



Resolución de Secretaría General

Lima, 10 de enero de 2020

No. 003-2020-EF/13

CONSIDERANDO:

Que, por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en la cual se establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública", el cual establece criterios y lineamientos para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos;

Que, el artículo 2 de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, modificado por la Resolución Ministerial N° 066-2019-PCM, establece que sus disposiciones son de cumplimiento facultativo y de carácter orientador para su aplicación complementaria con el modelo para la gestión de la calidad de servicio aprobado mediante Norma Técnica por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros;

Que, el artículo 90 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con Resolución Ministerial N° 301-2019-EF/41, establece que la Oficina General de Servicios al Usuario tiene entre sus funciones la conducción de las actividades de orientación y atención a los usuarios de los servicios que brinda el Ministerio, así como proponer la elaboración y actualización de las directivas, procedimientos u otros instrumentos de gestión interna en materia de atención al usuario, gestión documental y funcionamiento de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, así como velar por su cumplimiento;

Que, en consecuencia, se propone la Directiva "Lineamientos para la operativización de la Red para la Atención al/a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)", con el objetivo de establecer lineamientos para los/las servidores/as que conforman la Red para la Atención al/a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas, con la finalidad de estandarizar conceptos y/o criterios para mejorar la atención al/a la usuario/a en relación a los servicios que brinda la entidad;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública; y, la Resolución Ministerial N° 301-2019-EF/41, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas;



SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobar la Directiva N° 001 -2020-EF/45.01 "Lineamientos para la Operativización de la Red para la Atención al/a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)", la cual forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2. Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas (www.mef.gob.pe), en el Intranet del Ministerio de Economía y Finanzas y disponer su difusión a todo el personal del Ministerio de Economía y Finanzas mediante correo electrónico.

Regístrate y comuníquese.

KITTY TRINIDAD GUERRERO
Secretaria General
Ministerio de Economía y Finanzas



LINEAMIENTOS PARA LA OPERATIVIZACIÓN DE LA RED PARA LA ATENCIÓN AL/A LA USUARIO/A EN EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (MEF)

1. OBJETO

Establecer lineamientos para los/las servidores/as que conforman la Red para la Atención al/a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), con la finalidad de estandarizar conceptos y/o criterios para mejorar la atención al/a la usuario/a en relación a los servicios que brinda la entidad.

2. BASE LEGAL

- 2.1. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.2. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 2.3. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración".
- 2.4. Resolución Ministerial N° 301-2019-EF/41, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

3. ALCANCE

La presente Directiva es de obligatorio cumplimiento por los/as servidores/as del MEF, que participen en la atención al/a la usuario/a, así como a los integrantes de la Red para la Atención al/a la Usuario/a.

Debe entenderse por servidores/as del MEF, a todas aquellas personas que, independientemente de su relación contractual, prestan servicios en la entidad.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Definición de términos

Para efectos de la presente Directiva, se consideran las siguientes definiciones:

4.1.1 Plataforma de Atención al Usuario

Espacio físico o virtual utilizado para interactuar con el/la usuario/a absolviendo sus consultas sobre los servicios que brinda el MEF a través de los diferentes canales de atención.





4.1.2 Red para la Atención al/ a la Usuario/a

Es el equipo de servidores/as del MEF representantes de los órganos y unidades orgánicas, así como de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario y de la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF de la Oficina General de Servicios al Usuario, los cuales brindan atención a las consultas formuladas por los/las usuarios/as, siguiendo el protocolo de atención al/a la usuario/a en los diferentes canales de atención.

4.1.3 Usuario/a

Persona natural, que hace uso de los servicios ofrecidos por el MEF a título personal o en representación de una persona jurídica través de los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual) dispuestos para tal fin.

4.1.4 Atención de consultas

Se refiere a la atención especializada que brinda el/la servidor/a de la Red para la Atención al/a la Usuario/a.

4.2 Disposiciones para los servidores que conforman la Red para la Atención al/a la Usuario/a

4.2.1 Conformación de la Red para la Atención al/a la Usuario/a

Está conformada por los siguientes servidores/as:

- Servidores/as de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario que prestan servicio en la Plataforma de Atención al Usuario.
- Servidores/as designados por cada órgano o unidad orgánica.
- Servidores/as que brindan atención en los CONECTAMEF.

La Red es administrada por la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario del MEF y se activa cada vez que un/una usuario/a realiza alguna consulta a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad.

4.2.2 Designación de un/a representante/a titular y alterno/a

La designación de los/las representantes, titular y alterno, se realiza mediante Memorando dirigido a la Oficina General de Servicios al Usuario, el mismo que debe detallar nombre completo, cargo, correo electrónico y número de anexo telefónico.

4.2.3 Perfil de los miembros que conforma la Red para la Atención al/a la Usuario/a

Los miembros que conforman la Red para la Atención al/a la Usuario/a, deben tener conocimiento técnico de los procesos del órgano en el que se desempeñan, así como, tener la capacidad de coordinar y articular para la atención oportuna.



4.2.4 Responsabilidades de los miembros de la Red para la Atención al/ a la Usuario/a.

- a. Prever la atención oportuna y eficiente, que garantice la satisfacción del/de la usuario/a.
- b. Coordinar, de ser el caso, la atención de la consulta con otros servidores del órgano o la unidad orgánica al que pertenecen.
- c. Registrar las atenciones realizadas a través de los diferentes canales de atención, las cuales deben ser reportadas mensualmente a la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (Anexo N° 1).
- d. Comunicar mediante Memorando a través del órgano o la unidad orgánica al que pertenecen las modificaciones de los representantes en un plazo de cinco (5) días hábiles de haberse producido la modificación, a fin de mantener actualizado el registro y facilitar la derivación de llamadas o correo electrónico de ser el caso (Anexo N° 2).
- e. Asistir a las reuniones, capacitaciones, charlas u otros que se convoquen a través de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario referidas a la atención que se brinda al/a la usuario/a.

5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

5.1 De la atención de las consultas

Las consultas se reciben a través de los siguientes canales:

a) Canal Presencial

Consiste en la atención brindada a través de los módulos de atención ubicados en la Plataforma de Atención al Usuario, las cuales se ubican:

- Sede Central
- Centros de Servicios de Atención al Usuario (CONECTAMEF) Ver Anexo N° 3.

b) Canal telefónico

Consiste en la atención a través de la recepción de las llamadas de los/las usuarios/as a una línea de atención específica, instalada por la entidad con el fin de facilitar la atención de consultas sobre los servicios que brinda el MEF.

c) Canal Virtual

Consiste en la recepción de las consultas de los/las usuarios/as a través del correo electrónico (consultas@mef.gob.pe), con el fin de realizar un trámite o requerir información.



5.2 Tipos de consultas:

5.2.1 Consulta administrativa

Se refiere al tipo de consulta que puede ser absuelta por los servidores/as de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. Este tipo de consulta está referida a:

- a. Información sobre el estado situacional de los trámites presentados ante el MEF.
- b. Información sobre los servicios que brindan el MEF.

5.2.2 Consulta técnica

Se refiere al tipo de consulta relacionada a las competencias del MEF. Para estos casos se debe seguir lo siguiente:

- a. Indicar al/a la usuario/a que debido al tipo de consulta se le comunicará con un/a servidor/a del órgano o unidad orgánica responsable.
- b. Efectuar la comunicación telefónica con el/la servidor/a del órgano o unidad orgánica responsable (Ver Anexo N° 2) designado/a para la atención de la consulta.
- c. Explicar la consulta realizada por el/la usuario/a y derivar la llamada a los anexos telefónicos dispuestos para ese fin en la Plataforma de Atención al Usuario.

En caso que el/la usuario/a (mujer embarazada, adulto mayor o persona con discapacidad) requiera atención preferencial de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 27408 y su modificatoria, Ley N° 28683; así como de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, la atención telefónica será brindada en el anexo telefónico de la Plataforma de Atención al Usuario. De requerirse acciones adicionales para la atención, estas se efectuarán en coordinación con el Responsable de dicha Plataforma.

5.3 Procedimiento de atención al/ a la usuario/a

El procedimiento que se describe a continuación delimita el comportamiento a considerar en cada etapa del proceso, esta relación de conductas se encuentra alineada al protocolo para la atención al/ a la usuario/a.

5.3.1 Iniciar el contacto

El objetivo es que el/la usuario/a se sienta atendido/a desde el principio que se genere una impresión positiva y que permita una relación agradable.

5.3.2 Obtener información

Conocer y comprender cuáles son las necesidades del/de la usuario/a para posibilitar su adecuada atención.



Luego, registrar los datos en el formato del Anexo N° 1.

5.3.3 Satisfacer la necesidad del/de la usuario/a

El objetivo es facilitar la información de manera oportuna para resolver la necesidad del/de la usuario/a.

Para ello se debe:

- a. Facilitar la información de manera precisa, utilizando un lenguaje claro y sencillo, dedicando el tiempo necesario para la atención de la consulta.
- b. De ser necesario, derivar la consulta a un miembro de la Red para la Atención al/a la Usuario/a, a través del canal telefónico, se deberá identificar a el/la servidor/a que lo atenderá, esperar a que el miembro de la Red conteste, brindarle los datos del/de la usuario/a y la síntesis de lo solicitado, a fin que pueda brindar la respuesta correspondiente.
- c. En caso la consulta haya sido realizada a través del canal virtual, esta será atendida por el servidor/a de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario de la Sede Central o en su defecto derivada al miembro de la Red competente a fin de dar respuesta al requerimiento del/de la usuario/a en el plazo establecido.

5.3.4 Finalizar la atención

El objetivo es asegurarse que la necesidad del/de la usuario/a ha sido atendida.

Para ello se debe:

- a. Finalizar el registro consignando la información requerida en el formato del Anexo N° 1.
- b. Los/las servidores/as que se encuentran brindando la atención presencial, deberán solicitar al/a la usuario/a complete una encuesta de satisfacción.
- c. Para las atenciones realizadas por el canal virtual, la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario realiza una encuesta de satisfacción a los/las usuarios/as.

5.4 Atención al/a la usuario/a con enfoque intercultural y accesible a personas con discapacidad.

El/la usuario/a al llegar a la Plataforma de Atención al Usuario, podrá optar por el servicio de atención de consultas esperando su turno de atención.





El/la responsable de atenderlo/a en caso advierta que necesita comunicarse en lengua originaria del Perú o que tiene alguna discapacidad que le impida comunicarse con facilidad, debe en el primer supuesto solicitar apoyo al personal del MEF identificado en el "Registro de servidores que hablan en lenguas originarias del Perú", y en el segundo supuesto debe recurrir al intérprete de lengua de señas o al material accesible con el que se cuente en la Plataforma de Atención al Usuario.

La Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario administra el "Registro de servidores que hablan en lenguas originarias del Perú".

5.5 Consideraciones para la atención a las autoridades de los Gobiernos Subnacionales.

Si el/la usuario/a que realiza la consulta es autoridad de un Gobierno Subnacional se realizan las siguientes acciones:

- a. Indicar el turno de atención al/la funcionario/a, a fin de brindarle la atención correspondiente.
- b. Efectuar la comunicación telefónica con los miembros de la Red designados por cada órgano o unidad orgánica.
- c. Explicar la consulta realizada por el/la funcionario/a y coordinar con el/la miembro de la Red si la atención se brindará mediante el canal telefónico o de manera presencial con un/a servidor/a del MEF.
 - En caso que el/la miembro de la Red haya señalado la atención mediante el canal telefónico, se deriva la llamada al anexo telefónico correspondiente.
 - En caso que el/la miembro de la Red haya señalado la atención presencial, se comunica telefónicamente con el personal del "Módulo de Registro y Control de Visitas" (a cargo de la Oficina General de Administración), indicándole al/la funcionario/a que se apersone al Módulo para su registro.

5.6 Plazos para la atención de consultas

5.6.1 Canal presencial y telefónico

Las atenciones brindadas a través de los canales presencial y telefónico son atendidas en el día y registradas en el Anexo N° 1.

5.6.2 Canal Virtual

Para las consultas recibidas a través del canal virtual se debe tener en consideración los siguientes plazos de atención:





Disponibilidad	Descripción	Plazo máximo
Alta	Cuando la disponibilidad de información se encuentra en el órgano (principalmente los servicios, competencias, y funciones propias del órgano).	1 a 3 días hábiles
Media	Consultas que requieren ser coordinadas con otros órganos para poder brindar la respuesta.	4 a 6 días hábiles
Baja	Cuando las consultas realizadas requieren de un análisis mayor o participación de más de dos (2) áreas técnicas o aprobación por parte de la Alta Dirección para brindar opinión.	7 a 10 días hábiles

5 RESPONSABILIDADES

- 5.1 Los miembros de la Red para la Atención al/a la Usuario/a son responsables del cumplimiento de las disposiciones y de los plazos establecidos en la presente Directiva, de acuerdo a sus competencias.
Su incumplimiento genera responsabilidad aplicable según la normatividad vigente.
- 5.2 La Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario informa trimestralmente a la Oficina General de Servicios al Usuario el estado de las atenciones brindadas a los/a las usuario/as por parte de los miembros de la Red, el mismo que se reporta al órgano o unidad orgánica competente para que efectúe las acciones correspondientes a que hubiere lugar.

6. ANEXOS

Anexo N° 1 Registro de Atención de Consultas.

Anexo N° 2 Servidores/as que conforman la Red para la Atención al/a la Usuario/a.

Anexo N° 3 Centros de Servicios de Atención al Usuario (CONECTAMEF).





10 ENE. 2020

Juan Raúl López Torres
10 ENE. 2020
FEBATARIO

ANEXO N° 1
REGISTRO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS

DIRECCIÓN GENERAL / OFICINA GENERAL



10 EME 2020

Juan Ramón López Tarso
JUAN RAMÓN LÓPEZ TARSO

SERVIDORES/AS QUE CONFORMAN LA RED PARA LA ATENCIÓN AL/A LA USUARIO/A



ANEXO N° 3

CENTROS DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO (CONECTAMEF)

27 centros de servicios en todo el Perú

- Abancay
- Amazonas
- Andahuaylas
- Arequipa
- Ayacucho
- Cajamarca
- Cusco
- Huancavelica
- Huánuco
- Huaraz
- Ica
- Junín
- La Libertad
- Lambayeque
- Lima - Huacho
- Loreto
- Madre de Dios
- Moquegua
- Moyobamba
- Pasco
- Piura
- Puno
- Santa
- Tacna
- Tarapoto
- Tumbes
- Ucayali



Conoce a nuestro equipo de especialistas en
www.mef.gob.pe/conectamef

