



“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

**“PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO”**

**DIRECTIVA SECTORIAL N° 01 -2017-MINAGRI-DM**

Formulada por: Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria

Fecha: 28 ABR. 2017

**I OBJETIVO**

Establecer protocolos para la mejora de atención al ciudadano, aplicable por el personal del Ministerio de Agricultura y Riego, brindando una imagen y actitud positiva, en cumplimiento de las políticas establecidas, dentro del proceso de Modernización de la Gestión Pública.

**II FINALIDAD**

Mejorar la Calidad de Atención al Ciudadano, a través de la gestión de Buenas Prácticas, orientadas a buscar la eficacia y eficiencia en la labor que desempeñan los Órganos, Unidades Orgánicas, Programas, Proyectos Especiales, Organismos Públicos adscritos y otras dependencias del Ministerio de Agricultura y Riego.

**III BASE LEGAL**

- Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, modificada por la Ley N° 28683.
- Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, y sus modificatorias.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29735, Ley que regula el Uso, Preservación, Desarrollo, Recuperación, Fomento y Difusión de las lenguas originarias del Perú.
- Decreto Legislativo N° 997, Ley Orgánica del Ministerio de Agricultura, modificado por la Ley N° 30048, que entre otros, lo denomina Ministerio de Agricultura y Riego.
- Decreto Supremo N° 008-2014-MINAGRI, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Agricultura y Riego, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.





PERÚ

Ministerio  
de Agricultura y Riego

Oficina de Atención a la Ciudadanía y  
Gestión Documentaria

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 545-2014-AG, que aprobó la Directiva Sectorial N° 003-2014-MINAGRI-DM, denominada “Normas para la formulación, trámite, aprobación y Actualización de Directivas”.
- Resolución Ministerial N° 0576-2015-MINAGRI, que aprueba la Directiva Sectorial N° 005-2015-MINAGRI-DM “Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública presentadas ante el Ministerio de Agricultura y Riego - MINAGRI”.

#### IV ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación y cumplimiento obligatorio del personal de los Órganos, Unidades Orgánicas, Programas, Proyectos Especiales, Organismos Públicos adscritos y otras dependencias del Ministerio de Agricultura y Riego.

#### V DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1 La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria o la que haga sus veces, en los Programas, Proyectos Especiales, Organismos Públicos adscritos y otras dependencias del Ministerio de Agricultura y Riego, deberán asegurar la atención a los ciudadanos en horario corrido, de Lunes a Viernes, de 08:30am a 4:30pm
- 5.2 Se deberá implementar un ambiente para la atención al ciudadano, preservando el orden y organización del mismo.
- 5.3 La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria o la que haga sus veces en los Programas, Proyectos Especiales, Organismos Públicos adscritos y otras dependencias del MINAGRI, deberán designar un Coordinador de Atención a la Ciudadanía, el que deberá ser acreditado obligatoriamente ante la Secretaría General del MINAGRI.
- 5.4 El personal del Sector Agricultura y Riego que brinda atención al ciudadano, deberá seguir las siguientes disposiciones:

2 de 16



Av. La Universidad N° 200 - La Molina - Lima  
T: (511) 209-8600  
www.minagri.gob.pe

 *Trabajando para  
todos los peruanos*





“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

- La visita de un ciudadano a las Oficinas de alguna Entidad del Sector demanda
- tiempo e inversión de recursos en desplazamiento y alojamiento, entre otros; en consideración a ello, se debe agotar todos los medios disponibles a fin de brindar la orientación, información y, de ser el caso, la solución al problema planteado, de modo tal que el ciudadano no tenga necesidad de retornar.
- Actuar con prudencia, sensatez, discreción y reserva en el manejo de la información.
- Deberá proyectarse una adecuada imagen institucional.
- Portar el fotocheck institucional en lugar visible.
- Mantener un trato amical y respetuoso, evitando levantar el tono de voz para ser escuchado.
- Demostrar interés en las necesidades del ciudadano, evitando adoptar posturas inadecuadas.
- En los módulos de atención y/o ventanillas no se deberá consumir ni mantener a la vista de los usuarios comida y/o bebidas, teléfonos celulares, audífonos o cualquier otro objeto similar o análogo.

#### 5.5 En el caso de la atención de ciudadanos de lenguas originarias:

- La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional del MINAGRI o la que haga sus veces en los Programas, Proyectos Especiales, Organismos Públicos adscritos y otras dependencias del MINAGRI, proporcionará material informativo en lenguas originarias, con respecto a los servicios que se brinda, el cual será distribuido en las ventanillas de atención a la ciudadanía.
- La atención de visitas de ciudadanos que utilicen lenguas originarias, se registrará en el Sistema de Registro de Visitas del MINAGRI.
- La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OACID) del MINAGRI o la que haga sus veces en los Programas, Proyectos Especiales, Organismos Públicos adscritos y otras dependencias del MINAGRI, facilitarán el registro de información en lenguas originarias en el Libro de Reclamaciones.
- Los reclamos y quejas que sean registradas en lenguas originarias deberán ser remitidas al Responsable del Libro de Reclamaciones, para que sea traducida oficialmente, a efectos de preparar la respuesta correspondiente.





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

## 5.6 Características de la comunicación con el ciudadano:

Dentro de la atención que se brinda a la ciudadanía, la comunicación debe tener las siguientes características:

- **Cortesía:** El ciudadano debe ser bien recibido, y que perciba que quien lo atiende le es útil.
- **Atención rápida:** Al ciudadano no le agrada esperar o sentir que se le ignora. Si llega un ciudadano y estamos ocupados, diríjase a él en forma sonriente, amable, cortés y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- **Confiabilidad:** Los ciudadanos esperan que al realizar un trámite o servicio sea lo menos engorroso posible, que alguien responda a sus preguntas y que se cumpla lo prometido.
- **Atención personal:** Hacerle sentir que son importantes durante la atención que se le brinda.
- **Personal bien informado:** El ciudadano espera recibir de los servidores públicos encargados de brindar el servicio, una información completa, certera y segura, respecto a los trámites y servicios que se ofrecen en el MINAGRI.
- **Simpatía:** El trato con el ciudadano debe ser cordial, con entusiasmo, a fin de responder a sus necesidades.

## VI MECÁNICA OPERATIVA

### 6.1 Procedimiento de Atención al Ciudadano

#### 6.1.1 Del Canal Presencial

Canal en el que los ciudadanos y servidores civiles interactúan personalmente, para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación y/ o asistencia relacionada con las funciones y competencias del Ministerio.

Este tipo de atención empieza desde que el ciudadano ingresa a las instalaciones de las entidades del Sector Agricultura y Riego, debiendo seguir los siguientes protocolos:

##### 6.1.1.1 Personal de Seguridad



4 de 16





“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes/noches”.
- Solicitar atentamente al ciudadano que se identifique con su Documento Nacional de Identidad (DNI), a fin de ser registrado rápidamente en los controles de vigilancia.
- Revisar todos los maletines, paquetes o demás efectos personales; informando previamente al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el Ministerio.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria a la cual debe dirigirse.

**6.1.1.2 Personal de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria**

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a al Ministerio de Agricultura y Riego” o “Bienvenido/a al Servicio Nacional de Sanidad Agraria del Ministerio de Agricultura y Riego” o lo que corresponda, y a continuación preguntar ¿en qué puedo servirlo?, de manera cordial.
- Solicitar atentamente al ciudadano que se identifique con su DNI, a fin de ingresar los datos al Sistema de Ingreso de Visitas; desde ese momento, dirijase al ciudadano por su nombre y optar por un trato de usted.

La atención que se brinde a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distinción alguna.

Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, y brindar la mayor cantidad de información posible relacionada con su solicitud, teniendo en cuenta que la atención deberá ser asertiva, para el éxito de la prestación de los servicios.

- Antes de autorizar la entrada al solicitante, indíquele el tiempo aproximado en que va a ser atendido; esto, ayuda a que el solicitante sea conciente del tiempo que tendrá que esperar. Si el ciudadano y/o usuario está de acuerdo, registrar sus datos en el Sistema de Ingreso de Visitas y generar la autorización respectiva.





PERÚ

Ministerio  
de Agricultura y Riego

Oficina de Atención a la Ciudadanía y  
Gestión Documentaria

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

- Informar al ciudadano los procedimientos y requisitos que deberá cumplir para realizar trámites o servicios que necesita.
- Indicar al ciudadano que se dirija a la sala de espera y que esté pendiente de las pantallas de aviso, si las hubiera, las mismas que le indicarán el número de la ventanilla donde podrá ser atendida su solicitud o que será llamado verbalmente por parte del servidor, debiendo dirigirse el ciudadano a la ventanilla correspondiente.

### 6.1.1.3 Cuando el servidor empiece a interactuar con el ciudadano

#### Durante el desarrollo del servicio

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escucharlo con atención.
- Comunicarle que entiende su necesidad con frases como: “Entiendo lo que usted requiere...”.
- Proporcionar información en forma concreta, utilizar un lenguaje claro y sencillo, repetir las indicaciones más importantes, evitar responder con preguntas, no mezclar temas para asegurar que el ciudadano haya entendido la información proporcionada correctamente.
- Retiro del lugar de atención: Si el servidor público tiene que retirarse del lugar de atención, antes debe dirigirse al ciudadano para:
  - Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  - Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- Otro punto de servicio: Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:
  - Explicarle al ciudadano por qué debe derivarlo a otra instancia.
  - Si el lugar al cual debe derivarlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección de la sede a la cual deberá acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, el nombre del servidor que lo atenderá.
  - Si la instancia a la cual debe derivarlo se encuentra ubicada en el mismo lugar, indicarle a dónde debe dirigirse y hacer de

6 de 16







“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano, el asunto del tema y el nombre del mismo.

- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: Explicarle la razón e informarle la fecha en la que debe regresar por la respuesta; para ello, el servidor deberá informarse del proceso, a efectos de indicar al ciudadano la fecha correcta en la que debe regresar, para evitar pérdida de tiempo y afecte a su economía frente a una solicitud que aún no se ha procesado.

#### Durante la finalización del servicio

- Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”, de manera cordial.
- Si no requiere más información despídase de la siguiente manera: Estamos para servirle, que tenga un buen día, lo invito a ingresar a la página web, allí encontrará mayor información si lo desea. Debemos motivar al usuario a utilizar otros canales de información.
- Si hubo alguna dificultad en la atención, informar a su jefe inmediato para las acciones correspondientes.
- Recuerde que la impresión inicial que tuvo el ciudadano con el personal que le brindó la atención, será siempre la imagen que tendrá del Ministerio.

### 6.1.2 Del Canal Telefónico

A través de este canal es posible la interacción entre el servidor público y el ciudadano, a través de la recepción de llamadas, lo que facilita el acceso a la información, la presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, o incluso, la ejecución de trámites.

El Ministerio de Agricultura y Riego, cuenta con los siguientes canales telefónicos:

- Central Telefónica, y;
- **ALÓ MINAGRI**, el cual es una plataforma con personal capacitado, que tiene como objetivo satisfacer los requerimientos del ciudadano de manera oportuna y eficiente, brindando información sobre temas relacionados al Sector, como parte de la Política de la Modernización del Estado Peruano.





PERÚ

Ministerio  
de Agricultura y Riego

Oficina de Atención a la Ciudadanía y  
Gestión Documentaria

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Este tipo de atención empieza desde que el ciudadano se comunica, debiendo seguir el siguiente-protocolo:

Al inicio de la llamada

- Contestar el teléfono antes del tercer timbrado.
- Conocer y saber usar todas las funciones del teléfono.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como dulces, comida, chicles, etc.
- Saludar al usuario diciendo: "Buenos días/tardes/noches, el Ministerio de Agricultura y Riego o el Servicio Nacional de Sanidad Agraria o lo que corresponda del Ministerio de Agricultura y Riego, contesta ¿con quién tengo el gusto de hablar? ¿en que lo puedo ayudar?, atendiendo de una manera amable y respetuosa porque la actitud puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural, la cual proyecta el comportamiento mediante la voz. Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes y esperar sin interrumpir que el ciudadano termine de hablar antes de responder, aunque la solicitud no sea de competencia de la dependencia.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- El servidor civil deberá contar con la información actualizada de los trámites y servicios que brindan los Programas, Proyectos Especiales y Organismos Públicos Adscritos y otras dependencias del Ministerio de Agricultura y Riego, a efectos de brindar un servicio de calidad para satisfacer al ciudadano.

*Para el Servicio ALÓ MINAGRI*

- Saludar al usuario diciendo: "Buenos días/tardes/noches, ALÓ MINAGRI, le saluda (diga su nombre).
- Solicitar los datos del ciudadano así como: apellidos y nombre, número de DNI, número de teléfono, correo electrónico, procedencia de llamada y el detalle de la consulta.
- Registrar la llamada en el Sistema de Llamadas Telefónicas- SISTEL.
- Si la consulta es absuelta, de inmediato registrar como atendido en el SISTEL, asegurándose que el ciudadano haya comprendido y esté satisfecho de la información brindada.



8 de 16





“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

- Si la consulta corresponde a otra dependencia, hacer de conocimiento al ciudadano que su consulta será derivada de inmediato a la dependencia competente, a través del SISTEL, para su atención oportuna.
- En el caso que los usuarios llamen a la línea “OTROS” el especialista que sea el Coordinador General realizará la derivación a través del aplicativo SISTEL a la dependencia competente o solicitará al usuario que espere unos minutos en línea mientras le comunican con el área y funcionario.
- Si el tiempo de espera se prolongara, informar al ciudadano para que continúe en línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, solicitar su número telefónico y hacer efectiva la llamada, generando así confianza.
- Al retomar la llamada, agradecer por la espera o disculparse por la demora, de ser el caso que tiempo se haya excedido, y hacer una breve explicación por la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará efectiva la atención.
- Verificar que el ciudadano entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda atender.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre y permitir al ciudadano colgar primero.

Al poner llamada en espera

- Explicar al ciudadano por qué se va a poner la llamada en espera, e informarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Si se estima que el tiempo de espera será extenso, darle la opción al ciudadano que se mantenga en línea, u ofrecer devolverle la llamada posteriormente.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en caso se haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata

- Explicarle la razón de la demora.





PERÚ

Ministerio  
de Agricultura y Riego

Oficina de Atención a la Ciudadanía y  
Gestión Documentaria

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

#### En la finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano si entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

#### *Recuerde:*

- El tono de voz. A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como solo por cumplir pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico, que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- El lenguaje. Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones enunciadas anteriormente.
- La vocalización. Pronunciar claramente las palabras, sin omitir ninguna letra; respirar tranquilamente, de forma que las palabras sean adecuadamente vocalizadas.
- La velocidad. La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen. El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente, sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

### 6.1.3 Del Canal Virtual

Este canal integra a todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan, a través de tecnologías de la información, como son: web, correo electrónico y redes sociales.

#### 6.1.3.1 Web



Av. La Universidad N° 200 - La Molina - Lima  
T: (511) 209-8600  
www.minagri.gob.pe

10 de 16

 *Trabajando para  
todos los peruanos*





“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

- En la página web se encuentra publicado el formulario de **Consultas Web**, a disposición de los ciudadanos, para realizar sus consultas según el tema que requieran.
- El aplicativo de Consultas Web, automáticamente remitirá el formulario de consultas web al correo institucional del especialista competente, para su atención respectiva dentro de las veinticuatro (24) horas laborables de haber recepcionado.
- El especialista remitirá la respuesta de la Consulta Web, directamente al ciudadano, con copia al coordinador general y [consultas.web@minagri.gob.pe](mailto:consultas.web@minagri.gob.pe).
- En caso que la Consulta Web, sea ambigua o no esté clara, el especialista deberá comunicarse directamente con el ciudadano, a fin de coordinar para brindar una respuesta precisa.
- El especialista que recepcione una consulta que no es de su competencia, deberá reenviarla al especialista que corresponda; en caso no conocer quién debe ser responsable de absolverla, se derivará al correo electrónico del Coordinador General (Usuario OTROS).
- El usuario “OTROS” absolverá las Consultas Web directamente en caso de conocer la respuesta, y si la consulta es de competencia de los Programas, Proyectos Especiales y Organismos Públicos adscritos del Ministerio de Agricultura y Riego, el especialista deberá derivar al correo correspondiente.

#### 6.1.3.2 Correo electrónico

- Seguir el protocolo establecido por el Ministerio con relación al uso de plantillas y firmas.
- El responsable de la atención no debe tutear al ciudadano, así éste se haya dirigido al servidor en esos términos.
- La redacción debe ser mediante oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.





“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

- Responder todas las preguntas o solicitudes de forma clara y precisa; de ser necesario, adjuntar documentación solicitada al mensaje.
- El servidor público deberá consignar bajo su firma todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique, y contactarse de ser necesario. Esto puede incluir: Cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección WEB de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión o imagen de la entidad.
- El servidor público es responsable personal del uso de su cuenta de correo electrónico institucional, no permitiendo el acceso a terceros.

#### 6.1.3.3 Redes Sociales

El servicio que se brinda por este medio al ciudadano, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico; por tanto, debe monitorear los comentarios, las preguntas y los mensajes en general.

### 6.2 De la atención preferencial

Es aquella que da prioridad a ciudadanos en situaciones particulares, como mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores, etc., en el marco de la Ley N° 27408.

De existir una sola ventanilla de atención, se dará preferencia a las personas que señala la norma específica que regula la materia. De existir más de una ventanilla, se deberá señalar la de Atención Preferencial, conforme lo dispone la normativa vigente.

#### 6.2.1 Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez que ingresan a la sala de espera, el servidor público deberá orientarlos para que se sitúen cómodamente.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

#### 6.2.2 Atención a niños y niñas

- Tienen prioridad en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.







PERÚ

Ministerio  
de Agricultura y Riego

Oficina de Atención a la Ciudadanía y  
Gestión Documentaria

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o niña diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como “chiquito” o “hijito”, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

### 6.2.3 Personas en condición de discapacidad no visual

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad no visual .
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono anfiado.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode, como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda?, de manera cordial.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

### 6.2.4 Atención a personas con alguna discapacidad visual

- No jalar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el lapicero”.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.



13 de 16



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

### 6.2.5 Atención a personas con discapacidad auditiva

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar), en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara, ya que esto dificulta leer los labios.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

### 6.2.6 Atención a personas con sordoceguera

- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audifono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

### 6.2.7 Atención a personas con discapacidad física o motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

## 6.3 De la atención de usuarios insatisfechos

- a. Recibir con cortesía el reclamo, mostrando tener interés en su caso y manteniendo la tranquilidad.
- b. No interrumpir al usuario antes que termine de explicar su problema con exactitud; escucharlo y preguntar todo lo necesario para descubrir cuál es el motivo del reclamo.
- c. Si el usuario se encontrara exaltado, se debe procurar calmarlo y utilizar frases tales como:  
*"Entiendo su problema" o "Comprendo que es importante o urgente para usted".*
- d. Se debe procurar contar con información suficiente para identificar el problema y la posible solución.
- e. Tratar de buscar una solución de común acuerdo, ofreciéndole servirlo en todo lo que esté a su alcance.
- f. Las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del usuario.







"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

#### 6.4 De la atención de usuarios en lenguas originarias

El personal de los Órganos, Unidades Orgánicas, Programas, Proyectos Especiales, Organismos Públicos Adscritos y otras dependencias del MINAGRI, que brinda atención al usuario, deberá respetar la lengua originaria del usuario, observando las siguientes pautas:

- a. Identificar si el usuario puede comunicarse en castellano o en otra lengua originaria, determinando si necesita intérprete.
- b. En caso que el usuario necesite intérprete y el MINAGRI cuente con un intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona, o de ser el caso, el de un acompañante que hable lengua originaria y castellano.
- c. Si ninguna de las alternativas descritas en el literal precedente es posible, solicitar al usuario, por medio de señas, que explique el trámite, reclamo o solicitud que va a realizar. Este procedimiento exigirá paciencia, voluntad de servicio y atención preferencial al usuario.

### VII RESPONSABILIDADES

- 7.1 Los servidores públicos que ejerzan la máxima autoridad jerárquica de los Órganos, Unidades Orgánicas, Programas, Proyectos Especiales, Organismos Públicos adscritos y otras dependencias del Ministerio de Agricultura y Riego, son responsables del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva, así como de implementar los procedimientos necesarios para garantizar la adecuada y oportuna atención a los usuarios en los diferentes canales de atención.
- 7.2 La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria del MINAGRI o la que haga sus veces en los Programas, Proyectos Especiales, Organismos Públicos adscritos y otras dependencias del Ministerio de Agricultura y Riego, supervisará el cumplimiento de lo señalado en el numeral precedente, y propondrá las modificaciones a la Directiva que sean necesarias.

### VIII DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

**ÚNICA.-** La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria del MINAGRI o la que haga sus veces en los Programas, Proyectos Especiales, Organismos Públicos adscritos y otras dependencias del Ministerio de Agricultura y Riego, utilizarán los siguientes mecanismos para evaluar los servicios de atención que se brinda a los usuarios del Sector Agricultura y Riego, a fin de adoptar las medidas correspondientes, orientadas a mejorar la calidad de atención al usuario:

- a. Aplicación de encuestas





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Se aplicará un cuestionario a un grupo representativo de usuarios del Sector Agricultura y Riego, para obtener información respecto a la percepción que tienen sobre los servicios de atención que brinda el Sector.

**b. Usuario incógnito**

La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria del MINAGRI o la que haga sus veces en los Programas, Proyectos Especiales, Organismos Públicos adscritos y otras dependencias del Ministerio de Agricultura y Riego, designarán a una persona para que, de manera incógnita, actúe como usuario, a fin de evaluar la calidad del servicio de atención brindado.

**IX**

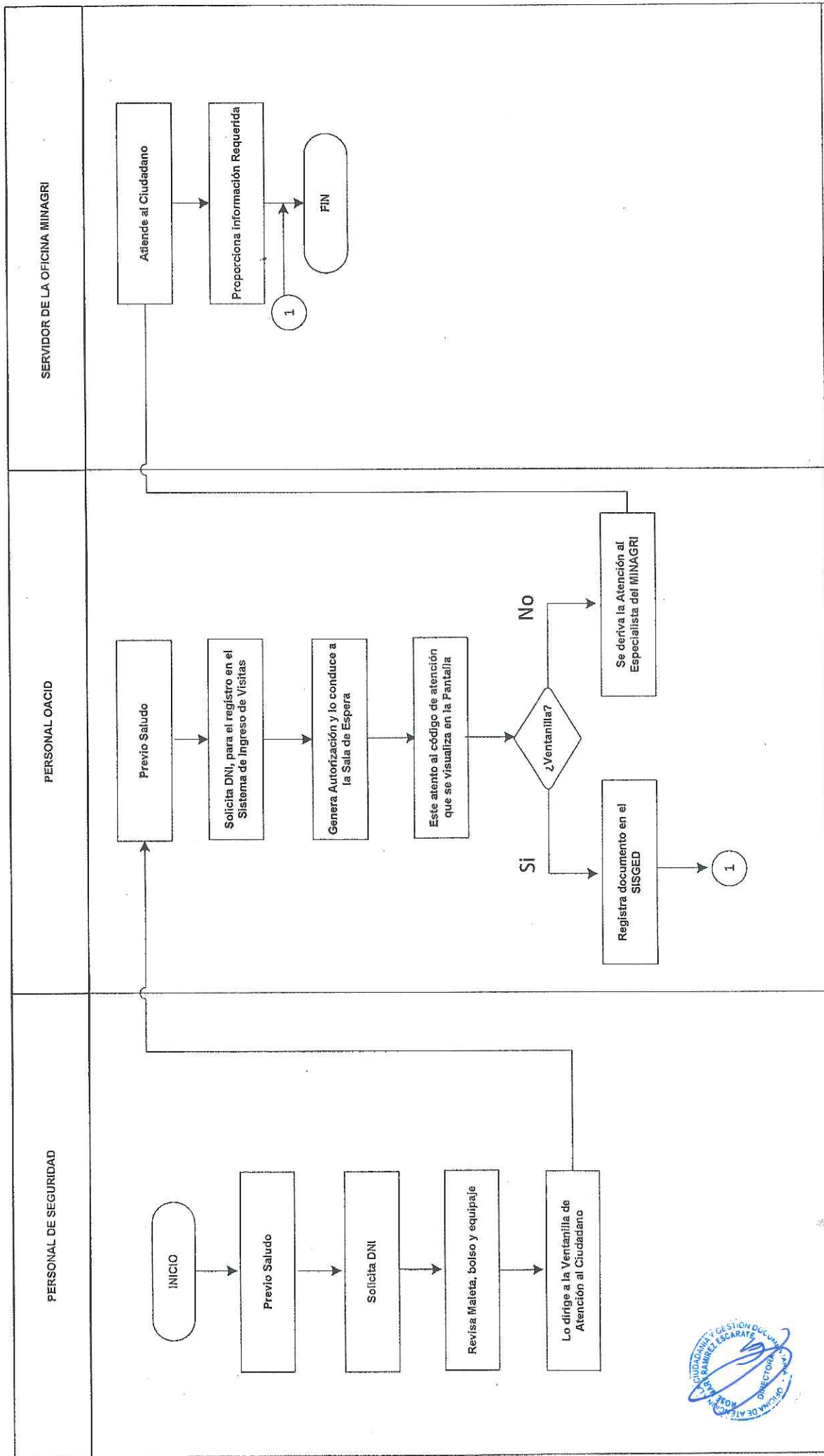
**FLUJOGRAMA**

Se presenta el flujograma que permita representar gráficamente la mecánica operativa normada en la presente Directiva.

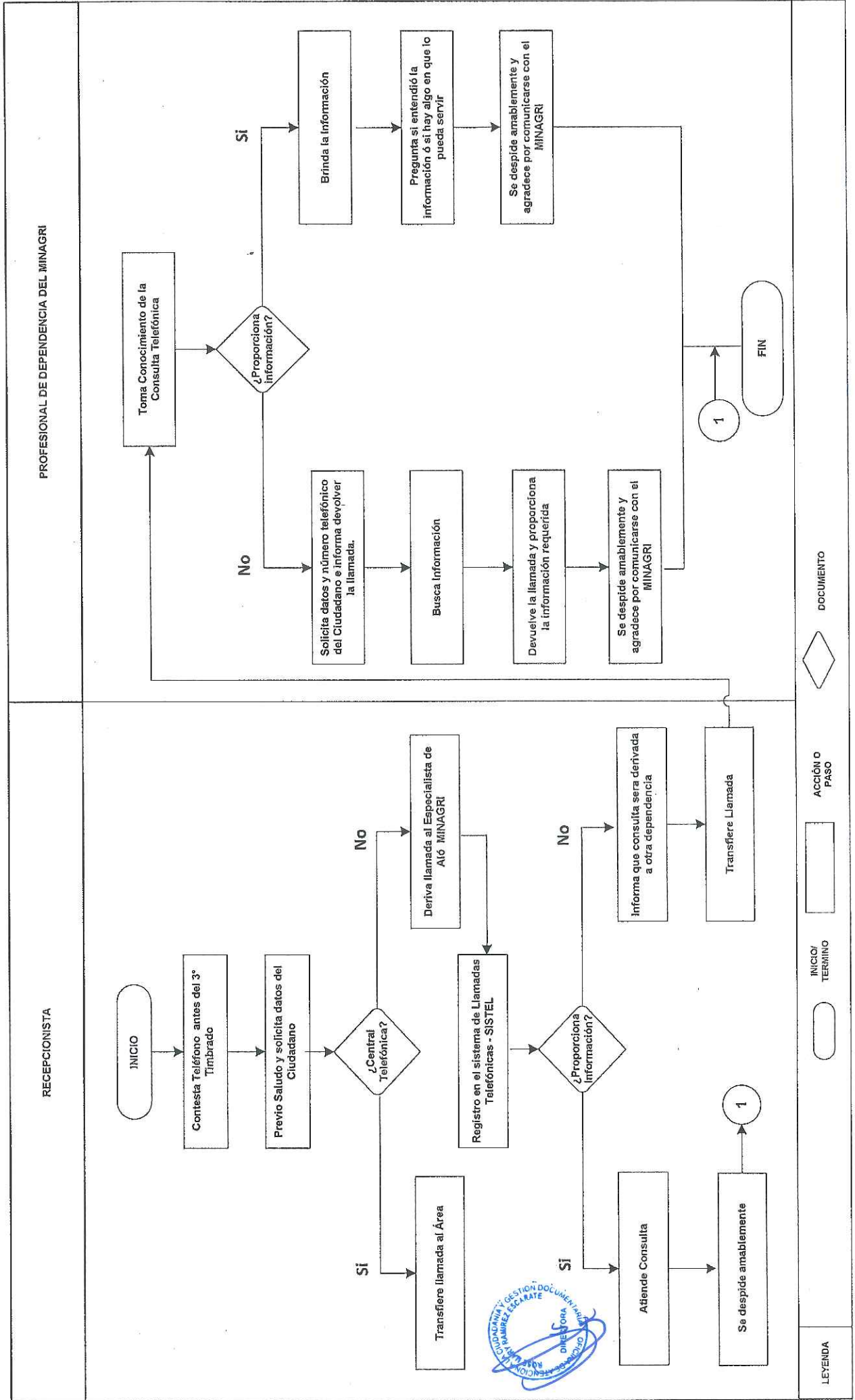




### FLUJOGRAMA ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL



### FLUJOGRAMA ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO



OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GESTIÓN DOCUMENTARIA  
 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO  
 DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GESTIÓN DOCUMENTARIA



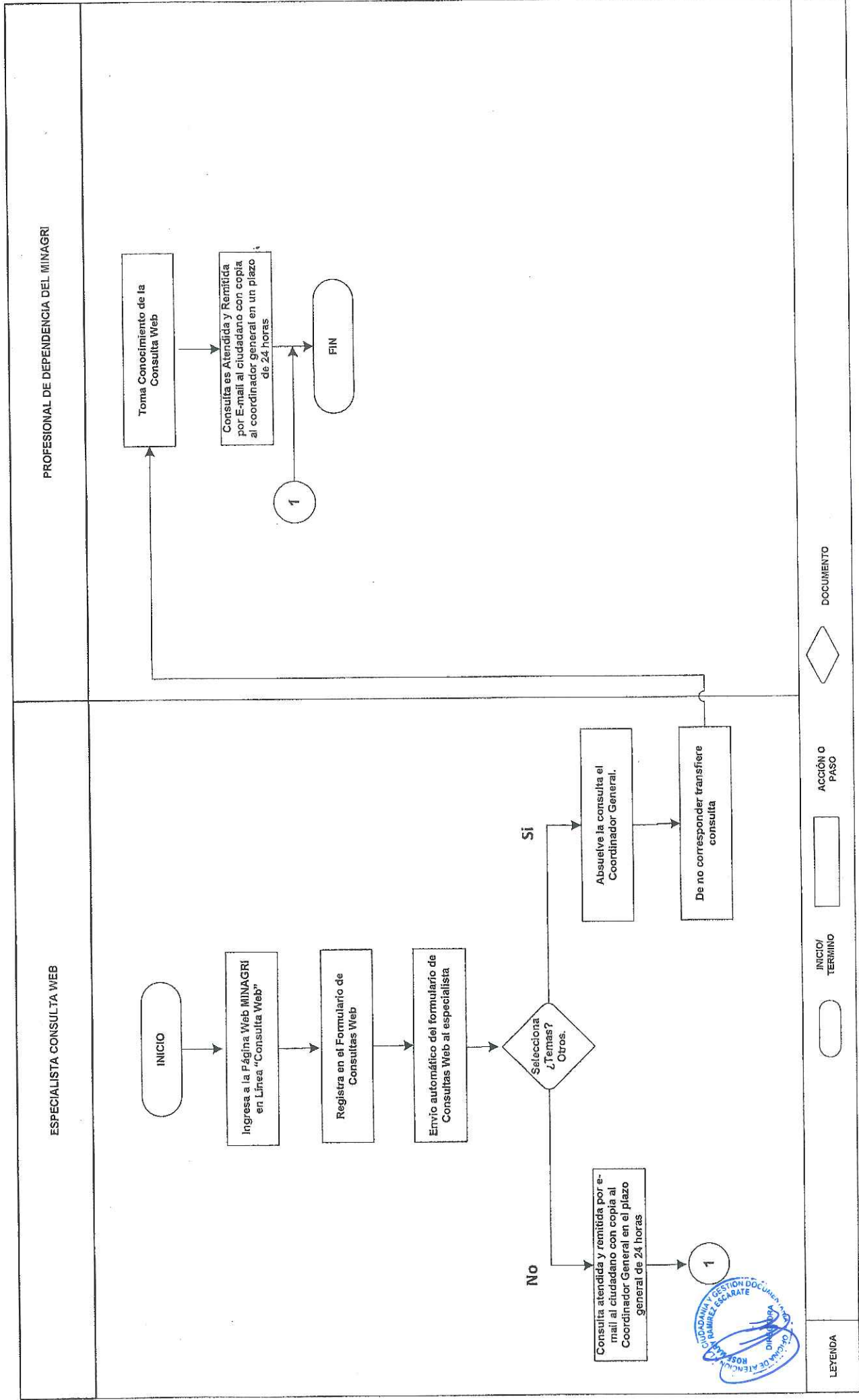


PERÚ

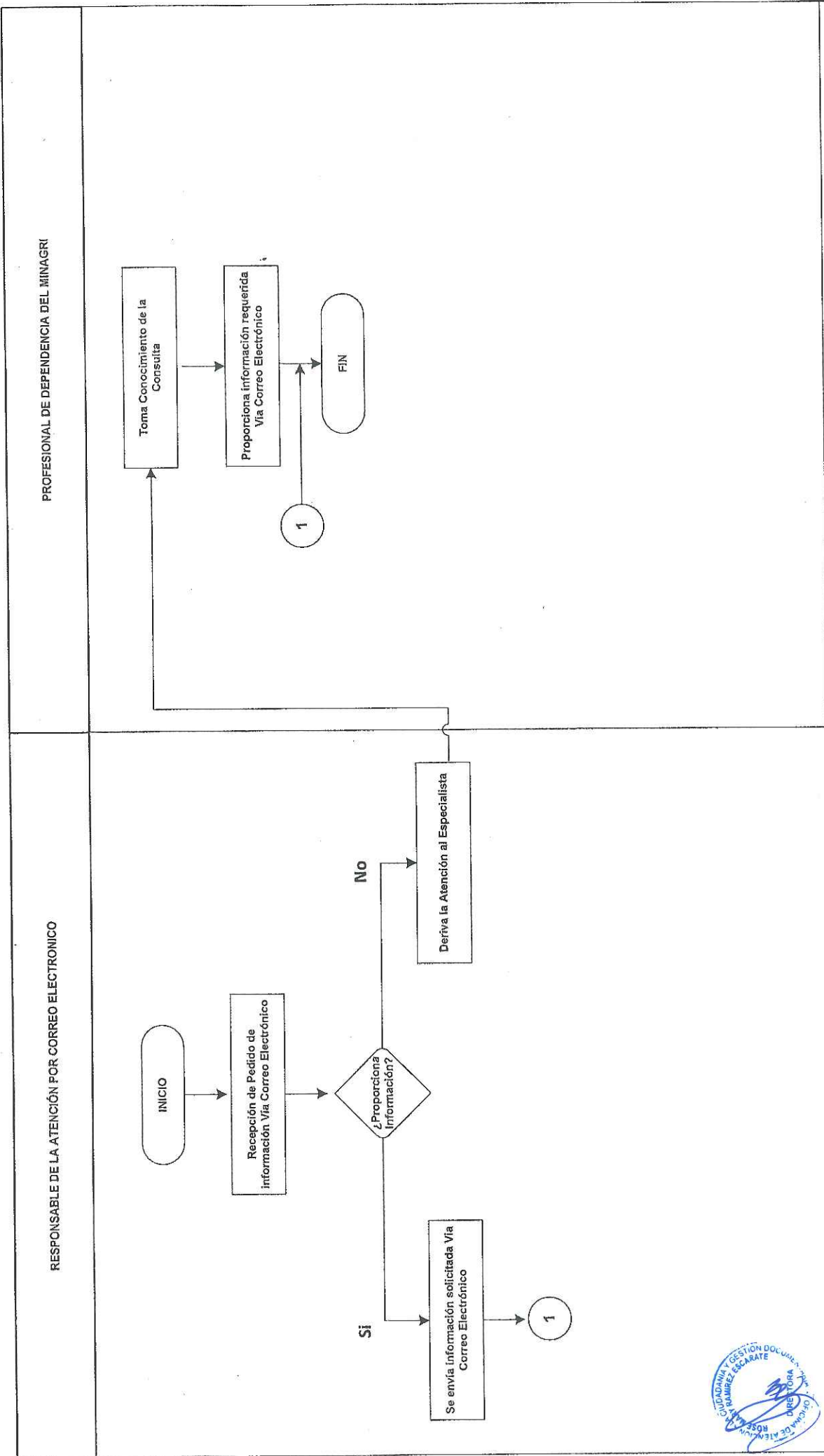
Ministerio de Agricultura y Riego

Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria

# FLUJOGRAMA ATENCIÓN CANAL VIRTUAL



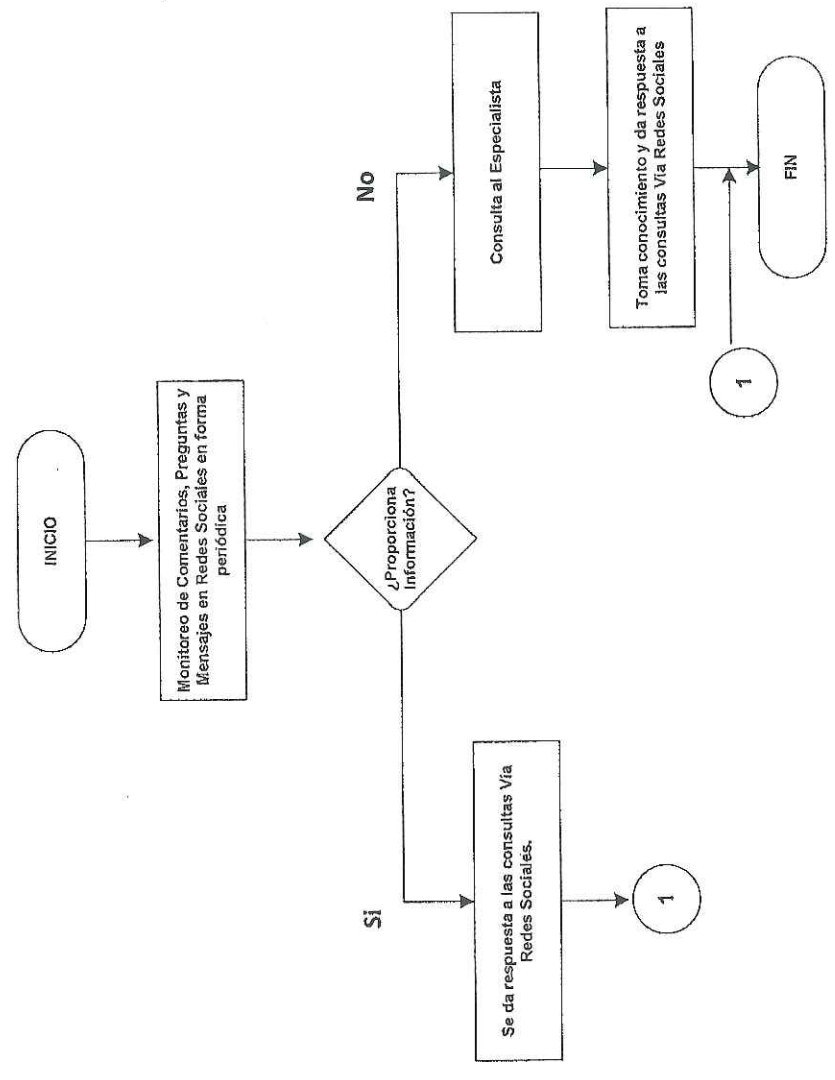
FLUJOGRAMA ATENCIÓN CANAL VIRTUAL





## FLUJOGRAMA ATENCIÓN CANAL VIRTUAL

ADMINISTRADOR DE REDES SOCIALES



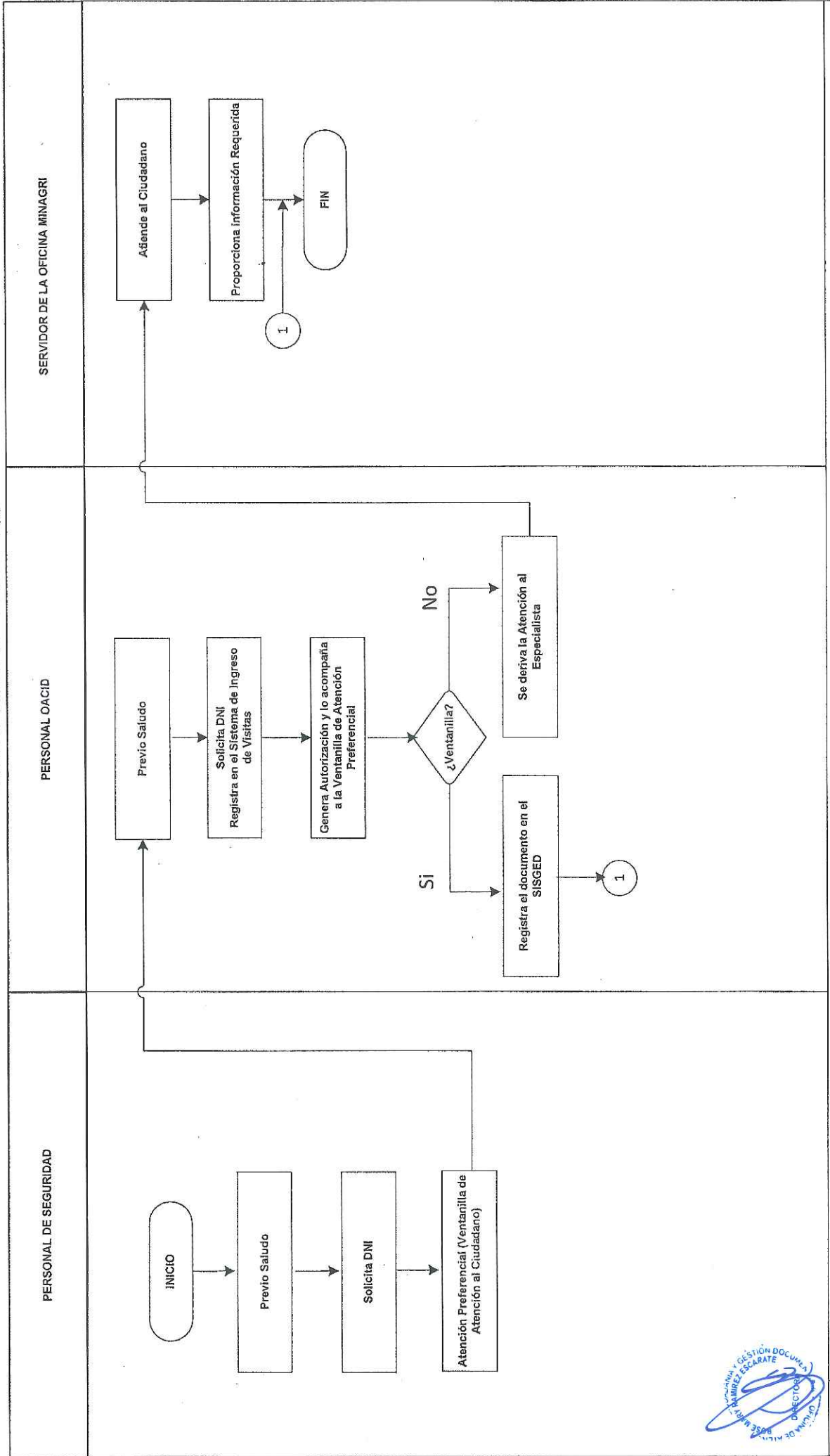


PERÚ

Ministerio de Agricultura y Riego

Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria

### FLUJOGRAMA ATENCIÓN PREFERENCIAL (ADULTOS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑOS (AS), PERSONAS CON DISCAPACIDAD - LEY 27408)



LEYENDA

INICIO/TERMINO

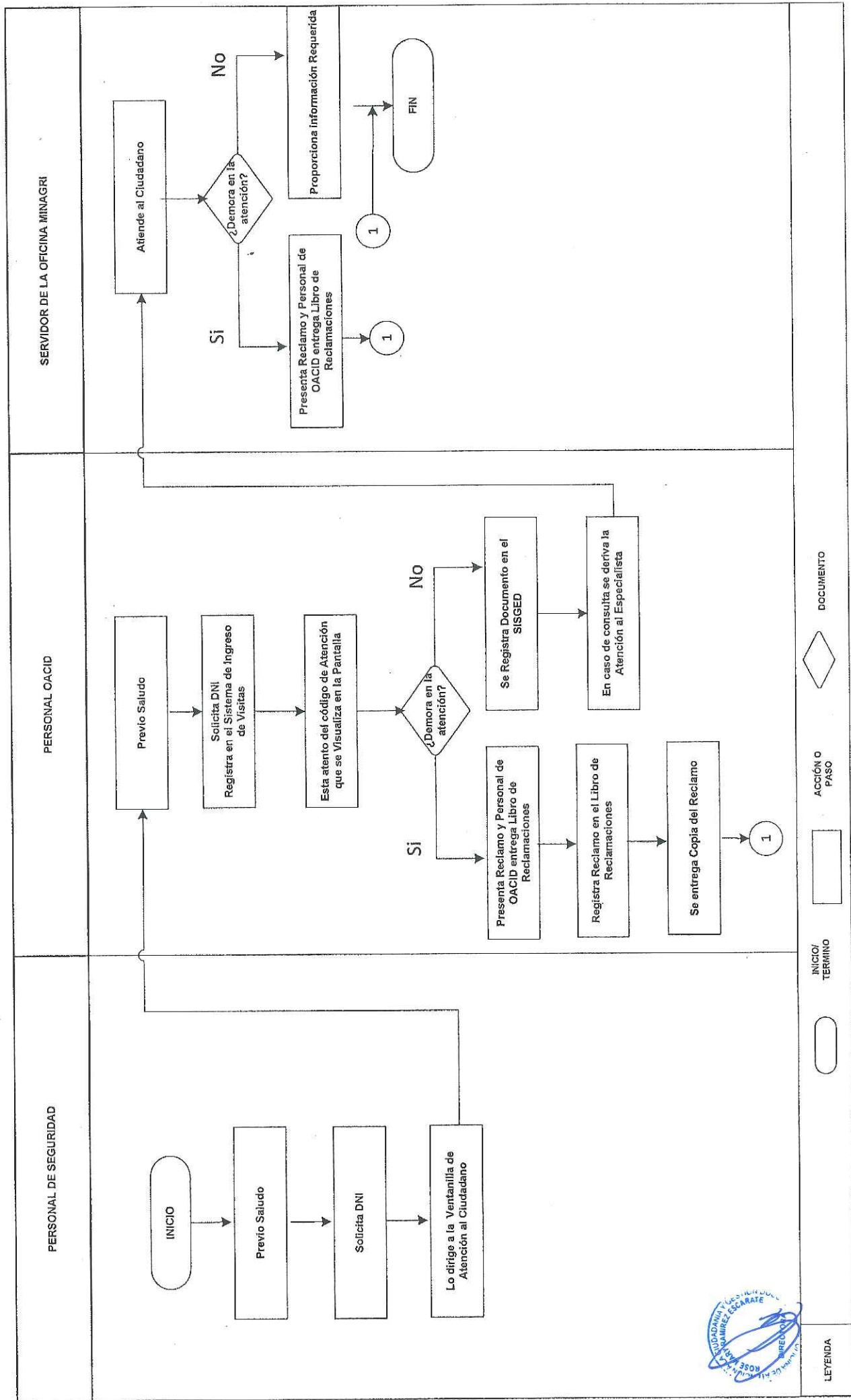
ACCIÓN O PASO

DOCUMENTO

DOCUMENTO

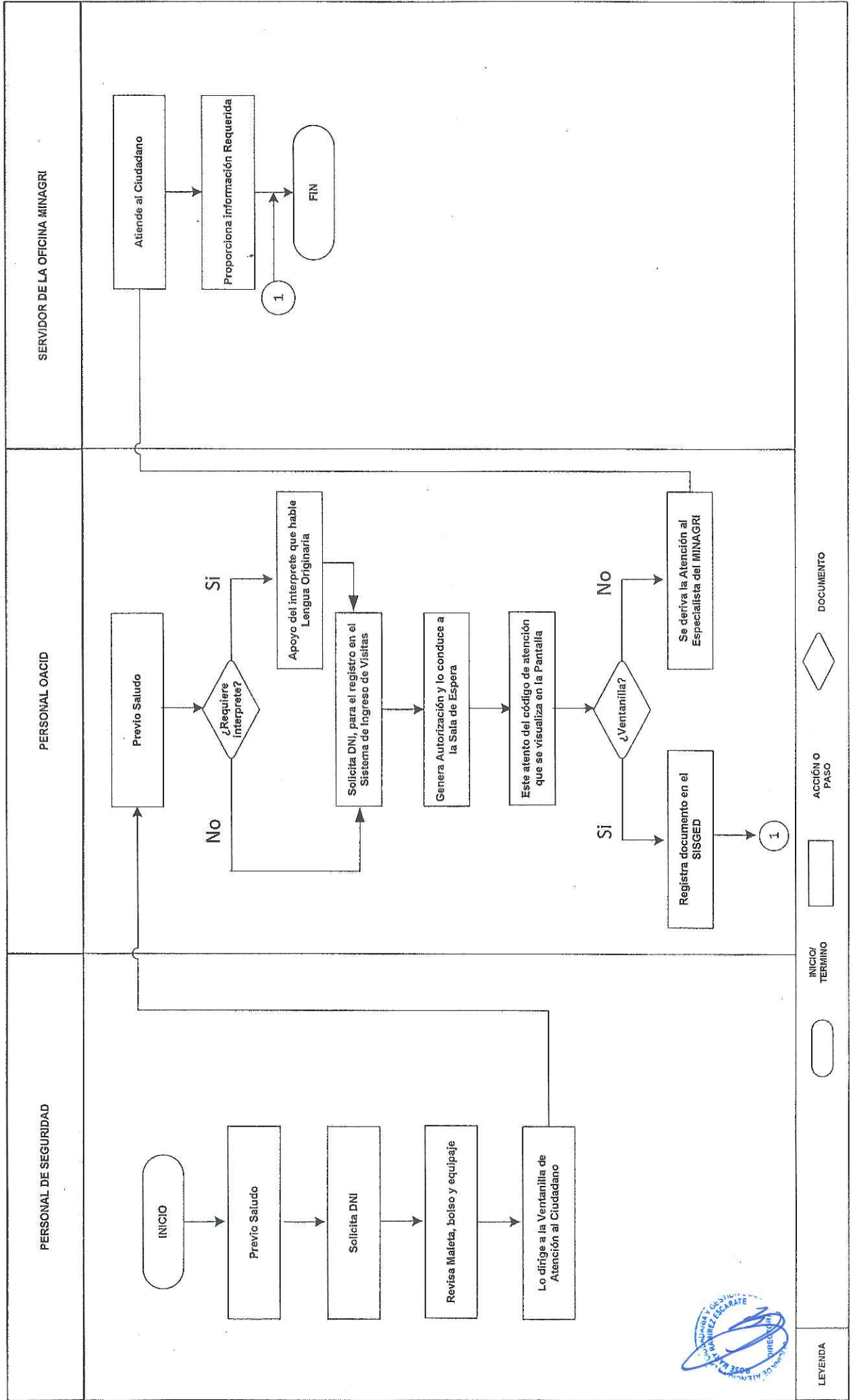


### FLUJOGRAMA ATENCIÓN USUARIOS INSATISFECHOS





### FLUJOGRAMA USUARIOS LENGUAS ORIGINARIAS



LEYENDA

INICIO/TERMINO

ACCION O PASO

DOCUMENTO