entidades de la administración pública. • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Resolución de secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública. Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.		
Responsable del procedimiento:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental		



Siglas y definiciones:	
CUT	: Código Único de Trámite.
MIDAGRI	: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego
OACID	: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
SISGED	: Sistema de Gestión Documentaria del MIDAGRI
Reclamo	: Es el mecanismo de participación de la ciudadanía, a través del cual las personas expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. Los reclamos y sugerencias que se presenten ante la entidad no tienen naturaleza de recurso administrativo; asimismo, su respuesta no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnatorio, ni paraliza los plazos establecidos en los procedimientos administrativos en curso.
Sugerencias	: Es una manifestación verbal o escrita efectuada por una persona, que busca mejorar la prestación de los servicios ofrecidos u otra actividad a cargo de la entidad.

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del Requisito	Fuente
Documentos de respuesta a los reclamos y sugerencias remitidos al MIDAGRI	Unidades de Organización del MIDAGRI

N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
Atención de Reclamos					
1	Consolidar la información (reporte) alojado en la plataforma digital del Libro de reclamaciones, con una frecuencia semestral.	OACID	Responsable del proceso de gestión de reclamos	Respuesta reclamo ciudadano(a) al del	Respuesta reclamo consolidados al



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
2	Elaborar el informe semestral detallado de las medidas correctivas adoptadas para los reclamos presentados. Ir a la actividad 5.	OACID	Mesa de partes del MIDAGRI	Respuesta al reclamo consolidados	• Informe de medidas de los reclamos presentados y aceptados • Proyecto de memorando
Atención de sugerencias					
3	Consolidar los informes remitidos por las unidades de organización que atendieron las sugerencias planteadas por los ciudadanos, con una frecuencia semestral.	OACID	Especialista	Respuesta a la sugerencia del ciudadano(a)	Respuesta a las sugerencias consolidadas
4	Elaborar el informe detallado de posibles acciones o medidas a adoptar de las sugerencias planteadas por los ciudadanos. Ir a la actividad 5.	OACID	Especialista	Respuesta a las sugerencias consolidadas	• Informe detallado de posibles acciones o medidas a adoptar de las sugerencias planteadas • Proyecto de memorando
5	Evaluar los informes elaborados, y de estar conforme remitirlo al Equipo de Mejora Continua del MIDAGRI. En caso del Informe anual detallado de reclamos con copia a Secretaria General	OACID	Director/a	• Informe de medidas adoptadas para los reclamos presentados y aceptados • Informe detallado de posibles acciones o	• Informes firmados. • Memorando



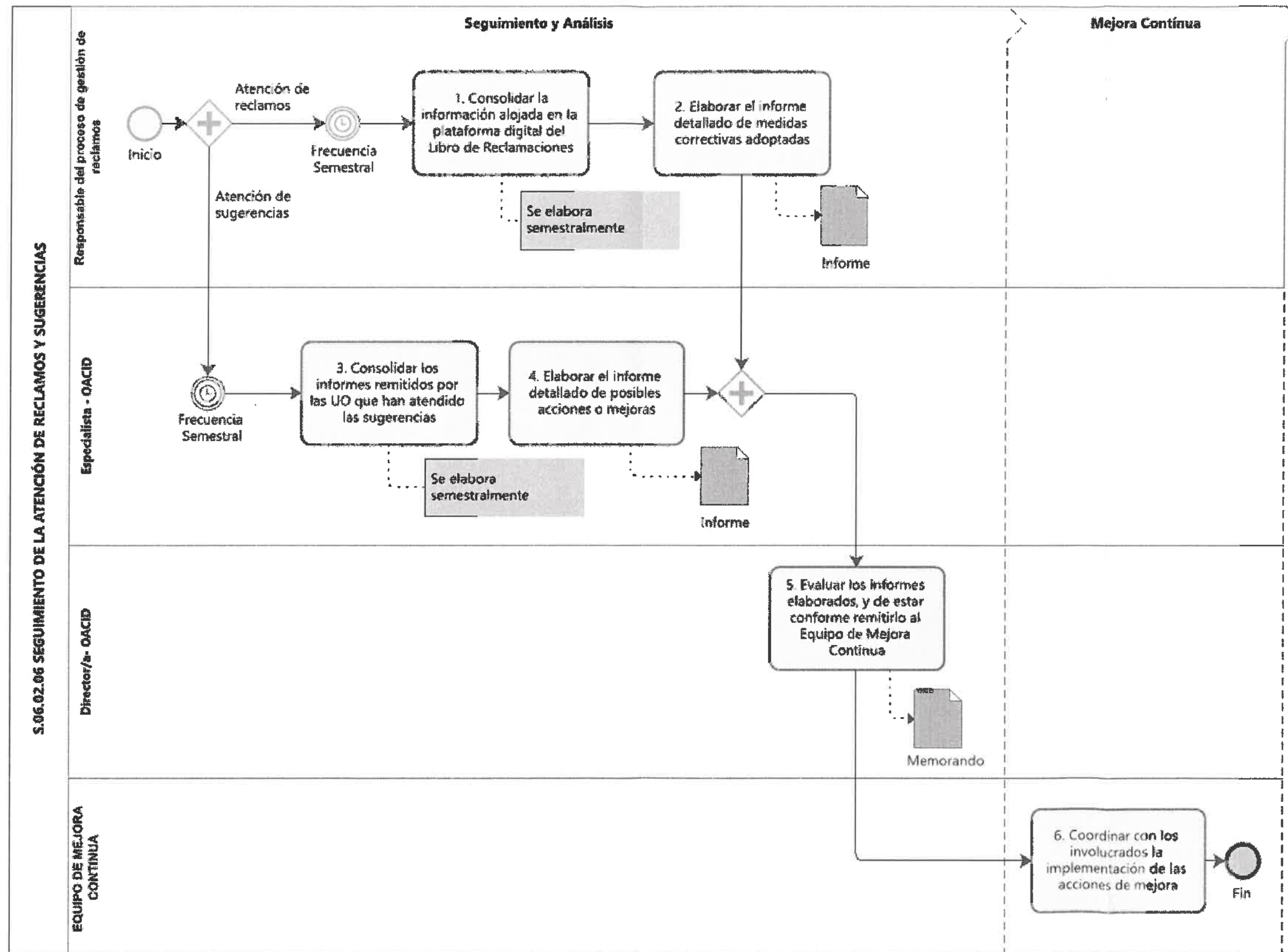
Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
				medidas a adoptar de las sugerencias planteadas	
6	Coordinar con los involucrados la implementación de las acciones de mejora	Equipo de Mejora Continua del MIDAGRI	Equipo de Mejora Continua del MIDAGRI	• Informes firmados. • Memorando	• Informes firmados. • Memorando recibido
Fin de procedimiento.					

Documentos que se generan:

- CUT – SIGED.
- Informe
- Memorando

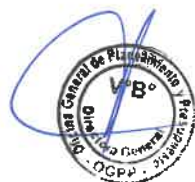


DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.02.06 SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

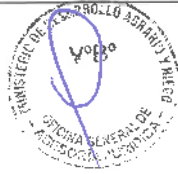


3.4.4 S.06.03 Gestión de archivos (nivel 1)

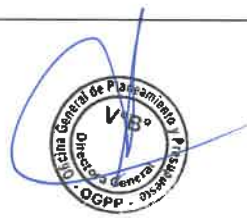
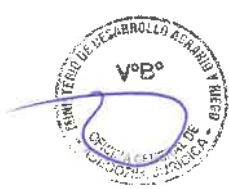
 FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1			
Código:	S06.03	Versión:	01
Tipo de Proceso:	Soporte		
Nombre:	Gestión de Archivos		
Dueño del Proceso:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental		
Objetivo:	Garantizar la adecuada organización, conservación y servicio de los archivos del Ministerio.		
Alcance:	El presente proceso es de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio de todas las unidades de organización del MIDAGRI. Inicio: El proceso inicia con la emisión del Cronograma Anual de Transferencia de Documentos de los Archivos de Gestión al Archivo Central del Ministerio. Fin: El proceso finaliza con la conservación de documentos y/o eliminación de documentos solicitado al Archivo General de la Nación.		
Requisitos normativos:	• Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Resolución Jefatural N° 354-2002-AGN/J que aprueba el Manual sobre Uso y Manejo de Documentos. • Resolución Jefatural N° 292-2008-AGN/J que aprueba la Directiva N° 02-2008-AGN/DNAH-DC "Prevención de Siniestros por Incendio en Archivos". • Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN/J que aprueba la Directiva N° 001-2018-AGN/DAI "Norma para la Eliminación de Documentos de Archivo del Sector Público". • Resolución Jefatural N° 021-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DDPA "Normas para la Elaboración del Plan Anual de Trabajo Archivístico de las Entidades Públicas". • Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 002-2019-AGN/DDPA "Norma para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas". • Resolución Jefatural N° 025-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 005-2019-AGN/DDPA "Lineamientos para la Elaboración de Documentos de Gestión Archivística para las Entidades del Sector Público". • Resolución Jefatural N° 026-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 006-2019-AGN/DDPA "Lineamientos para la Foliación de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas".		



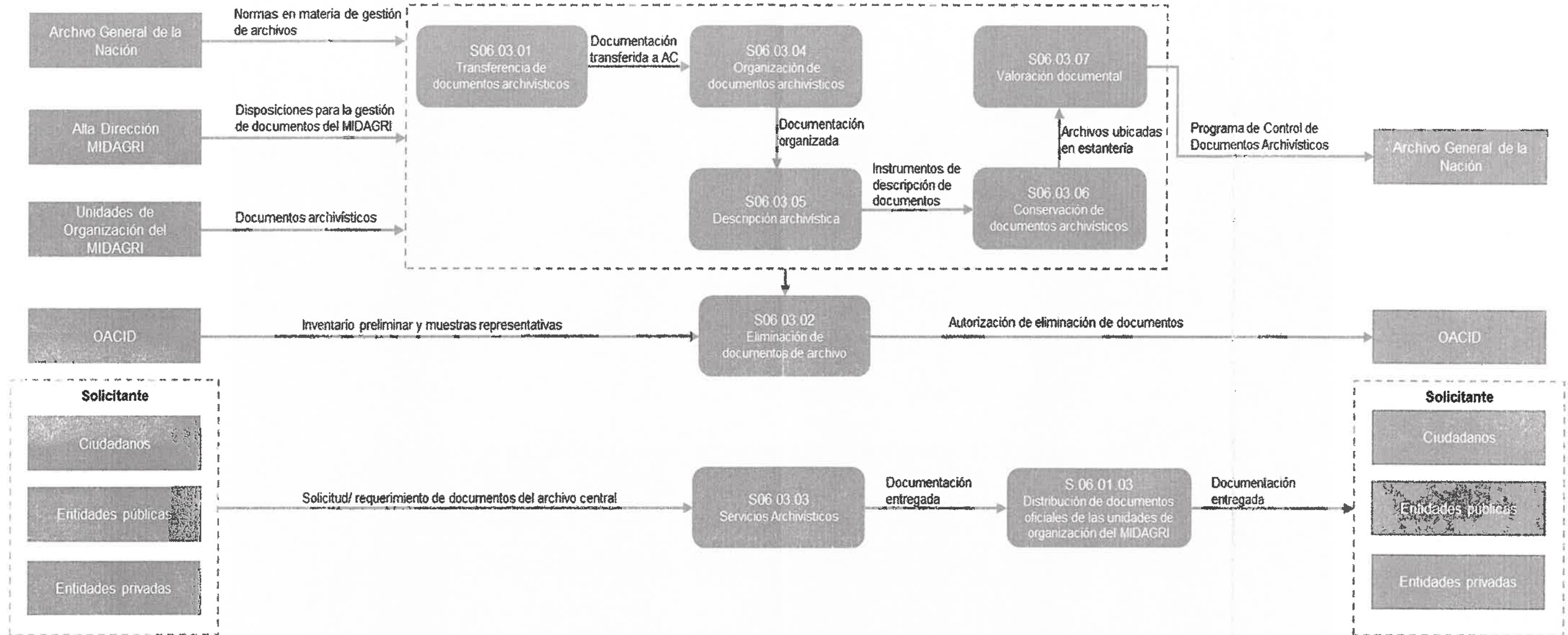
• Resolución Jefatural N° 304-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DC "Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública". • Resolución Jefatural N° 179-2019-AGN/SG que aprueba la Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA "Norma para la Administración de Archivos en la Entidad Pública". • Resolución Jefatural N° 180-2019-AGN/SG que aprueba la Directiva N° 010-2019-AGN/DDPA "Norma para la Organización de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública". • Resolución Jefatural N° 213-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 011-2019-AGN/DDPA "Norma para la Descripción Archivística en la Entidad Pública". • Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA "Norma para la Valoración Documental en la Entidad Pública". • Resolución Jefatural N° 079-2020-AGN/J que aprueba la Directiva N° 002-2020-AGN/DDPA "Lineamientos de Prevención, Seguridad y Actuación en cumplimiento de las Norma del Sistema Nacional de Archivos". • Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública". Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas	Proceso Nivel 2	Salida o Producto	Destinatario del producto
• Alta Dirección • Unidades de organización del Ministerio	Memorando Múltiple (Cronograma Anual de transferencia)	S06.03.01 Transferencia de documentos archivísticos	Documentación transferida.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
• Alta Dirección • Unidades de organización del Ministerio	Cronograma anual de eliminación de documentos	S06.03.02 Eliminación de documentos de archivo	Resolución Jefatural del Archivo General de la Nación que autoriza la eliminación de documentos.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
• Alta Dirección • Unidades de organización del Ministerio	Solicitud recibida	S06.03.03 Servicios archivísticos	• Documento escaneado • Documento en copia (simple, fedateada y/o certificada). • Documento original (en calidad de préstamo).	• Alta Dirección, unidades de organización del MIDAGRI. • Programas y proyectos especiales • Organismos Públicos Adscritos al MIDAGRI. • Ciudadano.



- Alta Dirección - Unidades de organización del Ministerio	Documentación recibida	S06.03.04 Organización de documentos archivísticos	Excel de Inventario General registrado.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
		S06.03.05 Descripción archivística		
		S06.03.06 Conservación de documentos archivísticos		
		S06.03.07 Valoración documental		
RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles		Recursos		
- Validación del cuadro físico con registros de inventario del acervo documental recibido. - Validación del cumplimiento del Cronograma Anual de transferencias del acervo documental al Archivo Central. - Seguimiento a la gestión de eliminación de documentos con el Archivo General de la Nación.		- Humanos: funcionarios y servidores civiles. - Tecnológicos: software. - Instalaciones: Sede La Molina y Sede Bolívar. - Equipos: Computadoras personales, laptop, impresora multifuncional, escáner, otros. - Útiles de escritorio.		
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
Registros/Formatos		Indicadores		
- Registros de transferencia de documentos al Archivo Central. - Registros del cuadro físico vs. registros de inventario del acervo documental recibido. - Registro de atención de solicitudes de documentación diversa al Archivo Central. - Registros de la eliminación de documentos autorizados por el Archivo General de la Nación.		- Porcentaje de transferencias de documentos revisados por el Archivo Central del Ministerio. - Porcentaje de solicitudes de documentos atendidas en plazo.		
RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO				
Tipo de Riesgo		Nombre del Riesgo		
Operativo	- Falta del Programa de Control de Documentos Archivísticos – PCDA. - Demora en la ubicación del acervo documental por falta de equipamiento físico			
Tecnológico	Falta de recursos tecnológicos (Software de gestión archivística).			

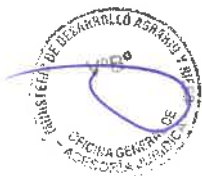


**DESPLIEGUE DE PROCESOS
S.06.03 GESTIÓN DE ARCHIVOS**



3.4.4.1 S.06.03.01 Transferencia de documentos archivísticos

 PERU Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego				FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre:	Procedimiento		Proceso Asociado		
			Nivel 0	Nivel 1	
	Transferencia de documentos archivísticos		S.06 Atención al ciudadano y gestión documental	S.06.03 Gestión de archivos	
Código:	S.06.03.01				
Versión:	01				
Objetivo:	Asegurar la adecuada y oportuna transferencia de documentos de los archivos de gestión de las unidades de organización del MIDAGRI al Archivo Central del MIDAGRI				
Alcance:	El presente proceso es de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio de todas las unidades de organización del MIDAGRI. Inicio: El procedimiento inicia con la elaboración del Cronograma Anual de Transferencia de Documentos de las unidades de organización del MIDAGRI al Archivo Central. Fin: El procedimiento culmina con la elaboración del acta de recepción de documentos de los archivos de gestión.				
Base Normativa:	• Ley N° 25323, que crea el Sistema Nacional de Archivos. • Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Decreto Supremo N° 008-92-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 25323, que crea el Sistema Nacional de Archivos. • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego • Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 002-2019-AGN/DDPA, Normas para la transferencia de documentos archivísticos de las entidades públicas. Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.				
Responsable del procedimiento:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental				



Siglas y definiciones:	
AC	: Archivo Central.
MIDAGRI	: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.
OACID	: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
SISGED	: Sistema de Gestión Documentaria del MIDAGRI
SG	: Secretaria General.
UO MIDAGRI	: Unidades de organización del MIDAGRI.

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del Requisito	Fuente
Disponer la elaboración del Cronograma Anual de Transferencia de Documentos de las unidades de organización del MIDAGRI al Archivo Central	OACID.

Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
1	Elaborar la propuesta de Cronograma Anual de Transferencia de Documentos de los archivos de gestión.	OACID	Coordinador/a del Archivo Central	Directiva N° 002-2019-AGN/DDPA (Numeral 6.4).	Cronograma Anual de Transferencia propuesto.
2	Revisar y validar la propuesta de Cronograma Anual de Transferencia de Documentos de los archivos de gestión.	OACID	Director/a	Cronograma Anual de Transferencia propuesto.	Cronograma Anual de Transferencia validado.
3	Revisar y aprobar el Cronograma Anual de Transferencia de Documentos, comunicar mediante memorando múltiple a las unidades de organización del MIDAGRI.	SG	Secretario/a General	Cronograma Anual de Transferencia validado.	• Cronograma Anual de transferencia aprobado. • Memorando Múltiple.



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
4	Solicitar asistencia técnica para la transferencia de documentos, mediante correo electrónico.	UO MIDAGRI	Director/a	Memorando múltiple	Correo electrónico solicitando asistencia técnica.
5	Coordinar la asistencia técnica, confirmando mediante correo electrónico la fecha de la asistencia técnica.	OACID	Coordinador/a del Archivo Central	Correo electrónico solicitando asistencia técnica.	Correo electrónico de confirmación de solicitud.
6	Realizar la asistencia técnica para la transferencia de documentos.	OACID	Técnico/a Archivo	Correo electrónico de confirmación de solicitud.	Acta de asistencia técnica.
7	Identificar, clasificar, ordenar y elaborar inventarios, conformando series documentales de acuerdo a los formatos de inventario de transferencia. Solicitar al Coordinador/a del Archivo Central de OACID la revisión de los documentos y su inventario.	UO MIDAGRI	Responsable del Archivo de Gestión	Acta de asistencia técnica.	• Documentos del archivo de gestión. • Inventario de Transferencia de Documentos (Genérico) o • Inventario de Transferencia de Documentos (Legajos de personal), según corresponda. • Correo electrónico solicitando verificación.
8	Verificar la coincidencia de los documentos a transferir con el inventario y registra el acta de verificación de documentos. ¿El acta de verificación de documentos es conforme? 8.1. Sí. Ir a la actividad 10. 8.2. No. Ir a la actividad 9.	OACID	Técnico/a Archivo	• Inventario de Transferencia de Documentos (Genérico) o Inventario de Transferencia de	• Inventario de Transferencia de Documentos (Genérico) o Inventario de Transferencia de



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
				Documentos (Legajos de personal), según corresponda. • Documentos del archivo de gestión.	Documentos (Legajos de personal), según corresponda, verificado. • Documentos del Archivo de Gestión verificado.
9	Observar mediante el acta de verificación de documentos. Ir a la actividad 6.	OACID	Técnico/a Archivo	• Inventario de Transferencia de Documentos (Genérico) o Inventario de Transferencia de Documentos (Legajos de personal), según corresponda. • Documentos del archivo de gestión.	Acta de verificación de documentos con observaciones.
10	Dar la conformidad mediante el acta de verificación de documentos. Ir a la actividad 11.	OACID	Técnico/a Archivo	• Inventario de Transferencia de Documentos (Genérico) o Inventario de Transferencia de Documentos (Legajos de personal), según	Acta de verificación de documentos.



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
				corresponda, verificado. • Documentos del Archivo de Gestión, verificado.	
11	Remitir a la OACID el Inventario de Transferencia de Documentos y el Acta de Transferencia de Documentos llenados y suscritos adecuadamente, mediante memorando a través del SIGED.	UO MIDAGRI	Director/a	• Inventario de transferencia de documentos. • Acta de transferencia de documentos.	• Memorando • Inventario de Transferencia de documentos. • Acta de transferencia de documentos
12	Recibir memorando, dar proveído y entregar al archivo central	OACID	Director/a	• Memorando • Inventario de transferencia de documentos llenado y suscrito. • Acta de transferencia de documentos.	Memorando con proveído, adjuntando: • Inventario de Transferencia de documentos llenado y suscrito. • Acta de transferencia de documentos.
13	Solicitar a la unidad de organización del MIDAGRI la entrega de la documentación a transferir al Archivo Central, mediante correo electrónico	OACID	Técnico/a Archivo	• Memorando con proveído, adjuntando: • Inventario de Transferencia de documentos llenado y suscrito.	Correo electrónico solicitando la entrega de los documentos.



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
				• Acta de transferencia de documentos.	
14	Entrega la documentación del archivo de gestión para su custodia en el archivo central	UO MIDAGRI	Responsable del Archivo de Gestión	Correo electrónico solicitando la entrega de los documentos.	Documentación transferida.
15	Recibir la documentación transferida y elaborar Acta de Recepción de Documentos	OACID	Técnico/a Archivo	Documentación transferida.	Acta de Recepción de Documentos
16	Remitir a la OACID el inventario de transferencia firmado y visado mediante informe, a través del SIGED	OACID	Técnico/a Archivo y Coordinador Archivo	Acta de recepción de documentos	Informe adjuntando un juego del Inventario de transferencia firmado y visado por el Archivo Central del MIDAGRI a través del SIGED.
17	Remitir el inventario de transferencia a la unidad de organización responsable, a través del SIGED	OACID	Director/a	Informe adjuntando un juego del Inventario de Transferencia firmado y visado por el Archivo Central.	Memorando al Órgano o Unidad Orgánica, adjuntando un juego del Inventario de Transferencia.
Fin de procedimiento.					



Documentos que se generan:

- Cronograma anual de transferencia de documentos al Archivo Central
- Inventario de transferencia de documentos
- Acta de verificación de documentos.
- Acta de transferencia de documentos
- Acta de recepción de documentos
- Informe adjuntando el Inventario de transferencia firmado y visado por el Archivo Central.



S.06.03.01 TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS ARCHIVÍSTICO



3.4.4.2 S.06.03.02 Eliminación de documentos de archivo

 FICHA DE PROCEDIMIENTO			
Nombre:	Procedimiento	Proceso Asociado	
		Nivel 0	Nivel 1
	Eliminación de documentos de archivo	S.06 Atención al ciudadano y gestión documental	S.06.03 Gestión de archivos
Código:	S.06.03.02		
Versión:	01		
Objetivo:	Garantizar la eliminación de los documentos del archivo central del MIDAGRI que hayan perdido su valor y utilidad administrativa, fiscal, contable o legal.		
Alcance:	El presente proceso es de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio de todas las unidades de organización del MIDAGRI. Inicio: El procedimiento inicia con la elaboración del Inventario preliminar y muestras representativas de documentos del archivo central que hayan perdido su valor y utilidad administrativa, fiscal, contable o legal. Fin: El procedimiento finaliza con la eliminación de los documentos archivísticos que previamente hayan sido autorizados, mediante acto administrativo por el Archivo General de la Nación o los Archivos Regionales, según corresponda, quienes son los únicos entes facultados para hacer efectiva la eliminación.		
Base Normativa:	• Ley N° 25323, que crea el Sistema Nacional de Archivos. • Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Decreto supremo N° 008-92-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 25323, que crea el Sistema Nacional de Archivos. • Resolución Ministerial N° 0290-2018-MINAGRI, que reconforma el Comité Evaluador de Documentos del Ministerio de Agricultura y Riego. • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.		



	Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN/J que aprueba la Directiva N° 001-2018-AGN/DAI "Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público". Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.
Responsable del procedimiento:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Siglas y definiciones

AC	: Archivo Central.
AGN	: Archivo General de la Nación.
CED	: Comité Evaluador de Documentos.
MIDAGRI	: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.
OACID	: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
SG	: Secretaria General.
UO MIDAGRI	: Unidades de organización del MIDAGRI

Requisitos para iniciar el procedimiento:

Descripción del Requisito	Fuente
- Inventario preliminar y muestras representativas de documentos del archivo central que hayan perdido su valor y utilidad administrativa, fiscal, contable o legal. - Plan anual de trabajo archivístico.	OACID

N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
1	Evaluar los documentos del archivo central que tienen valor temporal, que hayan perdido completamente su valor y utilidad administrativa, fiscal, contable o legal y elaborar el inventario preliminar y muestras representativas.	OACID	Técnico/a de Archivo / Coordinador/a Archivo Central	Directiva N° 001-2018-AGN/ DAI	Inventario preliminar y muestras representativas.
2	Elaborar el informe que adjunta el inventario preliminar y muestras representativas, y remitir al/la Director/a de OACID solicitando opinión a las unidades de organización sobre las series	OACID	Coordinador/a Archivo Central	Inventario preliminar y muestras representativas.	Informe del Archivo Central, adjuntando inventario preliminar y muestras



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
	documentales a ser propuestas para su eliminación, adjuntando el inventario y muestras representativas. ¿Documentación propuesta para eliminación pertenece a una UO que ya no existe? 2.1. Sí. Elaborar el informe con la opinión respectiva. Ir a la actividad 6. 2.2. No. Ir a actividad 3.				representativas remitido a través del SISGED.
3	Solicitar opinión a las unidades de organización del MIDAGRI sobre las series documentales a ser propuestas para su eliminación, mediante memorando a través del SISGED.	OACID	Director/a	Informe del Archivo Central, adjuntando Inventario preliminar y muestras representativas.	Memorando de OACID a las UO MIDAGRI, adjuntando el Informe del Archivo Central.
4	Emitir opinión sobre las series documentales a ser propuestas para su eliminación.	UO MIDAGRI	Director/a	Memorando de OACID a las UO MIDAGRI, adjuntando el Informe del Archivo Central.	Memorando de las UO MIDAGRI a la OACID con opinión sobre series documentales a ser propuestas para su eliminación.
5	Recibir memorando, dar proveído y derivar al Archivo Central a través del SISGED.	OACID	Director/a	Memorando de las UO MIDAGRI a la OACID.	Memorandos de las UO MIDAGRI con proveído
6	Revisar las opiniones de las unidades de organización sobre las series documentales a ser propuestas para su eliminación y elaborar el informe consolidando dichas opiniones. Con dicha información se elabora el cronograma anual de eliminación de documentos que forma parte del Plan Anual de Trabajo Archivístico, el cual debe ser remitido al Archivo General de la Nación.	OACID	Técnico/a de Archivo /Coordinador (a) Archivo Central	Memorandos de las UO MIDAGRI con proveído	Informe adjuntando: • Inventario de documentos que se proponen a eliminar. • Muestras representativas.



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
					Propuesta de Acta de Sesión del CED.
7	Solicitar al Comité Evaluador de Documentos (CED) del MIDAGRI la evaluación y opinión de la propuesta de eliminación de documentos.	OACID	Director/a	Informe adjuntando: - Inventario de documentos que se proponen eliminar. - Muestras representativas. - Propuesta de Acta de Sesión del CED.	Comunicación dirigida al CED, adjuntando: - Informe del Archivo central. - Inventario de documentos que se proponen eliminar. - Muestras representativas. - Propuesta de Acta de Sesión del CED.
8	Recibir comunicación, evaluar propuesta y emite Acta de Sesión del Comité Evaluador de Documentos.	Comité Evaluador de Documentos del MIDAGRI	Presidente/a del Comité Evaluador de Documentos del MIDAGRI	Comunicación dirigida al CED, adjuntando: - Informe del Archivo central. - Inventario de documentos que se proponen eliminar. - Muestras representativas. - Propuesta de Acta de Sesión del CED.	- Acta de sesión del CED con opinión favorable. - Inventario de Eliminación de Documentos. - Muestras representativas.
9	Recibir acta, elaborar el proyecto de Oficio dirigido al AGN solicitando la autorización de eliminación de documentos y genera el expediente de eliminación, verificando que se encuentre correctamente foliado, asegurando su integridad física, la presencia	Comité Evaluador de Documentos del MIDAGRI	Secretario/a del CED del MIDAGRI	Acta de sesión del CED.	Expediente de eliminación, contiene los



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
	de las firmas correspondientes, fechas extremas, metros lineales y datos auténticos para su presentación al AGN.			• Inventario de Eliminación Documentos. • Muestras representativas.	siguientes documentos: • Oficio dirigido al AGN. • Copia autenticada del Acta de sesión del CED. • Inventario de Eliminación Documentos. • Muestras representativas.
10	Remitir el Expediente de eliminación al AGN, mediante el procedimiento S.06.01.03	OACID	Responsable de la notificación	Expediente de eliminación	Cargo de Notificación
11	Recibir expediente de eliminación, y evaluar que se cumplan los requisitos establecidos. ¿Se encuentran observaciones en el expediente de eliminación? 11.1 Si. Ir a la actividad N° 12. 11.2 No. Ir a la actividad N° 14.	AGN	Archivo General de la Nación	Expediente de eliminación	Expediente de eliminación evaluado
12	Remitir Oficio al MIDAGRI devolviendo el expediente de eliminación solicitando la subsanación de observaciones de manera integral en el plazo de diez (10) días hábiles.	AGN	Archivo General de la Nación	Expediente de eliminación evaluado	Oficio de devolución de expediente por inconsistencias.
13	Recibir y derivar con proveído el oficio de devolución de expediente por inconsistencias, para su atención, Ir a la actividad 6.	OACID	Director/a	Oficio de devolución, adjuntando el expediente presentado.	Proveído adjuntando Oficio de devolución con expediente presentado.



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
14	Comunicar visita a la entidad para verificar la información del expediente.	AGN	Archivo General de la Nación	Expediente de eliminación evaluado	Comunicación.
15	Tomar conocimiento de la visita de verificación.	OACID	Director/a	Comunicación.	Confirmación de recepción.
16	Realizar la visita de verificación, revisando la existencia, ordenamiento y medición de los documentos propuestos a eliminar. Suscribir el Acta de Verificación de Medición de documentos propuestos a eliminar, consignando el total de metros lineales a eliminar. En caso se establezca que no se cuentan con las medidas mínimas de seguridad, accesibilidad y salubridad, se suspende la visita hasta que se garanticen las condiciones necesarias en un plazo no mayor de siete (07) días hábiles, caso contrario concluirá el trámite y será devuelto el expediente.	AGN	Personal acreditado	Confirmación de recepción.	- Acta de Verificación de Medición de documentos propuestos a eliminar. - Informe de verificación a presentar por el personal acreditado por el AGN.
17	Revisar el expediente de eliminación de documentos del MIDAGRI y emitir opinión. ¿Opinión es favorable? 17.1 Sí. Ir a la actividad N° 19. 17.2 No. Ir a la actividad N° 18.	AGN	Comisión Técnica de Archivos	- Expediente de eliminación. - Informe de verificación a presentar por el personal acreditado por el archivo intermedio del AGN.	Opinión sobre expediente de eliminación presentado.
18	Archivar el procedimiento y notifica al MIDAGRI. FIN.	AGN	Archivo General de la Nación	- Expediente de eliminación. - Opinión sobre de eliminación presentado.	Oficio dirigido al MIDAGRI



Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
19	Emitir la Resolución de autorización de eliminación y notifica al MIDAGRI mediante oficio.	AGN	Archivo General de la Nación	• Expediente de eliminación.	• Resolución de autorización de eliminación de documentos. • Oficio adjuntando la Resolución dirigida al MIDAGRI.
20	Coordinación sobre el recojo de los documentos archivísticos declarados innecesarios en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, posterior a la notificación de la resolución de autorización de eliminación	AGN	Archivo General de la Nación	• Resolución de autorización de eliminación de documentos. • Cargo del Oficio de notificación de la resolución de autorización de eliminación.	Documento que acredite el recojo de los documentos autorizados para eliminación.
Fin de procedimiento.					

Documentos que se generan:

- Informe del Archivo Central, adjuntando Inventario preliminar y muestras representativas remitido a través del SISGED.
- Memorando de las UO MIDAGRI a la OACID con informe de opinión sobre series documentales a ser propuestas para su eliminación
- Inventario de Eliminación de Documentos.
- Muestras representativas.
- Acta de sesión del CED.
- Expediente de eliminación.
- Acta de Verificación de Medición de documentos propuestos a eliminar.
- Oficio de devolución de expediente por inconsistencias.
- Resolución de autorización de eliminación de documentos.
- Documento que acredite el recojo de los documentos autorizados para eliminación.



DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.03.02 ELIMINACIÓN DE DOCUMENTO DE ARCHIVO (PARTE 1)

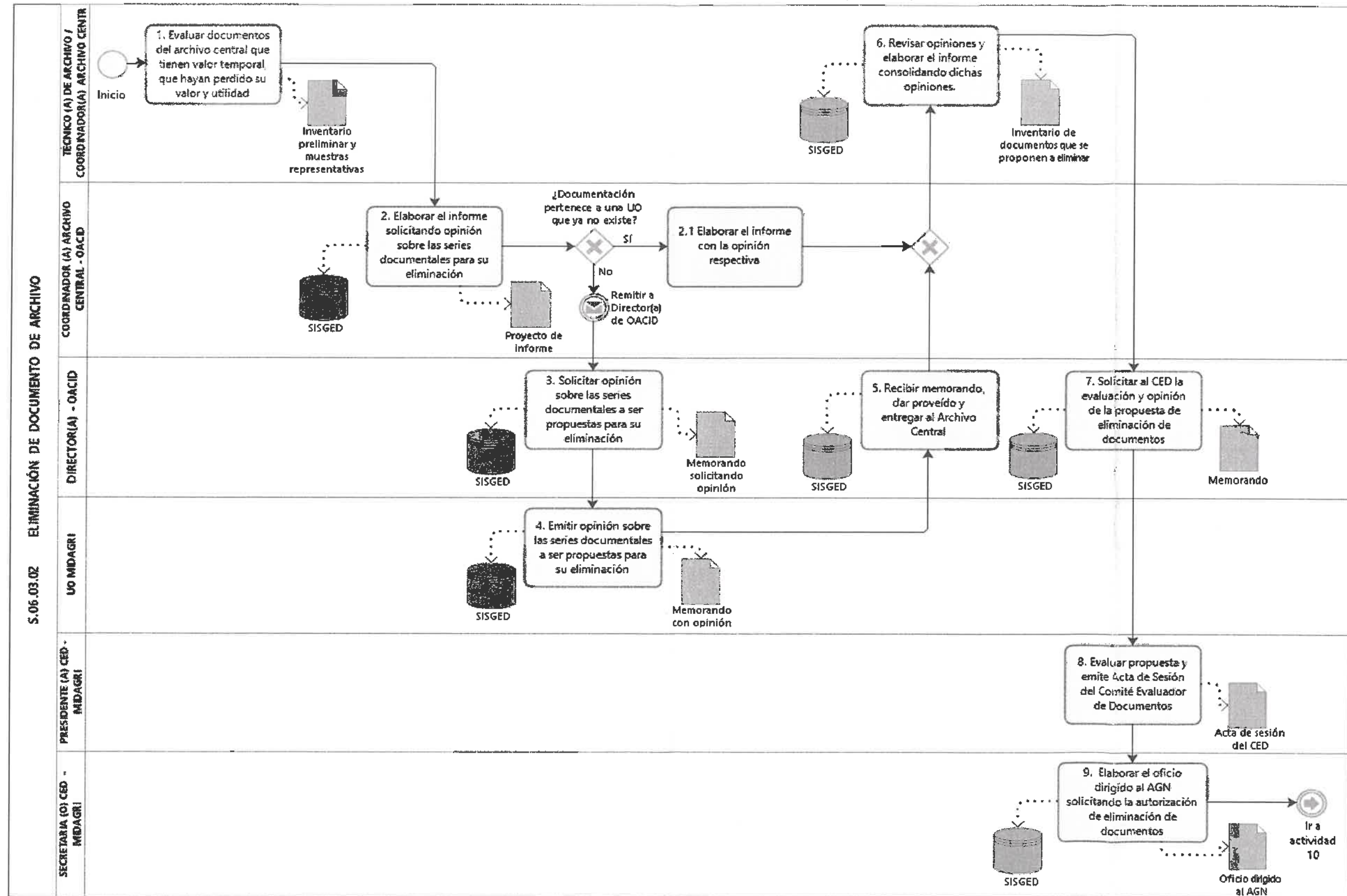
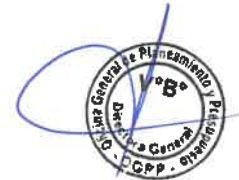
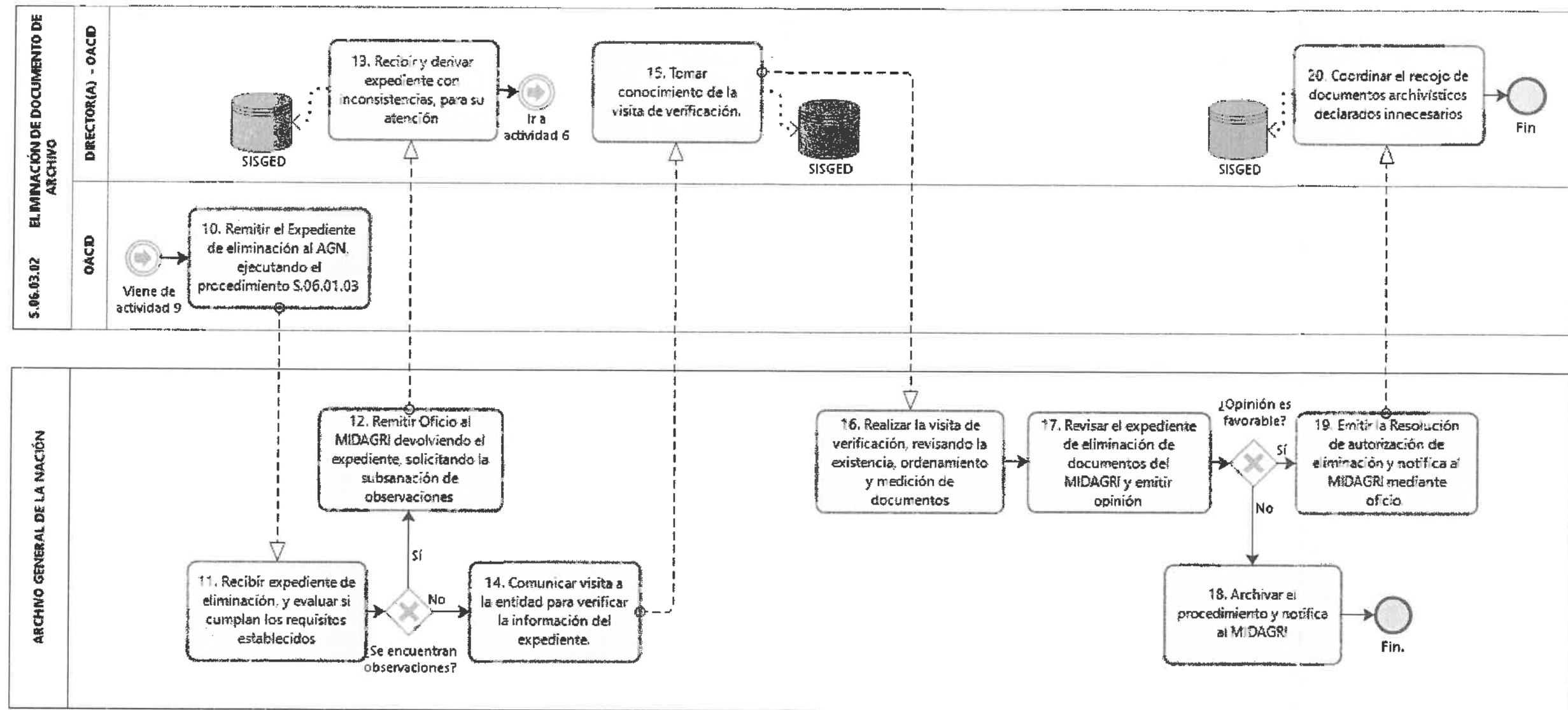
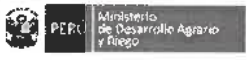
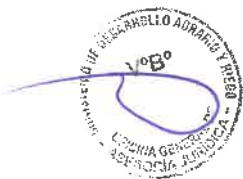


DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.03.02 ELIMINACIÓN DE DOCUMENTO DE ARCHIVO (PARTE 2)



3.4.4.3 S.06.03.03 Servicios Archivísticos

 FICHA DE PROCEDIMIENTO			
Nombre:	Procedimiento	Proceso Asociado	
		Nivel 0	Nivel 1
	Servicios archivísticos	S.06 Atención al ciudadano y gestión documental	S.06.03 Gestión de archivos
Código:	S.06.03.03		
Versión:	01		
Objetivo:	Atender de manera oportuna, eficiente y transparente el requerimiento de documentos que se custodian en el Archivo Central del MIDAGRI.		
Alcance:	El presente proceso es de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio de todos los servidores del MIDAGRI. Inicio: El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud de documentación realizada por los ciudadanos, las unidades de organización del MIDAGRI u otra entidad pública o privada. Fin: El procedimiento culmina con la entrega de los documentos solicitados por el Archivo Central del MIDAGRI.		
Base Normativa:	• Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el TUP de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el TUP de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2020-AGN/DDPA, Norma para servicios archivísticos en la entidad pública. Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.		
Responsable del procedimiento:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental		



Siglas y definiciones	
AC	: Archivo Central.
AGN	: Archivo General de la Nación.
CUT	: Código Único de Trámite
MIDAGRI	: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.
OACID	: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
SISGED	: Sistema de Gestión Documentaria
UO MIDAGRI	: Unidades de organización del MIDAGRI

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del Requisito	Fuente
Solicitud/ requerimiento de documentos que se custodian en el Archivo Central del MIDAGRI (memorando/correo)	Unidades de organización del MIDAGRI.
- Solicitud/ requerimiento de documentos que se custodian en el Archivo Central del MIDAGRI (oficio/carta/visita en sala) - Solicitud de acceso a la información pública.	Administrado. Otras entidades públicas y/o privadas.

N°	Descripción de Actividades			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
1	Recibir y revisar la solicitud de documentación	OACID	Coordinador/a del Archivo Central	Solicitud de documentación	Solicitud revisada
2	Consignar la solicitud de documentación en el Registro de Servicio Archivístico.	OACID	Técnico/a de Archivo	Solicitud revisada	Solicitud registrada
3	Dar instrucciones para la búsqueda	OACID	Coordinador/a del Archivo Central	Solicitud revisada y registrada	Instrucciones



N°	Descripción de Actividades			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
4	Buscar la documentación y ubicar en el repositorio, preparar la documentación en la forma solicitada. ¿Se encuentra la documentación en el archivo central del MIDAGRI? 4.1. Si. Ir a actividad 5. 4.2 No. Ir a actividad 10.	OACID	Técnico/a de Archivo	Instrucciones	• Documentación ubicada. • Información sobre documentación no ubicada.
5	Atender las solicitudes de acuerdo al requerimiento: 5.1. Si es Reprografía, ir a la actividad 6. 5.2. Si es solicitada por correo electrónico, ir a la actividad 6. 5.3. Si es Préstamo, ir a la actividad 9.	OACID	Técnico/a de Archivo / Coordinador/a del Archivo Central	Documentación ubicada.	Documentación ubicada.
6	Generar la reproducción simple del documento solicitado 6.1. Si es copia simple, ir a la actividad 10. 6.2. Si es copia fedateada, ir a la actividad 7. 6.3. Si es copia certificada, ir a la actividad 8.	OACID	Técnico/a de Archivo	Documentación ubicada.	• Documentación ubicada. • Copia simple.
7	Autenticar documentos solicitados Ir a la actividad 10.	OACID	Fedatario	• Copia simple. • Documento original.	Copia autenticada.
8	Certificar documentos solicitados Ir a la actividad 10.	OACID	Director/a	• Copia simple. • Documento original.	Copia certificada.
9	Elaborar el Formulario de Préstamo de Documentos con la descripción de los documentos solicitados. Ir a la actividad 10.	OACID	Técnico/a de Archivo / Coordinador/a del Archivo Central	Documentación ubicada.	• Formulario de Préstamo de Documentos llenado y firmado. • Documentación ubicada



N°	Descripción de Actividades			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
10	Elaborar proyecto de documento de respuesta (informe o correo electrónico) adjuntando los documentos ubicados o con información de la documentación no ubicada. ¿Se atiende con correo electrónico? 10.1 Sí. Ir a la actividad 11. 10.2 No. Gestionar el envío de respuesta a través del SISGED. Ir a la actividad 12.	OACID	Técnico/a de Archivo / Coordinador/a del Archivo Central	• Copia simple de documentación ubicada. • Copia autenticada de documentación ubicada. • Copia certificada de documentación ubicada. • Documentos originales. • Información sobre documentación no ubicada.	• Informe adjuntando los documentos solicitados o Información sobre documentación no ubicada. • Proyecto de Oficio, Carta o Memorando, según corresponda. • Correo electrónico.
11	Remitir el correo de respuesta a la solicitante de la documentación. ¿Se requiere entrega de copias autenticadas o certificadas? 11.1 Sí. Coordinar con el solicitante la entrega física de las copias autenticadas o certificadas. Fin. 11.2 No. Fin del procedimiento.	OACID	Técnico/a de Archivo / Coordinador/a del Archivo Central	Proyecto de correo electrónico de respuesta	Correo electrónico de respuesta.
12	Remitir los documentos solicitados. Proceder a enviar los documentos ejecutando el procedimiento S.06.01.03. Fin.	OACID	Director/a	• Informe adjuntando los documentos solicitados o Información sobre	Oficio, Carta o Memorando firmado con documentos solicitados o Información sobre



N°	Descripción de Actividades			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
				documentación no ubicada. • Proyecto de Oficio, Carta o Memorando, según corresponda.	documentación no ubicada.
Fin del procedimiento					

Documentos que se generan:

Copia simple, autenticada o certificada del documento requerido.
Formulario de Préstamo de Documentos
Informe adjuntando los documentos solicitados o Información sobre documentación no ubicada.
Oficio, Carta, Memorando o correo electrónico dirigido al solicitante del documento requerido.

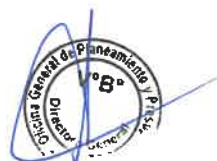
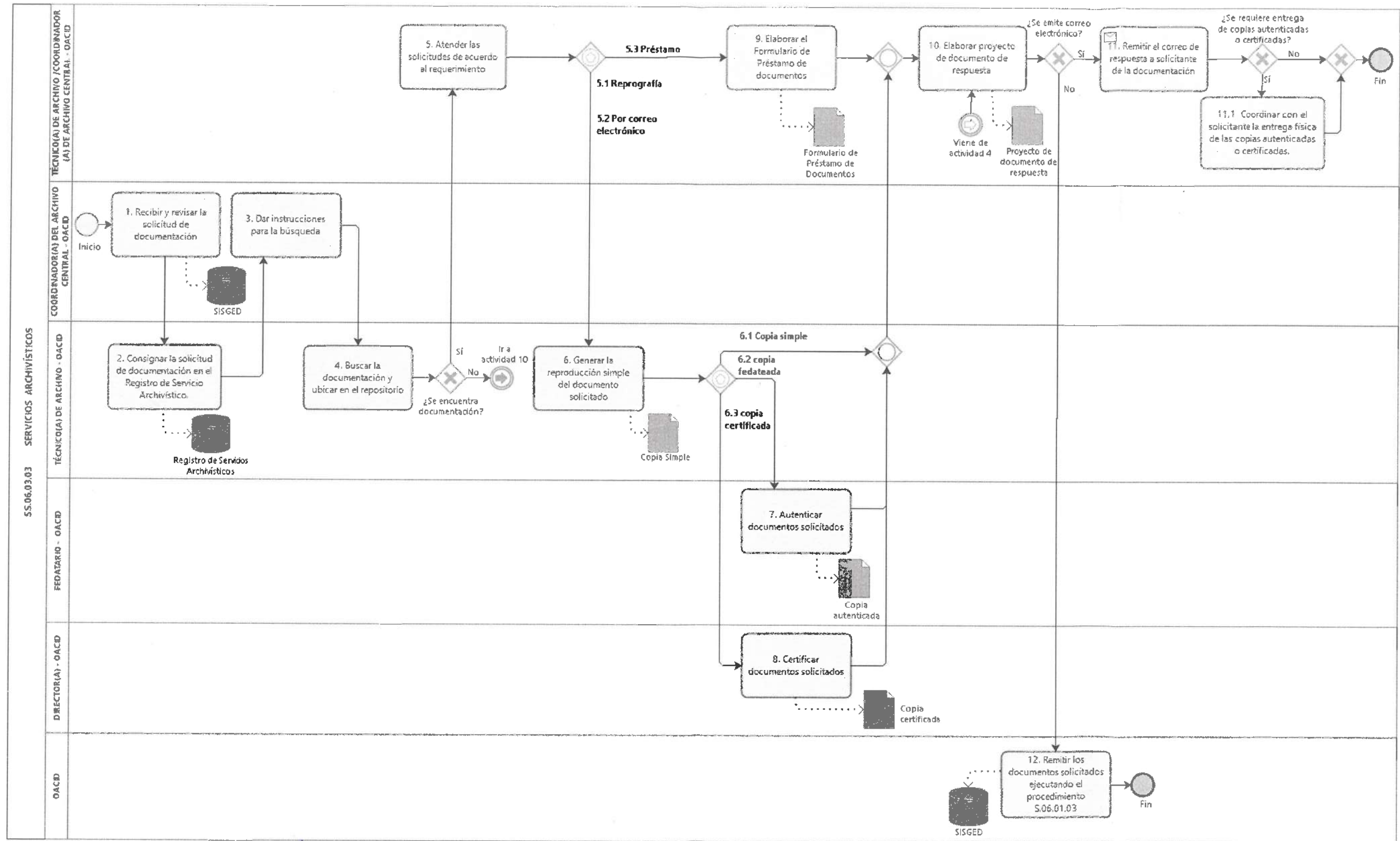


DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.03.03 SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS



3.4.4.4 S.06.03.04 Organización de Documentos Archivísticos.

	FICHA DE PROCEDIMIENTO		
Nombre:	Procedimiento	Proceso Asociado	
		Nivel 0	Nivel 1
	Organización de documentos archivísticos	S.06 Atención al ciudadano y gestión documental	S.06.03 Gestión de archivos
Código:	S.06.03.04		
Versión:	01		
Objetivo:	Garantizar la correcta organización de los documentos archivísticos en custodia del Archivo Central del MIDAGRI.		
Alcance:	El presente proceso es de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio de todos los servidores del Archivo Central de la OACID. Inicio: El procedimiento inicia con la disposición para la organización de documentos remitidos a través del procedimiento de transferencia de documentos archivísticos o que se custodian en el Archivo Central del MIDAGRI. Fin: El procedimiento culmina con información para la actualización del Cuadro de Clasificación del Fondo.		
Base Normativa:	• Ley N° 25323, Ley que crea el Sistema Nacional de Archivos. • Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Decreto supremo N° 008-92-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 25323, que crea el Sistema Nacional de Archivos. • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego • Resolución Jefatural N° 180-2019-AGN/SG, que aprueba la Directiva N° 010-2019-AGN/DDPA, Norma para la organización de documentos archivísticos en la entidad pública. Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.		
Responsable del procedimiento:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental		



Siglas y definiciones	
AC	: Archivo Central.
MIDAGRI	: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.
OACID	: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
UO MIDAGRI	: Unidades de organización del MIDAGRI

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del Requisito	Fuente
Transferencia de documentos archivísticos	Unidades de Organización del MIDAGRI (Procedimiento: S06.03.01 Transferencia de documentos archivísticos).
Documentos archivísticos en custodia del Archivo Central del MIDAGRI	OACID



N°	Descripción de Actividades			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
1	Disponer la organización de documentos archivísticos en custodia del Archivo Central del MIDAGRI. ¿Es transferencia de Documentos? 1.1. Si, ir a la actividad N° 2 1.2. No, ir a la actividad N° 3	OACID	Coordinador/a del Archivo Central	Cronograma Anual de Transferencia de Documentos al Archivo Central	Inventario de documentos archivísticos
2	Ubicar la documentación transferida en los repositorios del Archivo Central y realizar movimientos, de acuerdo a los nuevos ingresos de documentación, a fin de mantener su orden por series documentales. Fin.	OACID	Técnico/a de Archivo	Acta de Recepción de Documentos Inventario de Transferencia de Documentos.	• Ubicación topográfica de documentos. • Información para el Cuadro de Clasificación del Fondo. • Cuadro de Clasificación del Fondo actualizado.



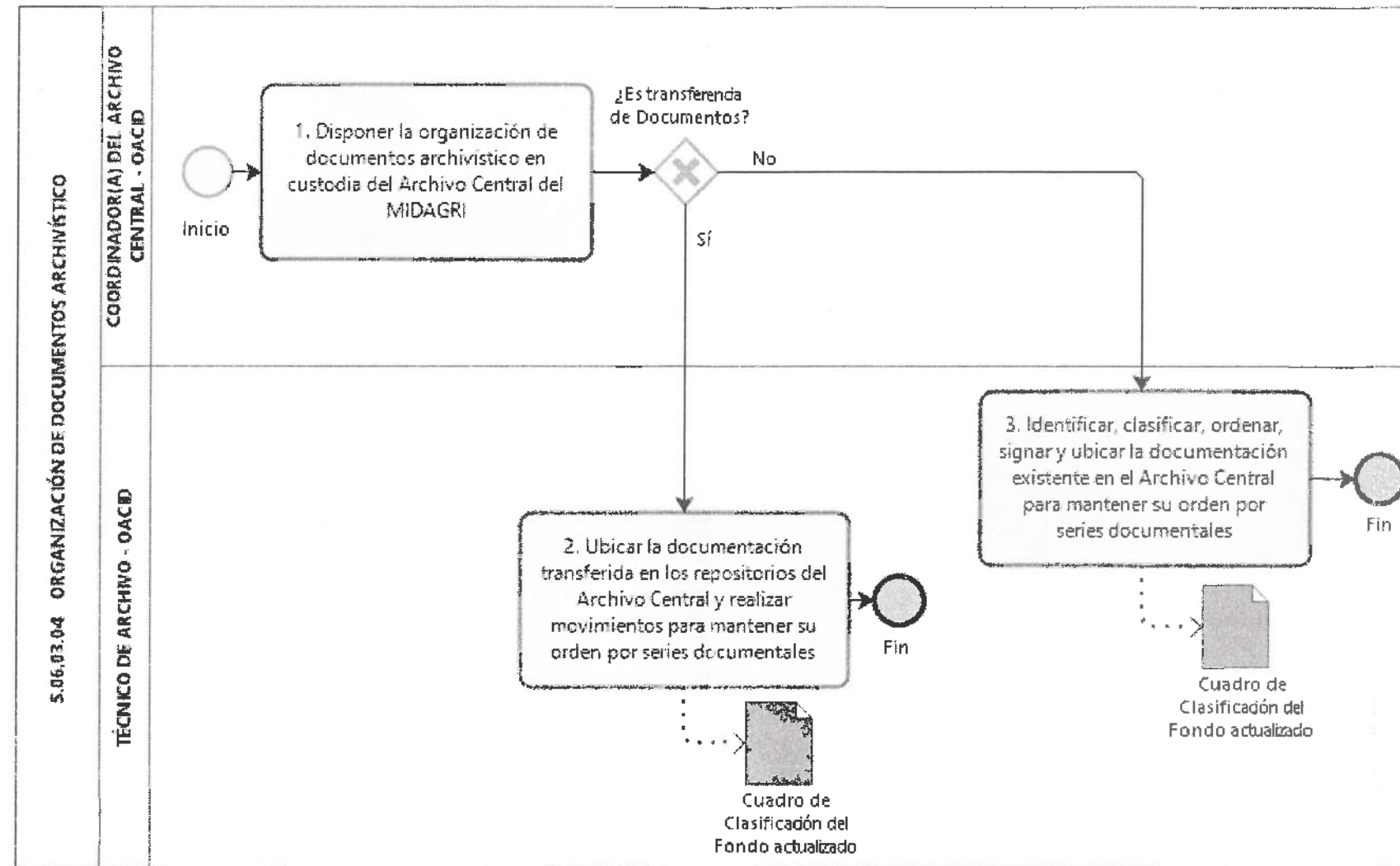
3	Identificar, clasificar, ordenar, signar y ubicar la documentación existente en el Archivo Central, a fin de mantener su orden por series documentales. Fin.	OACID	Técnico/a de Archivo	Documentación en custodia en el Archivo Central que requiere ser organizada.	• Documentación organizada. • Inventario de documentos • Ubicación topográfica de documentos. • Información para el Cuadro de Clasificación del Fondo. • Cuadro de Clasificación del Fondo actualizado.
Fin del procedimiento					

Documentos que se generan:

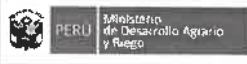
Información para el Cuadro de Clasificación del Fondo.

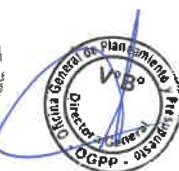


DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.03.04 ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS ARCHIVÍSTICOS



3.4.4.5 S.06.03.05 Descripción Archivística

 FICHA DE PROCEDIMIENTO									
Nombre:	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Procedimiento</th> <th colspan="2">Proceso Asociado</th> </tr> <tr> <th>Nivel 0</th> <th>Nivel 1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Descripción archivística</td> <td>S.06 Atención al ciudadano y gestión documental</td> <td>S.06.03 Gestión de archivos</td> </tr> </tbody> </table>	Procedimiento	Proceso Asociado		Nivel 0	Nivel 1	Descripción archivística	S.06 Atención al ciudadano y gestión documental	S.06.03 Gestión de archivos
	Procedimiento		Proceso Asociado						
Nivel 0		Nivel 1							
Descripción archivística	S.06 Atención al ciudadano y gestión documental	S.06.03 Gestión de archivos							
Código:	S.06.03.05								
Versión:	01								
Objetivo:	Garantizar la correcta descripción archivística de los documentos custodiados en los archivos del MIDAGRI, independientemente de su soporte o medio físico, a fin de facilitar el acceso, recuperación, control adecuado de la información contenida en cada pieza o agrupación documental al que pertenece.								
Alcance:	El presente proceso es de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio de todos los servidores del MIDAGRI. Inicio: El procedimiento inicia con la disposición para la descripción de la documentación organizada, custodiada en los archivos del MIDAGRI. Fin: El procedimiento concluye con la elaboración de los instrumentos de descripción, según el nivel de descripción que corresponde (fondo, sección, serie, pieza documental)								
Base Normativa:	• Ley N° 25323, Ley que crea el Sistema Nacional de Archivos. • Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Decreto supremo N° 008-92-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 25323, que crea el Sistema Nacional de Archivos. • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego • Resolución Jefatural N° 213-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 011-2019-AGN/DDPA, Norma para la descripción archivística en la entidad pública. Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.								



Responsable del procedimiento:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
---------------------------------------	---

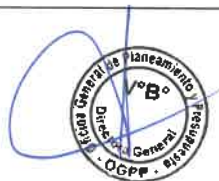
Siglas y definiciones	
AC	: Archivo Central.
MIDAGRI	: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.
OACID	: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
UO MIDAGRI	: Unidades de organización del MIDAGRI

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del Requisito	Fuente
Contar con documentos archivísticos identificados y organizados.	Unidades de Organización del MIDAGRI

N°	Descripción de Actividades			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
1	Planificar el diseño u actualización del programa de descripción archivística que contiene los instrumentos de descripción a elaborar.	OACID	Coordinador/a del Archivo Central / Técnico/a de Archivo	Directiva N° 011-2019-AGN/DDPA	Cronograma de trabajo para diseñar u actualizar el programa de descripción archivística.
2	Elaborar el informe detallado del estado situacional de los archivos de la entidad y propuesta del diseño de los instrumentos de descripción a utilizar.	OACID	Coordinador/a del Archivo Central / Técnico/a de Archivo	Cronograma de trabajo para diseñar u actualizar el programa de descripción archivística	Informe del estado situacional de los archivos de la entidad. diseño de los instrumentos de descripción a utilizar.



N°	Descripción de Actividades			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
3	Elaborar la propuesta de Programa de Descripción Archivística del MIDAGRI	OACID	Coordinador/a del Archivo Central / Técnico/a de Archivo	Cronograma de trabajo para diseñar u actualizar el programa de descripción archivística	Propuesta de Programa de Descripción Archivística del MIDAGRI.
4	Revisar y validar el Programa de Descripción Archivística del MIDAGRI	OACID	Director/a	Propuesta de Programa de Descripción Archivística del MIDAGRI	Programa de Descripción Archivística del MIDAGRI validado.
5	Remitir el Programa de Descripción Archivística del MIDAGRI validado a la Secretaría General para su aprobación e implementación.	OACID	Director/a	Programa de Descripción Archivística del MIDAGRI validado.	Memorando dirigido a la Secretaría General adjuntando el Programa de Descripción Archivística del MIDAGRI validado.
6	Aprobar y disponer la implementación del Programa de Descripción Archivística del MIDAGRI	SG	Secretario/a GENERAL	Memorando dirigido a la Secretaría General adjuntando el Programa de Descripción Archivística del MIDAGRI validado.	Memorando Múltiple dirigido a las unidades de organización del MIDAGRI, disponiendo la implementación del Programa de Descripción Archivística del MIDAGRI aprobado.
7	Elaborar los instrumentos de descripción requeridos, según el nivel de descripción que corresponde (fondo, sección, serie, pieza documental).	UO MIDAGRI	Responsables de los Archivos del MIDAGRI	•Memorando Múltiple dirigido a las unidades de organización del MIDAGRI, disponiendo la implementación del Programa de	Instrumentos de descripción de documentos llenados.



N°	Descripción de Actividades			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
				Descripción Archivística del MIDAGRI aprobado. • Documentación organizada (identificada, clasificada, ordenada y signada)	
Fin del procedimiento					

Documentos que se generan:

Programa de Descripción Archivística del MIDAGRI validado
Inventario de documentos.

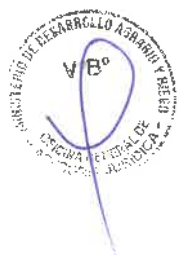
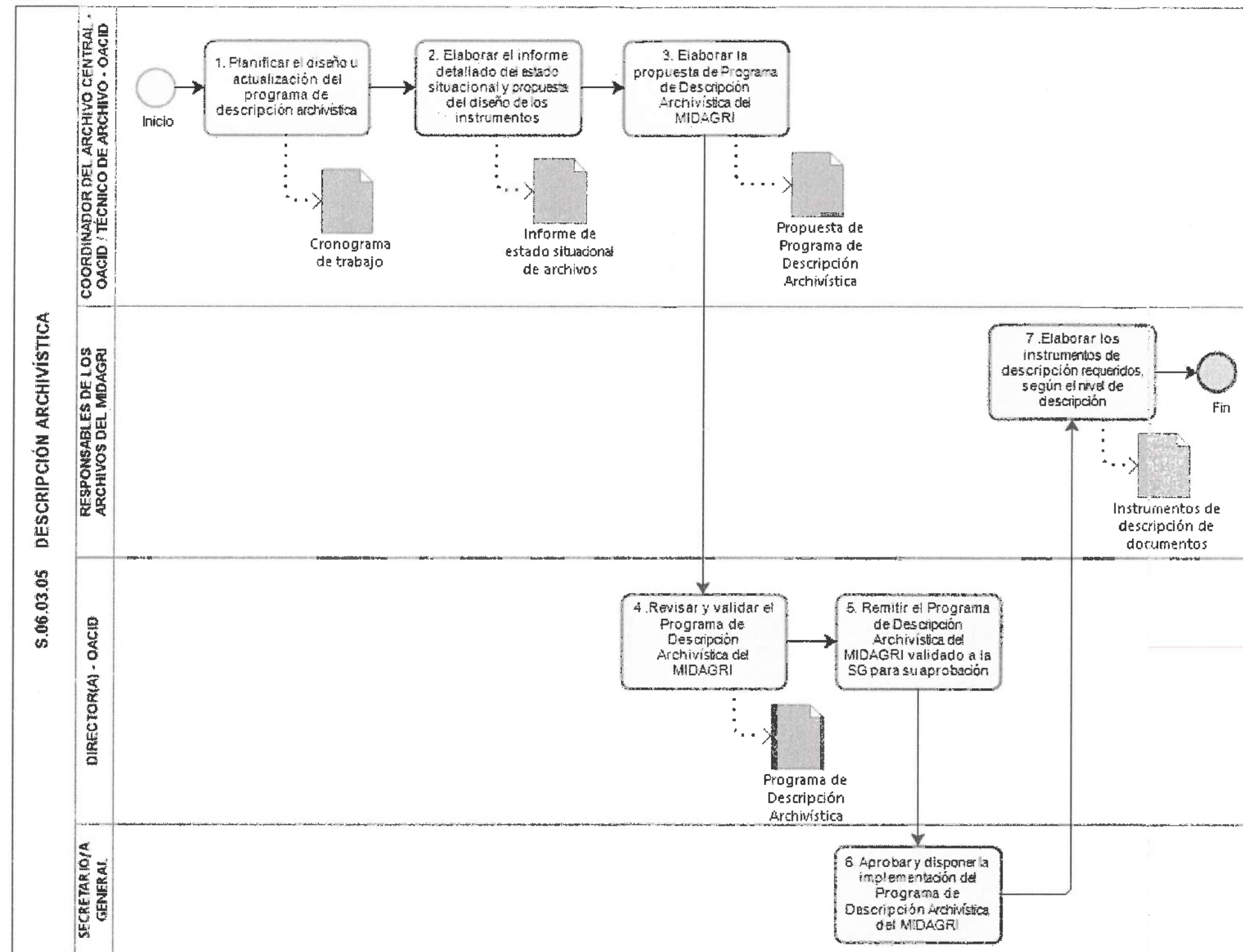
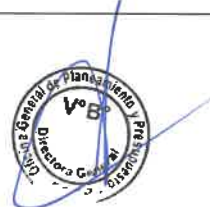
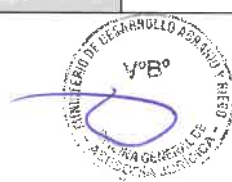


DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.03.05 DESCRIPCIÓN ARCHIVÍSTICA



3.4.4.6 S.06.03.06 Conservación de documentos archivísticos

 FICHA DE PROCEDIMIENTO			
Nombre:	Procedimiento	Proceso Asociado	
		Nivel 0	Nivel 1
	Conservación de documentos archivísticos	S.06 Atención al ciudadano y gestión documental	S.06.03 Gestión de archivos
Código:	S.06.03.06		
Versión:	01		
Objetivo:	Garantizar la protección del soporte (medio físico) y la integridad de la información del documento archivístico del archivo central del MIDAGRI, mediante la ejecución de acciones preventivas y correctivas.		
Alcance:	El presente proceso es de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio de todos los servidores del Archivo Central. Inicio: El procedimiento inicia con la identificación de la documentación que requiere la aplicación de medidas de conservación. Fin: El procedimiento concluye con el almacenamiento de las cajas de archivos que contienen documentos a los que se les ha aplicado las medidas de conservación, en la estantería asignada.		
Base Normativa:	• Ley N° 25323, Ley que crea el Sistema Nacional de Archivos. • Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Decreto supremo N° 008-92-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 25323, que crea el Sistema Nacional de Archivos. • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego • Resolución Jefatural N° 304-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la conservación de documentos archivísticos en la entidad pública. Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.		
Responsable del procedimiento:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental		



Siglas y definiciones	
AC	: Archivo Central.
MIDAGRI	: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.
OACID	: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
UO MIDAGRI	: Unidades de organización del MIDAGRI

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del Requisito	Fuente
Identificación de documentación que requiere la aplicación de medidas de conservación.	OACID

N°	Descripción de Actividades			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
1	Identificar la documentación que requiere la aplicación de medidas de conservación.	OACID	Coordinador/a del Archivo Central	Documentación en custodia en el Archivo Central.	Relación de documentación que requiere la aplicación de medidas de conservación
2	Retirar elementos metálicos, ligas, micas, etiquetas y cintas autoadhesivas, entre otros elementos que afecten la integridad del documento.	OACID	Técnico/a de Archivo	Relación de documentación que requiere la aplicación de medidas de conservación	Documentos sin elementos que afecten su integridad.
3	Conformar y rotular paquetes de documentos.	OACID	Técnico/a de Archivo	Documentos sin elementos que afecten su integridad.	Paquetes rotulados.



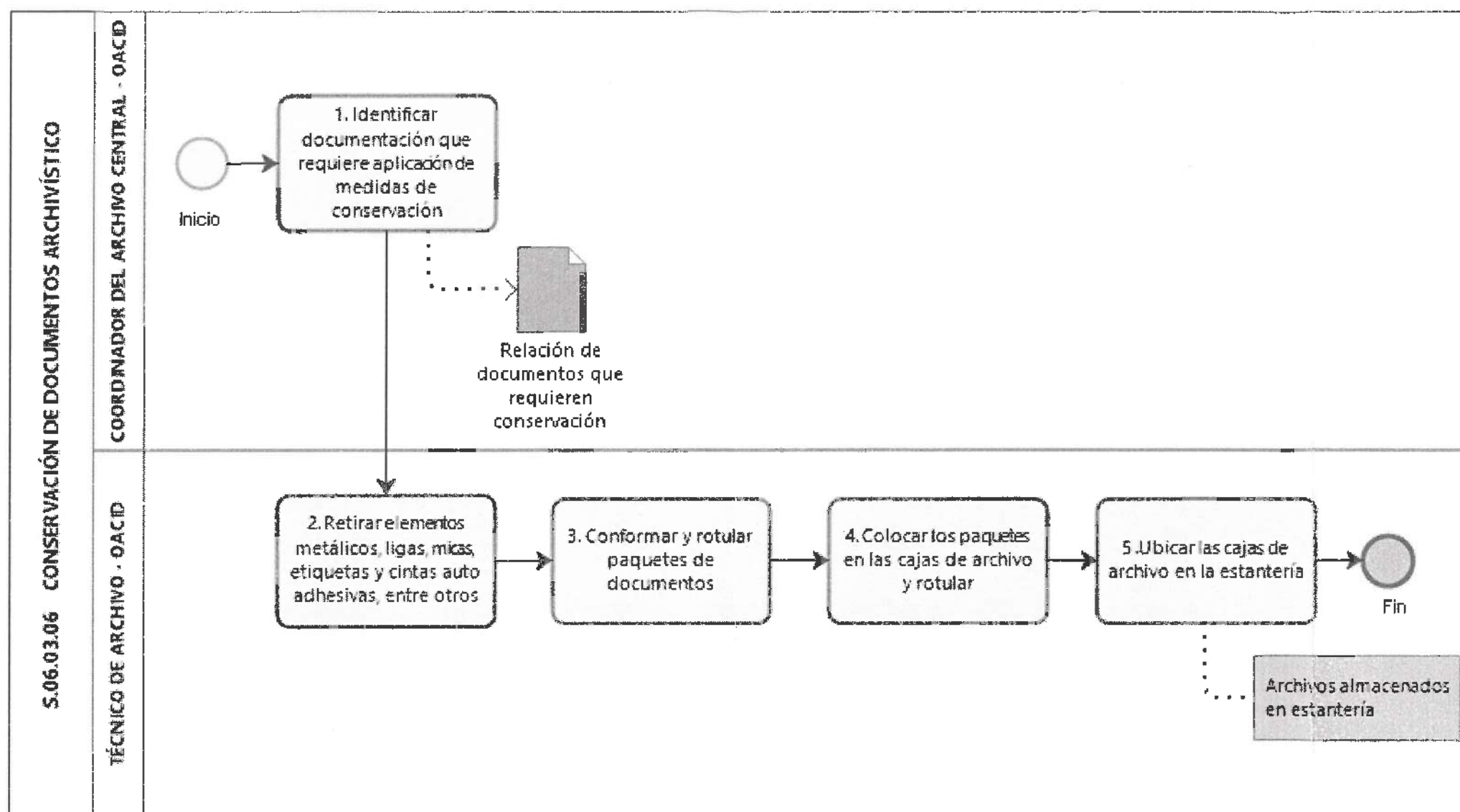
N°	Descripción de Actividades			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
4	Colocar los paquetes en las cajas de archivo y rotular.	OACID	Técnico/a de Archivo	Paquetes rotulados.	Cajas de archivo rotuladas conteniendo paquetes.
5	Ubicar las cajas de archivo en la estantería.	OACID	Técnico/a de Archivo	Cajas de archivo rotuladas conteniendo paquetes.	Cajas de archivo ubicadas en estantería.
Fin del procedimiento					

Documentos que se generan:

Relación de documentación que requiere la aplicación de medidas de conservación



DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.03.06 CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS ARCHIVÍSTICOS



3.4.4.7 S.06.03.07 Valoración documental

 Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego	FICHA DE PROCEDIMIENTO		
Nombre:	Procedimiento	Proceso Asociado	
		Nivel 0	Nivel 1
	Valoración documental	S.06 Atención al ciudadano y gestión documental	S.06.03 Gestión de archivos
Código:	S.06.03.07		
Versión:	01		
Objetivo:	Identificar y establecer el valor y el periodo de retención de las series documentales del MIDAGRI		
Alcance:	El presente proceso es de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio de todas las unidades de organización del MIDAGRI. Inicio: El procedimiento inicia con la elaboración del cronograma de trabajo del Programa de Control de Documentos Archivísticos. Fin: El procedimiento culmina con la aprobación y oficialización del Programa de Control de Documentos Archivísticos del MIDAGRI.		
Base Normativa:	• Ley N° 25323, Ley que crea el Sistema Nacional de Archivos. • Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. • Decreto supremo N° 008-92-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 25323, que crea el Sistema Nacional de Archivos. • Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego • Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA, Norma para la valoración documental en la entidad pública. Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.		
Responsable del procedimiento:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental		



Siglas y definiciones	
AC	: Archivo Central.
AGN	: Archivo General de la Nación.
CED	: Comité Evaluador de Documentos
FTSD	: Ficha Técnica de Series Documentales
MIDAGRI	: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.
OACID	: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
PCDA	: Programa de Control de Documentos Archivísticos
SG	: Secretaria General.
TRDA	: Tabla de Retención de Documentos Archivísticos.
UO MIDAGRI	: Unidades de organización del MIDAGRI

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del Requisito	Fuente
Documentación organizada (clasificados, ordenados y signados) ubicada en los Archivos del MIDAGRI	Unidades de Organización del MIDAGRI

N°	Descripción de Actividades			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
1	Elaborar el informe proyectando un cronograma de trabajo para la formulación del Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA).	OACID	Coordinador/a del Archivo Central	Documentación organizada.	- Informe adjuntando proyecto de cronograma de plan de trabajo del PDCA - Proyecto de Memorando Múltiple.
2	Recibir, revisar informe y proyecto de Memorando Múltiple. ¿Es conforme? 2.1. Sí. Remitir el memorando múltiple a las unidades de organización del MIDAGRI. Ir a la actividad N° 3. 2.2. No. Ir a la actividad N° 1.	OACID	Director/a	Informe adjuntando proyecto de cronograma de plan de trabajo del PDCA	Memorando Múltiple a las unidades de organización del MIDAGRI



N°	Descripción de Actividades			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
				• Proyecto de Memorando Múltiple.	
3	Identificar la sección y series documentales que produce y proponer valores y periodos de retención, para ello cuenta con el asesoramiento del Archivo Central mediante la orientación y absolución de consultas en la identificación de la sección y series documentales, así como en la propuesta de los valores y periodos de retención. Elaborar la FTSD por cada serie documental que produce.	UO MIDAGRI	Director/a Responsable del Archivo de Gestión	Memorando Múltiple a las unidades de organización del MIDAGRI	FTSD y TRDA. debidamente llenadas y firmadas.
4	Remitir Memorando a la OACID adjuntando la FTSD y la TRDA debidamente llenados y firmados.	UO MIDAGRI	Director/a	FTSD y TRDA. Debidamente llenadas y firmadas.	Memorando, adjuntando la FTSD y la TRDA debidamente llenadas y firmadas.
5	Derivar los memorandos de las unidades de organización del MIDAGRI al Archivo Central.	OACID	Director/a	Memorando, adjuntando la FTSD y la TRDA debidamente llenados y firmados.	Derivación de Memorando al Archivo Central
6	Recibir y revisar la FTSD y la TRDA. ¿Es conforme? 1. Sí. Ir a la actividad N° 12. 2. No. Ir a la actividad N° 7.	OACID	Coordinador/a del Archivo Central / Técnico/a de Archivo	Derivación de Memorando al Archivo Central	FTSD y TRDA revisadas.
7	Elaborar informe con proyecto de memorando para corrección de la FTSD y la TRDA	OACID	Coordinador/a del Archivo Central	Derivación de Memorando al Archivo Central	Informe adjuntando la FTSD, la TRDA y el proyecto de memorando.
8	Remitir memorando a las unidades de organización del MIDAGRI para la corrección de la FTSD y la TRDA.	OACID	Director/a	Informe adjuntando la FTSD, la TRDA y el	Memorando, adjuntando: Informe, FTSD y TRDA.



N°	Descripción de Actividades			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
				proyecto de memorando.	
9	Realizar la corrección de la FTSD y la TRDA.	UO MIDAGRI	Director/a / Responsable del Archivo de Gestión	Memorando, adjuntando: Informe, FTSD y TRDA.	FTSD y TRDA corregidas.
10	Remitir memorando a la OACID con la FTSD y la TRDA corregidas.	UO MIDAGRI	Director/a	FTSD y TRDA corregidas.	Memorando, adjuntando la FTSD y la TRDA corregidas.
11	Recibir y derivar memorando de las unidades de organización del MIDAGRI al Archivo Central.	OACID	Director/a	Memorando, adjuntando la FTSD y la TRDA corregidas.	Derivación de Memorando al Archivo Central
12	Elaborar el informe y proyecto de oficio al AGN adjuntando las FTSD y la TRDA para orientación y absolución de consultas.	OACID	Coordinador/a de Archivo	Derivación de Memorando al Archivo Central	Proyecto de Oficio adjuntando las FTSD y la TRDA.
13	Revisar y remitir oficio al AGN adjuntando las FTSD y la TRDA para orientación y absolución de consultas.	OACID	Director/a	Informe y proyecto de oficio para el AGN adjuntando las FTSD y la TRDA.	Oficio adjuntando las FTSD y la TRDA.
14	Recibir y devolver las FTSD y TRDA a la OACID revisadas y con aportes	AGN	AGN	Oficio adjuntando las FTSD y la TRDA.	Oficio adjuntando las FTSD y la TRDA revisadas.
15	Recibir y revisar el oficio del AGN. ¿Es conforme? 1. Sí. Ir a la actividad N° 16. 2. No. Ir a la actividad N° 6.	OACID	Director/a	Oficio adjuntando las FTSD y la TRDA revisadas.	Derivación del Oficio del AGN al Archivo Central
16	Elaborar informe para la revisión, validación y suscripción por el CED de las FTSD.	OACID	Coordinador/a de Archivo	Derivación del Oficio del AGN al Archivo Central	Informe adjuntando las FTSD.



N°	Descripción de Actividades			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
17	Remitir las FTSD al Comité Evaluador de Documentos (CED).	OACID	Director/a	Informe adjuntando las FTSD.	Comunicación dirigida al CED adjuntando las FTSD.
18	Revisar, validar y suscribir cada FTSD y remitirlo a la OACID.	CED	Presidente/a	Comunicación dirigida al CED adjuntando las FTSD.	Comunicación dirigida a la OACID adjuntando las FTSD revisadas, validadas y suscritas.
19	Derivar al Archivo Central las FTSD suscritas por el CED para elaborar la TRDA.	OACID	Director/a	Comunicación dirigida a la OACID adjuntando las FTSD revisadas, validadas y suscritas.	Proveído de derivación, adjuntando las FTSD revisadas, validadas y suscritas.
20	Elaborar la Tabla de Retención de Documentos Archivísticos (TRDA) y el informe para la aprobación y oficialización del PCDA.	OACID	Coordinador/a Archivo Central Técnico/a de Archivo	Proveído de derivación, adjuntando las FTSD revisadas, validadas y suscritas.	Informe adjuntando proyectos de Memorando y de Resolución Ministerial que aprueba el PCDA.
21	Remitir el informe con la propuesta de PCDA, y proyecto de Resolución Ministerial para su aprobación.	OACID	Director/a	Informe adjuntando proyectos de Memorando y de Resolución Ministerial que aprueba el PCDA.	Memorando dirigido a la Secretaría General adjuntando el Informe y el proyecto de Resolución.
22	Gestionar la aprobación del PCDA mediante Resolución Ministerial, a través del procedimiento para la aprobación de dispositivos normativos del MIDAGRI.	SG	Secretario/a General	Memorando dirigido a la Secretaría General adjuntando el Informe y el proyecto de Resolución.	Resolución Ministerial aprobando el PCDA
23	Remitir oficio al AGN adjuntando copia de la Resolución Ministerial y PCDA aprobado.	OACID	Director/a	Resolución Ministerial aprobando el PCDA.	Oficio adjuntando copia de la Resolución y PCDA aprobado.



N°	Descripción de Actividades			Entrada	Salida
	Actividades	Unidad de Organización	Responsable		
Fin del procedimiento					

Documentos que se generan:

Programa de Control de Documentos Archivísticos conformado por:

- Ficha Técnica de Series Documentales.
- Tabla de Retención de Documentos Archivísticos.



DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.03.07 VALORACIÓN DOCUMENTAL (PARTE 1)

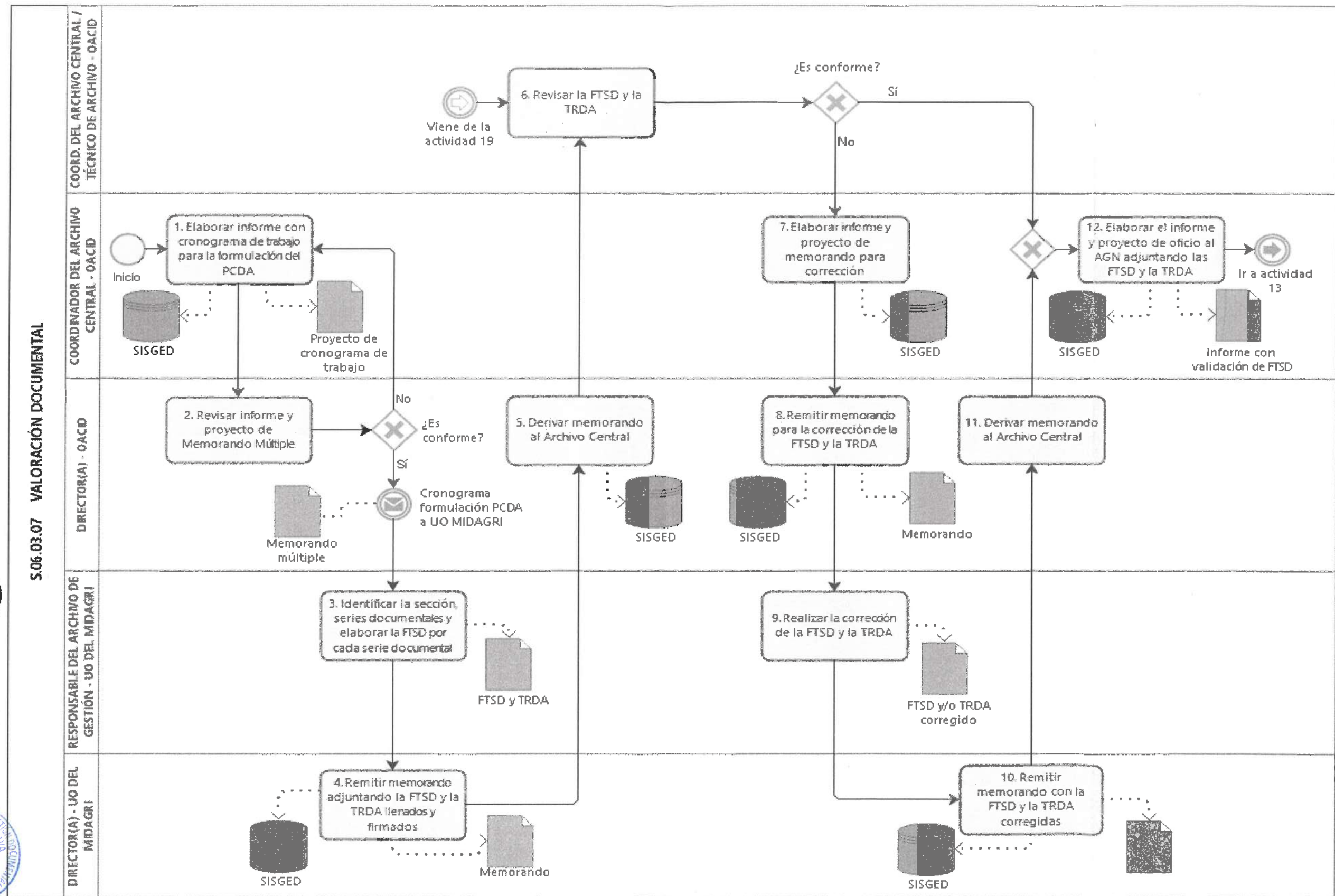
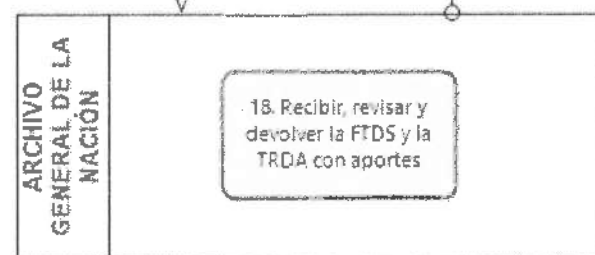
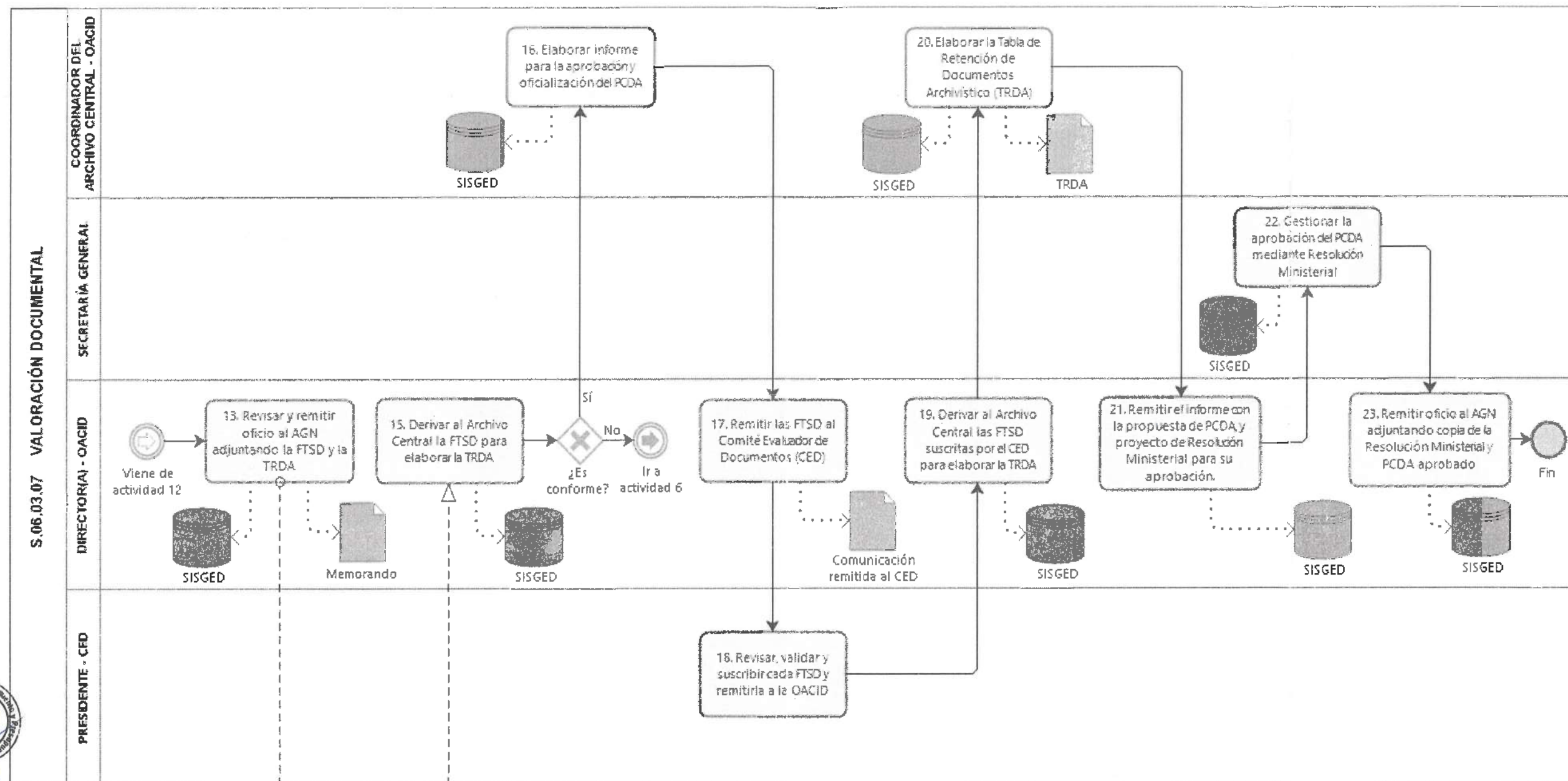


DIAGRAMA DE FLUJO
S.06.03.07 VALORACIÓN DOCUMENTAL (PARTE 2)



3.5 ANEXOS

Anexo 1: Criterios para atención de mesa de partes

1. DE LOS PLAZOS

- a. En caso de documentación referente a procedimientos TUPA que no cumplan con los requisitos, se otorga al/la ciudadano(a) dos (02) días hábiles, para completar la documentación faltante.

La entidad puede comunicar al/la ciudadano(a) que el documento quedará en custodia de la entidad y que, de no subsanar en el plazo establecido, se considera bajo la condición de no presentado procediéndose con su archivo.

- b. Toda la documentación, sin excepción, es registrada en el momento de la recepción del documento en mesa de partes, y colocándose sobre el cargo un sticker que identifica la fecha y hora de la recepción del mismo. En un plazo no mayor a un (01) día hábil, la información será digitalizada y derivada a la unidad de organización competente.

2. TIPO DE CANALES

Las solicitudes se presentan a través de los siguientes canales:

- i. Presencial: Se registra en el momento y se deriva en el día.
- ii. Virtual (MPV): Se registra y deriva los documentos registrados en el día.

3. REPORTES Y CONTROLES SOBRE LA ATENCION DE MESA DE PARTES:

- a. Se generan reportes periódicamente sobre la información ingresada por la mesa de partes a través del SIGED.
- b. Se cuenta con la consulta de la Trazabilidad de la documentación en el SIGED para un adecuado seguimiento de los documentos ingresados a la entidad.
- c. Se cuenta con infografía en lugares visibles de la mesa de partes para informar al administrado sobre las Políticas Antisoborno y el Código de Ética implementado en el MIDAGRI.
- d. Se cuenta con cámaras de circuito cerrado de televisión CCTV, para el monitoreo y prevención de actos de soborno y corrupción, estratégicamente ubicados para visualizar las acciones al interior de la Mesa de Partes.



Anexo 2: Criterios para atención de SAIP

1. DE LOS PLAZOS

- a. Dos (02) días hábiles, para comunicar **prórroga o ampliación de plazo** de atención al/la ciudadano(a).

La entidad puede comunicar al/la ciudadano(a) que se realizará una ampliación de plazo, señalando la fecha máxima en la que se entregará la información, precisando los motivos de orden operativo, logístico o de personal que impiden la atención, de conformidad a lo dispuesto en el literal g) del artículo 111, del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806.

- b. Seis (06) días hábiles, para comunicar al/la ciudadano(a) el costo de reproducción.
c. Siete (07) días hábiles, para que la unidad orgánica que custodia la información conteste a OACID.
d. Diez (10) días hábiles, para responder al/la ciudadano(a).

2. TIPO DE CANALES

Las solicitudes se presentan a través de los siguientes canales:

- i. **Presencial:** Se registra en el momento y se deriva en el día.
ii. **Virtual (MPV):** Se registra y deriva en el día.
iii. **Virtual (Sistema de Acceso a la Información-SISACIN):** Se registra en el SIGED y deriva en el día.

3. NIVEL DE COMPLEJIDAD DE LA SAIP:

- a. Nivel 1: El pedido es preciso. Ejemplo: copia del oficio N° 50-2010-MINAGRI-SG-OACID, atención en el día (minutos).
b. Nivel 2: El pedido es muy antiguo. Ejemplo: copia del informe N° 15-1980-AG, en el día. (horas)
c. Nivel 3: El pedido no tiene antecedentes. Ejemplo: Copia de los documentos que genero la Ley de semillas. En el día (horas)
d. Nivel 4: Información creada por los integrantes representantes en el Plan Nacional de Infraestructura para la Competitividad – PNIC. (minutos, horas, máximo 2 días)
e. Nivel 5: Encauses de Programa, Proyectos y Organismos Públicos Adscritos al MIDAGRI: Información sobre Programa MARASS (minutos, horas, máximo 2 días)
f. Nivel 6: Información sobre las actividades realizadas por el equipo de trabajo del Comité..... (Dos integrantes del MIDAGRI) (minutos, horas, máximo 2 días)



4. REPORTES SOBRE LA ATENCION DE LAS SAIPs:

Se reporta información sobre la atención de las SAIP, de acuerdo a los requerimientos del Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y las unidades de organización del MIDAGRI como la Oficina de Control Institucional y Secretaría General a través de la Oficina de Integridad y Lucha contra la Corrupción, entre otros.



Anexo 3: Criterios de atención de reclamos

1. DE LOS PLAZOS

- 03 días hábiles, para evaluar y derivar el reclamo.
- 15 días hábiles, para que la unidad orgánica involucrada, conteste a OACID.
- 30 días hábiles, para responder al/la ciudadano(a).

2. TIPO DE CANAL

La atención se realiza conforme a la fecha de presentación del reclamo, previo registro en SISGED con la hora de ingreso se procesan y se derivan a la unidad orgánica correspondiente, Considerar canal de atención:

- **Presencial:** Se registra en el momento y se deriva en el día.
- **Virtual (MPV):** Se registra y deriva en el día
- **Sistema de Reclamos:** Se registra y se deriva dentro del plazo de establecido en la norma.

