

# Resolución Ministerial N°0161-2017-MINAGRI

Lima, 28 de Abril de 2017

**VISTO:**

El Oficio N° 0284-2017-MINAGRI-SG-OACID, de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria, sobre aprobación de la propuesta de Directiva Sectorial denominada "Protocolo de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Riego"; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 4 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, cuyo objetivo es alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, siendo el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, cuyo objetivo general es orientar, articular, e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprobó el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", en las entidades de la Administración Pública, con enfoque de interculturalidad y de género, de cumplimiento obligatorio por todas las entidades de la Administración Pública, cuyo objeto es dotar a estas de una herramienta práctica para evaluar la calidad del servicio que prestan al ciudadano y poder hacer mejoras al mismo, estableciendo para ello estándares para una atención de calidad a la ciudadanía y orientaciones para su aplicación;

Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 0153-2016-MINAGRI-SG, de fecha 12 de diciembre de 2016, se aprobó el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del Ministerio de Agricultura y Riego – MINAGRI, en el que se encuentra prevista como actividad a desarrollarse durante el Ejercicio Fiscal 2017, la creación y aprobación de la Directiva de Protocolo de Atención al Ciudadano;

Que, con el Oficio N° 0284-2017-MINAGRI-SG/OACID, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria propone el proyecto de Directiva Sectorial denominada "Protocolo de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Riego", a fin de establecer protocolos para la mejora de atención al ciudadano aplicable por el personal del MINAGRI, brindando una imagen y actitud positiva, en cumplimiento de las políticas establecidas, dentro del proceso de Modernización de la Gestión Pública;



Que, con el Oficio N° 764-2017-MINAGRI-SG-OGPP/DOM, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto remite el Informe Técnico N° 023-2017-MINAGRI-SG-OGPP/ODOM, de la Oficina de Desarrollo Organizacional y Modernización, con el que emite opinión favorable sobre la referida propuesta de Directiva Sectorial, señalado que cumple con las disposiciones establecidas en la Directiva Sectorial N° 003-2014-MINAGRI-DM denominada "Normas para la Formulación, Aprobación y Actualización de Directivas";

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; el Decreto Legislativo N° 997, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Agricultura y Riego, modificado por la Ley N° 30048 a Ministerio de Agricultura y Riego; y, su Reglamento de Organización y Funciones aprobado por el Decreto Supremo N° 008-2014-MINAGRI; y, sus modificatorias;

**SE RESUELVE:**

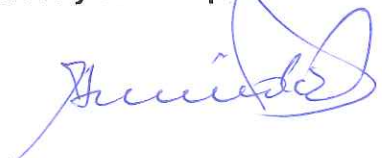
**Artículo 1.-** Aprobar la Directiva Sectorial denominada "Protocolo de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Riego", que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Disponer que todos los Órganos, Unidades Orgánicas, Programas, Proyectos Especiales y Organismos Públicos adscritos al Ministerio de Agricultura y Riego, decúen sus procedimientos de atención al ciudadano a las disposiciones contenidas en la Directiva, aprobada por la presente Resolución, informando trimestralmente de las acciones realizadas en el marco de la referida Directiva.

**Artículo 3.-** Encargar a la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria, la difusión, aplicación y cumplimiento de la referida Directiva Sectorial en el Sector Agricultura y Riego.

**Artículo 4.-** La Oficina de Tecnología de la Información publicará la presente Resolución, así como la Directiva Sectorial aprobada, en el Portal Institucional del Ministerio de Agricultura y Riego ([www.minagri.gob.pe](http://www.minagri.gob.pe)) y en el Portal del Estado Peruano ([www.peru.gob.pe](http://www.peru.gob.pe)).

**Regístrese y comuníquese**



.....  
JOSÉ MANUEL HERNÁNDEZ CALDERÓN  
Ministro de Agricultura y Riego

