



# Resolución Directoral

Lima, 28 de abril de 2021

N° 098-2021-EF/43.01

## CONSIDERANDO:

Que, mediante la Resolución Directoral N° 326-2014-EF/43.01, se aprueba los “Fundamentos hacia el Modelo de calidad de los servicios a usuarios del Ministerio de Economía y Finanzas”, el cual tiene como objetivo dar a conocer las Políticas de Calidad de Atención de los Servicios a Usuarios, así como brindar una descripción general del Modelo de Calidad de Atención de los Servicios a Usuarios del Ministerio de Economía y Finanzas;

Que, con 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, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP se aprueba la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 066-2019-PCM se modifica el artículo 2 de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, en el cual establece que sus disposiciones son de cumplimiento facultativo y de carácter orientador en todas las entidades de la Administración Pública comprendidas en los alcances del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en el marco de aplicación del modelo de gestión de calidad de servicio para su aplicación complementaria con el modelo para la gestión de la calidad de servicio;

Que, los “Fundamentos hacia el Modelo de calidad de los servicios a usuarios del Ministerio de Economía y Finanzas”, aprobado por Resolución Directoral N° 326-2014-EF/43.01, no se encuentran alineados a los componentes del Modelo para la Gestión de la Calidad del Servicio implementado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública;

Que, en este contexto normativo resulta necesario derogar la Resolución Directoral N° 326-2014-EF/43.01, que aprobó los “Fundamentos hacia el Modelo de calidad de los servicios a usuarios del Ministerio de Economía y Finanzas”;

Que, la Oficina General de Servicios al Usuario, de conformidad al literal b) del artículo 90 del Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, propone la elaboración y actualización de las directivas, procedimientos, u otros instrumentos de gestión interna en materia de atención al



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Economía y Finanzas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <https://apps4.mineco.gob.pe:443/st/r?ctrln=173617d1-2920-4a63-bdbc-ac64770882f1-669395> ingresando el siguiente código de verificación EFHHKEKG

Sede Central  
Jr. Junín N° 319, Lima 1  
Tel. (511) 311-5930  
[www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)

usuario, gestión documental y funcionamiento de los CONECTAMEF, así como velar por su cumplimiento;

De conformidad con lo establecido en la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP y el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.** Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 326-2014-EF/43.01, que aprueba los “Fundamentos hacia el Modelo de Calidad de Atención de los Servicios a Usuarios del Ministerio de Economía y Finanzas”, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 2.** Publicar la presente resolución en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas ([www.gob.pe/mef](http://www.gob.pe/mef)), en la Intranet del Ministerio, y disponer su difusión a todo el personal del Ministerio de Economía y Finanzas mediante correo electrónico.

Regístrese y comuníquese.

Documento firmado digitalmente  
**ROGER ALBERTO SICCHA MARTÍNEZ**  
Director General  
Oficina General de Administración



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Economía y Finanzas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <https://apps4.mineco.gob.pe:443/st/r?ctrln=173617d1-2920-4a63-bdbc-ac64770882f1-669395> ingresando el siguiente código de verificación EFHHKEKG

Sede Central  
Jr. Junín N° 319, Lima 1  
Tel. (511) 311-5930  
[www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)