



RESOLUCION DIRECTORAL EJECUTIVA

N° 040 -2011-AG-AGRO RURAL-DE

Lima, 07 JUN. 2011

VISTA

La Nota Informativa N° 112-2011-AG-AGRO RURAL-OAJ; y

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial N° 044-2009-PCM se constituyó el Grupo de Trabajo Multisectorial con representantes de todos los sectores del Poder Ejecutivo, para impulsar la ejecución del Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción;

Que, la piedra angular en la Lucha contra la Corrupción es la participación ciudadana, por ello se ha considerado como uno de los objetivos estratégicos; establecer canales de atención de denuncias de cumplimiento de leyes de transparencia, ética y probidad en la función pública. En esta línea de cumplimiento de objetivos, se ha dispuesto la atención de Quejas o Denuncias, a través del Portal Electrónico de las entidades de la Administración Pública y asimismo, en el Portal de Perú Integro de la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, el Ministerio de Agricultura ha implementado en el portal WEB la Ficha Electrónica Solicitud de Quejas o Denuncias; y asimismo, ha dictado Lineamientos para su atención y tramitación, actuación que es informada y supervisada permanentemente por la Coordinadora del Ministerio de Agricultura a través de los Coordinadores de los diferentes órganos del Sector;

Que, con Oficio Múltiple N° 22-2011-AG-SEGMA el Secretario General del Ministerio de Agricultura, ha puesto en conocimiento el procedimiento para la tramitación de estas denuncias a través de Lineamientos para la Tramitación de la Ficha Electrónica de Quejas o Denuncias;

Que, mediante Nota Informativa de Vistos, la Oficina de Asesoría Jurídica ha propuesto un procedimiento para la tramitación de la Quejas o Denuncias en AGRO RURAL señalando, que permitirá determinar a los servidores responsables y, las acciones que deben realizar para atenderlas, sustentando la necesidad de su aprobación en razón a que existe la probabilidad que el cumplimiento de los objetivos, o de los plazos de atención se encuentren supeditados a la información que deben brindar las oficinas del interior del país que tiene el Programa;

Que, la norma administrativa propuesta, establece disposiciones complementarias a las señaladas por el Sector en esta materia, y facilita a los servidores del Programa la inmediata atención de las Quejas o Denuncias a través del uso adecuado de los recursos, minimizando en lo posible actuaciones innecesarias, para lo cual se incorpora un formato de Ficha Electrónica de Evaluación, Tramitación y Seguimiento interno;



Que, es función y atribución del Director Ejecutivo dictar normas que establezcan mecanismos idóneos que aseguren la adecuada y eficaz atención de los documentos que ingresan a las distintas dependencias del Programa Agro Rural;

Con las facultades conferidas en el Manual de Operaciones del Programa aprobado por Resolución Ministerial N° 1120-2008-AG;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR la Directiva N° 002-2011-AG-AGRO RURAL-DE denominada "**Procedimiento de Quejas o Denuncias Realizadas Mediante Ficha Electrónica**", que consta de VIII Artículos e incluye dos Anexos; **Ficha Electrónica de Evaluación, Tramitación y Seguimiento de Quejas o Denuncias - AGRO RURAL**; y el **Diagrama de Flujo – Denuncias Web**, respectivamente.

Artículo 2°.- DISPONER la notificación a las distintas dependencias del Programa y publicación de la presente Resolución y Directiva que la conforma, en el Portal Electrónico del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – AGRO RURAL (www.agrorural.gob.pe).



Regístrese y Comuníquese
PROGRAMA DE DESARROLLO PRODUCTIVO
AGRARIO RURAL - AGRO RURAL

DR. RODOLFO LUIS BELTRAN BLAVO
DIRECTOR EJECUTIVO

**DIRECTIVA N° 002-2011-AGRO RURAL-DE****PROCEDIMIENTO DE QUEJAS O DENUNCIAS REALIZADAS MEDIANTE FICHA ELECTRÓNICA****I. FINALIDAD**

Mediante el presente documento se establece el procedimiento que deberá sujetarse el Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL, para tramitar las quejas o denuncias ingresadas electrónicamente en el marco de las acciones dispuestas para dar cumplimiento a los objetivos del Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción.

II. OBJETIVOS

Brindar al ciudadano un servicio oportuno y confiable, utilizando mecanismos de control efectivo que permitan una gestión transparente del Programa.

Garantizar una actuación dentro de los márgenes de las medidas de ecoeficiencia, permitiendo el uso adecuado de los recursos, minimizando actuaciones innecesarias.

III. AMBITO APLICACIÓN

Órganos de Línea, Asesoramiento y Apoyo del Programa, **Direcciones** Zonales y Unidades Operativas del Programa AGRO RURAL

IV. BASE LEGAL

- 4.1 Ley N° 27658 – “Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública del Estado”.
- 4.2 Resolución Directoral Ejecutiva N° 039-2011-AG-AGRO RURAL-DE
- 4.3 Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM - Medidas de Ecoeficiencia para el Sector Público.
- 4.4 Manual de Operaciones del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural, aprobado por Resolución Ministerial N° 1120-2008-AG
- 4.5 Lineamientos para la tramitación de la Ficha Electrónica de Quejas o Denuncias (Oficio Múltiple N° 022-2010-AG-SEGMA)

V. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1 Las quejas o denuncias ingresadas a través de la página WEB del Ministerio de Agricultura o en el Portal de Perú Integro de la Presidencia del Consejo de Ministros, son tramitadas y resueltas electrónicamente a través de formatos de fichas.
- 5.2 El Coordinador designado mediante Resolución Directoral Ejecutiva, será responsable de la recepción y tramitación de las denuncias y quejas correspondientes al Programa, así como del seguimiento e información del estado de las mismas.
- 5.3 Las quejas o denuncias se realizan a través de la “**Ficha Electrónica Para Formular Una Queja o Denuncia**”, son derivadas al Coordinador del Programa; la ficha citada contiene: los datos personales del denunciante o quejoso (Administrado), dirección electrónica, domicilio para efectos de notificación y un resumen de los hechos denunciados, entre otros.
- 5.4 Ingresada la Ficha Electrónica al Programa, el procedimiento, derivaciones y notificaciones se realizarán mediante correo electrónico institucional utilizando el formato denominado: “**Ficha Electrónica de Evaluación, Tramitación y Seguimiento**”; sin necesidad de derivación de documentos en físico, este formato será llenado en los espacios correspondientes a cada entidad, conforme a su intervención.





- 5.5 **Del Procedimiento Electrónico Interno.-** Recepcionada por el Coordinador la queja o denuncia, derivará las fichas electrónicas a la Oficina de Asesoría Jurídica, quien deberá evaluar si se trata de una queja o denuncia y además debe proponer el trámite a seguir, lo cual pondrá en conocimiento del Coordinador a cargo de la recepción y tramitación.
- 5.6 Con la evaluación realizada por la Oficina de Asesoría Jurídica, el Coordinador derivará a la dependencia competente, la misma que deberá iniciar una investigación sumarísima de los hechos que contiene la queja o denuncia, realizando las acciones necesarias que permitan atender lo solicitado por el administrado debiendo emitir pronunciamiento en un plazo prudencial que no excederá de cinco (05) días hábiles. En aquellos casos que los hechos se consideren complejos o por efecto de la distancia, el Coordinador de AGRO RURAL podrá conceder un plazo mayor al establecido, el cual será motivado en la Ficha Electrónica.
- 5.7 El Pronunciamiento final deberá ser expuesto en la Ficha Electrónica, el cual será breve e indicará las acciones y medidas correctivas aplicadas de ser el caso; y notificará lo resuelto directamente al administrado que formuló la queja o denuncia, con conocimiento del Coordinador del Programa y la Oficina de Asesoría Jurídica; la comunicación se realizará mediante el correo electrónico institucional.
- 5.8 Si de la Investigación sumarísima, se evidencia la existencia de actos irregulares en los que habrían incurrido funcionarios y/o servidores, además de la información que remitió al Coordinador del Programa, también deberá informar con la observación correspondiente a la Oficina de Administración, para que inicie la investigación en cuanto a la conducta observada.
- 5.9 El Coordinador del Programa a cargo de la recepción y tramitación, tomado conocimiento de lo resuelto por la entidad competente, informará a la Directora de la Unidad de la Gestión Documentaria del MINAG vía correo electrónico, con conocimiento de la Dirección Ejecutiva.



RESPONSABILIDAD

La presente Directiva es responsabilidad de todas las Oficinas, Direcciones, Unidades Operativas y Órganos del Programa AGRO RURAL, el incumplimiento de las disposiciones constituye infracción que será pasible de sanción de acuerdo a Ley.

VII DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS



Primera.- Para la tramitación de la Quejas o Denuncia, los servidores de AGRO RURAL, deberán usar la *Ficha Electrónica de Evaluación, Tramitación y Seguimiento de Queja o Denuncia- AGRO RURAL*, cuyo formato forma parte de la presente Directiva como Anexo I.

Segunda.- A efectos de cumplir con las disposiciones de la presente Directiva, se ha establecido un Diagrama de Flujo en el que se ha identificado las áreas funcionales que intervienen en el proceso de Quejas o denuncias, formando parte de este documento administrativo como Anexo II.

VIII ANEXOS

- 1.- Ficha Electrónica de Evaluación, Tramitación y Seguimiento
- 2.- Diagrama de Flujo de Tramitación

ANEXO I: FICHA ELECTRONICA DE EVALUACIÓN, TRAMITACIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS O DENUNCIAS - AGRO RURAL

1 Denuncia Nº Fecha Ingreso

2 Evaluación - OAJ - Jefe Responsable **María Teresa Canevaro B**

Queja Denuncia

Observaciones

3 COORDINADOR AGRO RURAL **Victor Huamani Quintana**

Derivar A: Fecha Derivación

Plazo para Resolver Días Hábiles

4 Dependencia que Resuelve Fecha Recepción

JEFE RESPONSABLE:

DECISIÓN DE DEPENDENCIA DERIVADA:

Notificado			
Fechas	INTERESADO	.. /.. /..	OAJ
	COORDINADOR	.. /.. /..	OTROS
		.. /.. /..	.. /.. /..

Observaciones

5 COORDINADOR AGRO RURAL - INFORME

Notificación

Coordinador MINAG

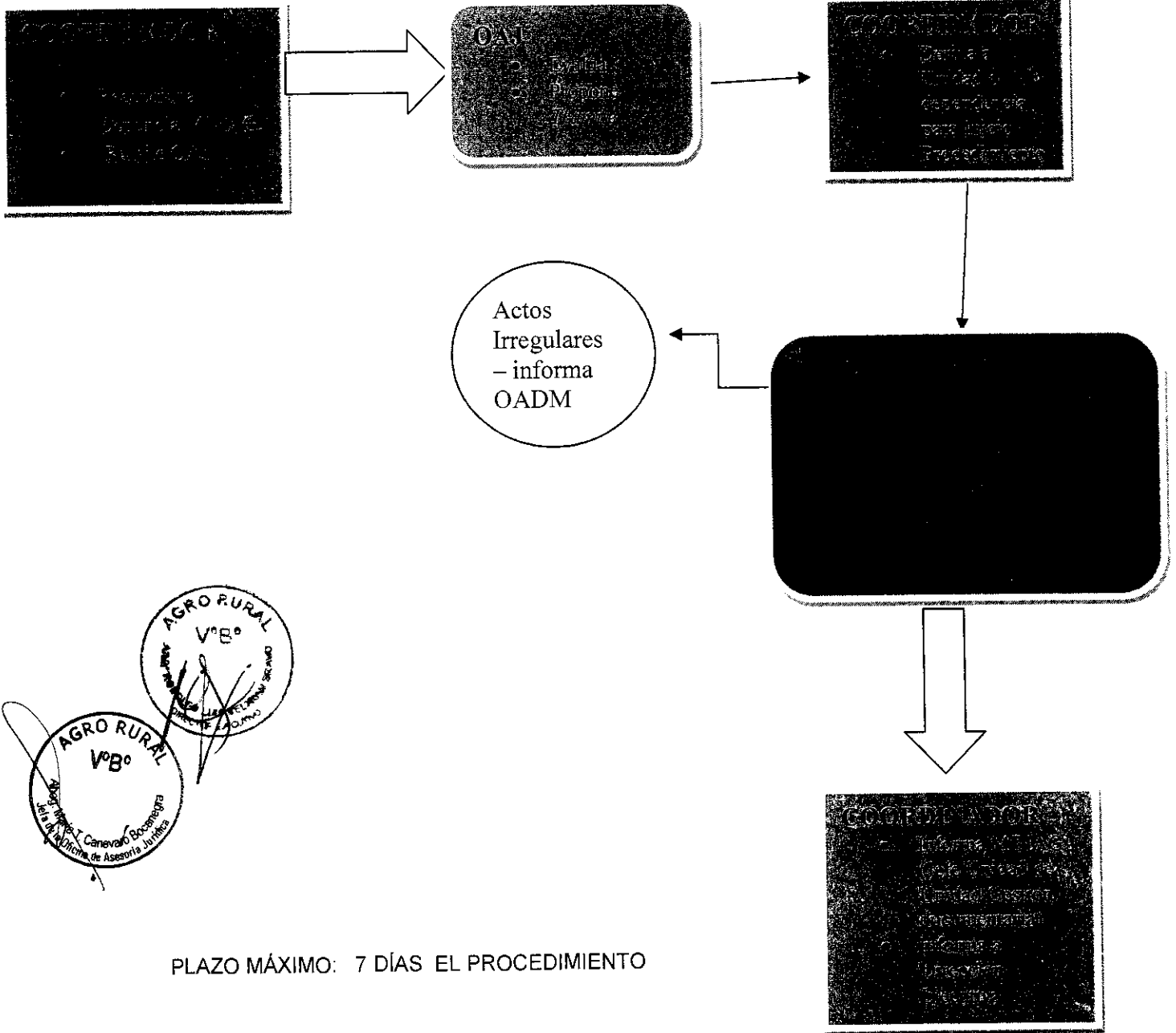
Dirección Ejecutiva

Fecha



ANEXO II

DIAGRAMA DE FLUJO – DENUNCIAS WEB



PLAZO MÁXIMO: 7 DÍAS EL PROCEDIMIENTO

