

OGAUC



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Oficina de Atención al Usuario
Trámite Documentario y Archivo
El Presente Documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista

16 ABR 2012

PEDRO EDGAR ESCALANTE DÍAZ
FEDATARIO

Resolución Ministerial

No. 288-2012-EF/45

Lima, 13 de abril de 2012

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial N° 639-2011-EF/10 de fecha 09 de setiembre del 2011, modificada por las Resoluciones Ministeriales Nos. 755, 799 y 928-2011-EF/10, se aprobó el marco organizativo y conceptual del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF; a efectos de brindar una atención personalizada y directa, permitiendo un fácil acceso a los servicios de competencia exclusiva de este Sector, indicándose que la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones de la Secretaría General es la responsable de la implementación, funcionamiento y supervisión de estos Centros de Servicios;

Que, la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante Informe Técnico N° 001-OGAUC-2012-EF/45.01, señala que siendo dicha Oficina la responsable de la implementación, funcionamiento y supervisión de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF a nivel nacional, resulta necesario modificar el marco conceptual y organizativo del CONECTAMEF, precisando las actividades que deberán cumplir los órganos de línea y de apoyo, y sus respectivas unidades orgánicas del Ministerio de Economía y Finanzas, a efectos de contribuir con una atención eficiente a la demanda de los servicios que brindan los CONECTAMEF;

Que, en ese contexto, resulta necesario modificar la Resolución Ministerial N° 639-2011-EF/10 que aprobó el Marco Organizativo y Conceptual del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF;

Que, asimismo, resulta necesario emitir una Directiva que establezca los lineamientos que determinen las responsabilidades y precisen las acciones necesarias para el adecuado funcionamiento de los CONECTAMEF, tanto a nivel administrativo como técnico;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y la Resolución Ministerial N° 639-2011-EF/10, y sus modificatorias;

008419

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Oficina de Atención al Usuario
Trámite Documentario y Archivo
El Presente Documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista

16 ABR 2012

PEDRO EDGAR ESCALANTE DÍAZ
FEDATARIO

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Modificación del numeral 2 del Marco Organizativo y Conceptual de los centros de Servicios de Atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas

Modifíquese el numeral 2 del Marco Organizativo y Conceptual de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, que forma parte integrante de la Resolución Ministerial N° 639-2011-EF/10, y sus modificatorias, con el siguiente tenor:

"2 MARCO CONCEPTUAL DEL CENTRO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS:

(...)

"Los órganos de línea y los órganos de apoyo del MEF, cuando corresponda, así como sus respectivas unidades orgánicas, en coordinación con la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones, deberán cumplir con las siguientes acciones:

- a) Designar a un Responsable Técnico, el mismo que se encargará de coordinar con cada uno de los Especialistas de los órganos de línea y órganos de apoyo, según corresponda, en los temas de los sistemas administrativos de competencia del MEF, así como de los Aplicativos Informáticos, entre otros.
- b) Designar a un Coordinador por cada órgano de línea, órgano de apoyo y asesoramiento del MEF para el seguimiento de los documentos que ingresen a la Mesa de Partes de los CONECTAMEF.
- c) Capacitar a los Especialistas a fin de contar con personal actualizado en temas técnicos – normativos relacionados a los sistemas administrativos de competencia del MEF, así como de los Aplicativos Informáticos.
- d) Remitir, de manera permanente, a los Especialistas y al Coordinador que laboran en cada CONECTAMEF, las directivas, comunicados y documentos que contengan información relevante para el desarrollo eficiente del servicio.
- e) Absolver las consultas de materia especializada que formulen los Coordinadores y Especialistas en los temas de los sistemas administrativos de competencia del MEF, así como de los Aplicativos Informáticos, entre otros.



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Oficina de Atención al Usuario
Trámite Documentario y Archivo
El Presente Documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista

16 ABR 2012

PEDRO EDGAR ESCALANTE DÍAZ
FEDATARIO

Resolución Ministerial

- f) Coordinar los eventos relacionados a los servicios de capacitación, asistencia técnica y similar, que brindan los órganos de línea y de apoyo a través del CONECTAMEF.

La Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones del Ministerio de Economía y Finanzas, cumplirá las siguientes acciones:

- Desarrollar las acciones necesarias para la implementación, funcionamiento y supervisión de la oferta de servicios que brinda el Ministerio de Economía y Finanzas, en cada CONECTAMEF.
- Implementar en cada CONECTAMEF, una Mesa de Partes, para la recepción de documentación y seguimiento de expedientes.
- Velar por que se cuente con los recursos logísticos e informáticos para el desarrollo de las actividades de los Especialistas de cada CONECTAMEF.
- Brindar las facilidades y accesos a los Responsables Técnicos, Coordinadores y Especialistas, en los aplicativos informáticos y sistemas que contengan información de los servicios prestados en los CONECTAMEF.
- Aplicar Encuestas de Percepción de los servicios brindados por los CONECTAMEF para mejorar la calidad de los mismos.

Artículo 2.- Modificación del numeral 3 del Marco Organizativo y Conceptual de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas

Modifíquese el numeral 3 del Marco Organizativo y Conceptual de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con Resolución Ministerial N° 639-2011-EF/10, y sus modificatorias, con el siguiente tenor:

"3 MARCO CONCEPTUAL DEL CENTRO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS:

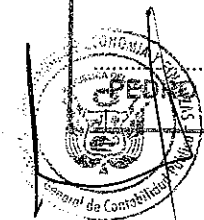
(...)

- Los CONECTAMEF, a través de los especialistas de los órganos de línea y de apoyo del MEF, brindarán los servicios de capacitación, asistencia técnica, consultas y otras actividades de apoyo.
- El Coordinador del CONECTAMEF tendrá dependencia administrativa de la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones; y coordinará con los órganos de línea y órganos de apoyo del MEF, así como con las unidades orgánicas de dichos órganos, para brindar una adecuada orientación, capacitación y asistencia de los servicios y actividades que se brindan en cada CONECTAMEF.

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Oficina de Atención al Usuario
Trámite Documentario y Archivo
El Presente Documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista

16 ABR 2012

EDGAR ESCALANTE DÍAZ
FEDATARIO



- c) El Coordinador Administrativo tendrá dependencia administrativa de la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones; y gestionará los requerimientos administrativos y logísticos vinculados al funcionamiento operativo del CONECTAMEF.
- d) Los especialistas que laboran en cada CONECTAMEF, tendrán dependencia técnica con cada órgano de línea u órgano de apoyo del MEF, según corresponda; y a su vez, tendrán dependencia administrativa con la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- e) Los Implantadores SIAF – SIGA, a cargo de la Oficina General de Tecnologías de la Información, así como de los Especialistas de Asistencia Técnica – EAT, a cargo de la Dirección General de Políticas de Inversión, se integrarán al equipo de trabajo de cada CONECTAMEF, con la finalidad de brindar en un solo lugar y de manera integrada los servicios de competencia del MEF. “

Artículo 3.-Aprobación de la Directiva

Aprobar la Directiva N° 02 -2012/45.01 que establece las disposiciones para el funcionamiento y supervisión de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas - CONECTAMEF, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 4.- Publicación

Publicar la presente Resolución Ministerial en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas (www.mef.gob.pe).

Regístrese y Comuníquese.

LUIS MIGUEL CASTILLA RUBIO
Ministro de Economía y Finanzas

