



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 DIAZ
FEDATARIO

Resolución Ministerial

No. 288-2012-EF/45

Lima, 13 de abril de 2012

CONSIDERANDO:

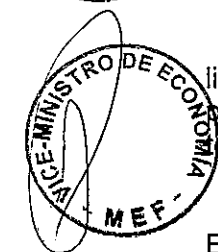
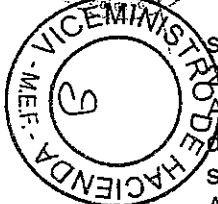
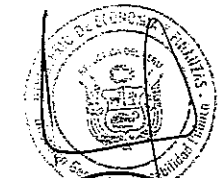
Que, mediante Resolución Ministerial N° 639-2011-EF/10 de fecha 09 de setiembre del 2011, modificada por las Resoluciones Ministeriales Nos. 755, 799 y 928-2011-EF/10, se aprobó el marco organizativo y conceptual del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF; 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;



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

[Firma]

PEDRO EDGAR ESCALANTE DIAZ
 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

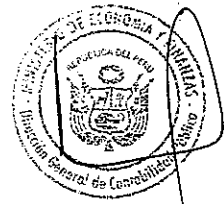
Modifíquese el numeral 2 del Marco Organizativo y Conceptual de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, que forma parte integrante de la Resolución Ministerial N° 639-2011-EF/10, y sus modificatorias, con el siguiente tenor:

"2 MARCO CONCEPTUAL DEL CENTRO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMIA 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

[Firma]
 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:

- a) 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.
- b) Implementar en cada CONECTAMEF, una Mesa de Partes, para la recepción de documentación y seguimiento de expedientes.
- c) Velar por que se cuente con los recursos logísticos e informáticos para el desarrollo de las actividades de los Especialistas de cada CONECTAMEF.
- d) 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.
- e) Aplicar Encuestas de Percepción de los servicios brindados por los CONECTAMEF para mejorar la calidad de los mismos. "

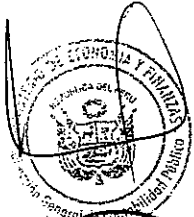
Artículo 2.- Modificación del numeral 3 del Marco Organizativo y Conceptual de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas

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 ECONOMÍA Y FINANZAS:

(...)

- a) 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.
- b) 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.

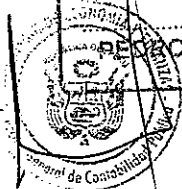


MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
 Oficina de Atención al Usuario
 Trámite Documentario y Archivo
 El Presente Documento es
 "COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
 que he tenido a la vista

16 ABR 2012

[Firma]

PEDRO 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.

[Firma]

LUIS MIGUEL CASTILLA RUBIO
 Ministro de Economía y Finanzas





MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS

MINISTERIO DE ECONOMIA 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

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"
"AÑO DE LA INTEGRACIÓN NACIONAL Y EL RECONOCIMIENTO DE NUESTRA DIVERSIDAD"

DIRECTIVA N° 02 -2012-EF/45.01

PEDRO EDGAR ESCALANTE DIAZ
FEDATARIO

DISPOSICIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO Y SUPERVISION DE LOS CENTROS DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO – CONECTAMEF - DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

I. OBJETO

1. Establecer los lineamientos para el adecuado funcionamiento y supervisión de los Centros de Servicios de Atención al Usuario- del Ministerio de Economía y Finanzas -CONECTAMEF.
2. Establecer las disposiciones de competencia administrativa y técnica de los CONECTAMEF con los Órganos de Línea y de Apoyo del MEF, según sea el caso, y sus respectivas unidades orgánicas.
3. Determinar los mecanismos de comunicación, articulación y coordinación entre los Órganos de Línea y de Apoyo del MEF, cuando correspondan y sus respectivas unidades orgánicas, a fin de cumplir con lo dispuesto en las normas vigentes relacionadas al CONECTAMEF.



BASE LEGAL

1. Ley N° 29158 "Ley Orgánica del Poder Ejecutivo".
2. Ley de N° 27444, "Ley del Procedimiento Administrativo General".
3. LEY N° 27815, "Ley del Código de Ética de la Función Pública".
4. Resolución Ministerial N° 223-2011-EF/43 Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.
5. Resolución Ministerial N° 639-2011-EF/10 modificada por las Resoluciones Ministeriales N° 755, 799 y 928-2011-EF/10 que aprueba el Marco Organizativo y Conceptual del Centro de Servicios de Atención al Usuario del MEF y establece como responsable de la implementación, funcionamiento y supervisión de dichos Centros a la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones.



III. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para cada uno de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF a nivel nacional y para los Órganos involucrados en el funcionamiento de los mismos.



IV. DISPOSICIONES GENERALES

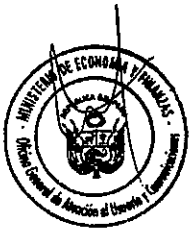
- 4.1. El CONECTAMEF es un centro de servicios integral donde los usuarios tienen acceso a la oferta de servicios de información, comunicación, capacitación y asistencia técnica que brindan en materia de sistemas administrativos de competencia del MEF, los Aplicativos Informáticos y otras materias que se implementarán progresivamente, con el consiguiente ahorro de tiempo y recursos para los usuarios, y





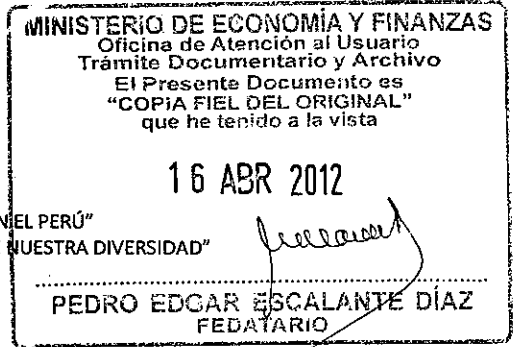
“DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ”
“AÑO DE LA INTEGRACIÓN NACIONAL Y EL RECONOCIMIENTO DE NUESTRA DIVERSIDAD”
fortalecer las capacidades de los servidores y funcionarios públicos, en beneficio del desarrollo de su jurisdicción.

- 4.2. La Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones -OGAUC, órgano dependiente de la Secretaría General, es la responsable de la implementación, funcionamiento y supervisión de los CONECTAMEF, cuyos gastos se financian con cargo a los recursos asignados en el presupuesto del Pliego MEF.
- 4.3. Cada CONECTAMEF cuenta con un Coordinador del Centro, un Coordinador Administrativo y una Mesa de Partes, asimismo, cuenta con especialistas de los sistemas administrativos de competencia del MEF.
- 4.4. Los CONECTAMEF, a través de los especialistas de los órganos de línea y órganos de apoyo del MEF, brindarán los servicios de capacitación, asistencia técnica, consultas y otras actividades de apoyo.
- 4.5. Los CONECTAMEF brindan el servicio de recepción de documentos a través de la Mesa de Partes que implementará la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones -OGAUC, cuya supervisión estará a cargo de la Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo.
- 4.6. Los órganos de línea y órganos de apoyo del MEF, según sea el caso, y sus respectivas unidades orgánicas facilitarán mecanismos para la mejora continua de los servicios prestados y determinarán nuevos servicios operativos a ser brindados en los CONECTAMEF.
- 4.7. Los especialistas que laboran en cada CONECTAMEF tendrán dependencia técnica con cada órgano de línea y órgano de apoyo del MEF, según corresponda; y a su vez tendrán dependencia administrativa con la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones - OGAUC.
- 4.8. Para los efectos de la presente Directiva, se entenderá por Dependencia Administrativa a la relación de subordinación del personal que labora en el CONECTAMEF con la OGAUC sobre aspectos administrativos, logísticos, presupuestarios; ejerciendo además la OGAUC funciones de dirección y control en el aspecto administrativo
- 4.9. Para efectos de la presente Directiva se entenderá por Dependencia Técnica a la relación de subordinación del personal que labora en el CONECTAMEF con los entes rectores de los sistemas administrativos a cargo del MEF así como los demás órganos de línea y órganos de apoyo, sobre aspectos vinculados a sus respectivas competencias.
- 4.10. Las actividades realizadas por los especialistas que laboran en cada CONECTAMEF se sujetan a las metas, funciones, objetivos estratégicos enmarcados en los Planes Operativos Institucionales (POI) de cada Órgano de Línea y Órgano de Apoyo del MEF.
- 4.11. La implementación de nuevos servicios a través de los CONECTAMEF deberá contar con un informe sustentatorio de la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones – OGAUC así como de los Órganos de Línea y de Apoyo del MEF, según corresponda, respecto a la prestación de dichos servicios, los mismos que se realizarán en el marco de los objetivos del CONECTAMEF. El nuevo servicio se integrará al CONECTAMEF con un especialista, de ser el caso.





MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS



"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"
"AÑO DE LA INTEGRACIÓN NACIONAL Y EL RECONOCIMIENTO DE NUESTRA DIVERSIDAD"

V. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

5.1. De los Órganos involucrados

5.1.1. Los órganos de línea y órganos de apoyo, 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 órgano 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 y 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.
f) Coordinar los eventos relacionados a los servicios de capacitación, asistencia técnica y similares que brindan los órganos de línea y de apoyo a través del CONECTAMEF.



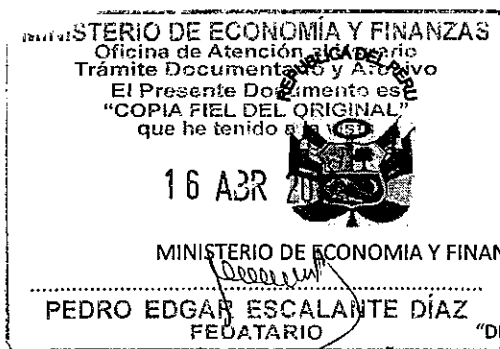
5.1.2. La Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones, cumplirá con las siguientes acciones:

- a) 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.
b) Implementar en cada CONECTAMEF, una Mesa de Partes, para la recepción de documentación y seguimiento de expedientes.
c) Velar por que se cuente con los recursos logísticos e informáticos para el desarrollo de las actividades de los Especialistas de cada CONECTAMEF.
d) 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.
e) Aplicar Encuestas de Percepción de los servicios brindados por los CONECTAMEF para mejorar la calidad de los mismos.

5.2. Contratación de Personal

- a) La OGAUC solicitará a cada órgano de línea u órgano de apoyo, según corresponda, los Términos de Referencia (TdR) del especialista que prestará servicios en los CONECTAMEF, los mismos que deberán estar visados por su Director General.





"DÉCENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"
"AÑO DE LA INTEGRACIÓN NACIONAL Y EL RECONOCIMIENTO DE NUESTRA DIVERSIDAD"

- b) La OGAUC visará los Términos de Referencia (TdR), de cada especialista, remitido por cada órgano de línea o de apoyo, según corresponda y procederá a dar el trámite respectivo ante la Oficina General de Administración y Recursos Humanos para iniciar el proceso de selección.
- c) LA OGAUC en su calidad de área usuaria y responsable del funcionamiento del Centro y cada órgano de línea o de apoyo, según corresponda, formarán parte del Comité encargado de llevar a cabo el proceso de contratación.
- d) La OGAUC otorgará la conformidad de servicios del personal que labora en cada CONECTAMEF, previo visto bueno de cada órgano de línea o de apoyo, según corresponda. Para tal efecto, el Coordinador del CONECTAMEF deberá remitir a la OGAUC la documentación respectiva.
- e) El Coordinador de cada CONECTAMEF remitirá a la OGAUC la siguiente documentación:
 - Informe de actividades de cada especialista, con la conformidad del Coordinador.
 - Recibo de honorarios de cada especialista.



5.3. Otorgamiento de viáticos y pasajes que realice el personal de cada CONECTAMEF en comisión de servicios y su rendición de cuentas.

El procedimiento para otorgamiento de viáticos y pasajes que realice el personal que labora en cada CONECTAMEF, en comisión de servicios y su rendición de cuentas, se regirá por las normas de la materia sobre el uso responsable y eficiente de los viáticos o pasajes asignados.

5.4. Recepción Documental

El personal que labora en cada CONECTAMEF, encargado de recibir la documentación que se presente en la Mesa de Partes, cumplirá con las disposiciones aplicables al Sistema de Trámite Documentario del Ministerio de Economía y Finanzas.

5.5. Difusión

- a) El Coordinador de cada CONECTAMEF canalizará la información correspondiente a cada sistema administrativo de competencia del MEF así como la información que se genere en la jurisdicción de cada CONECTAMEF, la misma que remitirá a la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- b) El Coordinador así como el personal que labora en los CONECTAMEF solo podrán difundir información a los medios de comunicación siempre y cuando cuente con la autorización previa de la Oficina de Comunicaciones.
- c) La Oficina de Comunicaciones entregará a los CONECTAMEF un protocolo de comunicación que seguirán los mismos para canalizar los pedidos y/o solicitudes de información de los medios de comunicación, y dotará del material gráfico (afiches, trípticos, brochures, cartillas informativas, entre otros.) cuyos contenidos serán los únicos autorizados para ser difundidos a los usuarios y medios de comunicación.
- d) La Oficina de Comunicaciones a través de su responsable, mantendrá actualizada la página web del CONECTAMEF
- e) Cada CONECTAMEF colocará un Buzón de Sugerencias para contar con la opinión que los usuarios tienen de los especialistas así como de los servicios brindados.
- f) Cada CONECTAMEF contará con un periódico mural, el cual contendrá información relevante de la región, información acerca del MEF y las principales actividades del CONECTAMEF. Los contenidos serán coordinados y supervisados por el responsable designado por la Oficina de Comunicaciones.





MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"

"AÑO DE LA INTEGRACIÓN NACIONAL Y EL RECONOCIMIENTO DE NUESTRA DIVERSIDAD"

- g) El Coordinador enviará, información relevante del departamento a fin que la Oficina de Comunicaciones elabore un Boletín informativo mensual.
- h) La Oficina de Comunicaciones velará por la permanente difusión de los videos institucionales en cada CONECTAMEF.



MINISTERIO DE ECONOMIA 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

[Signature]

.....
PEDRO EDGAR ESCALANTE DIAZ
FEDATARIO

