



Resolución de Secretaría General

Lima, 05 de febrero del 2020

N° 010-2020-EF/13

CONSIDERANDO:

Que, el literal f) del numeral 4.1 del artículo 4 de la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú, establece que toda persona tiene derecho a ser atendida en su lengua materna en los organismos o instancias estatales;

Que, el artículo 12 del Reglamento de la citada Ley, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2016-MC, establece que el uso oficial de las lenguas indígenas u originarias implica que las entidades públicas y privadas que brindan servicios públicos en las zonas de predominio, entre otros, disponen de personal que pueda comunicarse de manera oral y escrita con suficiencia en la lengua indígena u originaria para la prestación de servicios públicos; brindan servicios de atención al público en las lenguas indígenas u originarias, además del castellano; cuentan con los servicios de intérpretes y/o traductores/as de lenguas indígenas u originarias predominantes cuando sean requeridos;

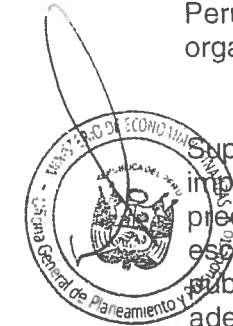
Que, la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, establece el marco legal para la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica;

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 los 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, 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 del Consejo de Ministros;

Que, el artículo 90 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzanzas, 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, la Oficina General de Servicios al Usuario propone el “Plan para mejorar la calidad de los servicios de atención brindados al/a la usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) 2020”, con el objeto de establecer las actividades para mejorar la calidad de los servicios de atención al/a la usuario/a, contribuyendo a la atención de las necesidades y expectativas de los/as usuarios/as, posibilitando el logro de los objetivos institucionales;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú; su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2016-MC; la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad; el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, Aprueban el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública; y, el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 301-2019-EF/41;

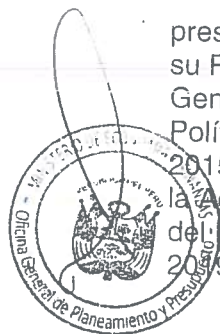
SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobar el “Plan para mejorar la calidad de los servicios de atención brindados al/a la usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) 2020”, el 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.gob.pe/mef), 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.

Regístrese y comuníquese.

.....
KITTY TRINIDAD GUERRERO
Secretaría General
Ministerio de Economía y Finanzas



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN BRINDADOS AL/A LA USUARIO/A DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (MEF) 2020

I. OBJETO

Establecer las actividades para mejorar la calidad de los servicios de atención al/a la usuario/a, contribuyendo a la atención de las necesidades y expectativas de los/as usuarios/as, posibilitando el logro de los objetivos institucionales.

II. ALCANCE

El presente Plan es de obligatorio cumplimiento por los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), que participen en la mejora de los servicios de atención al/a la usuario/a, en el marco de sus competencias.

III. RESPONSABLE

El responsable de la ejecución de las actividades del presente Plan es la Oficina General de Servicios al Usuario.

IV. BASE LEGAL

- 4.1. Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- 4.2. Ley N° 29973, que aprueba la Ley General de la Persona con Discapacidad, en la Accesibilidad en la Comunicación y la Accesibilidad en la Tecnología de la Información y Comunicación.
- 4.3. Decreto Supremo N° 011-2018-MINEDU, que aprueba el Mapa Etnolingüístico: lenguas de los pueblos indígenas u originarios del Perú – Mapa Etnolingüístico del Perú.
- 4.4. Decreto Supremo N° 004-2016-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- 4.5. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública”.
- 4.6. Resolución Ministerial N° 066-2019-PCM, que modifica el artículo 2 de 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”.
- 4.7. Resolución Ministerial N° 301-2019-EF/41, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
 Secretaría General
 El presente documento es
 "COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
 que he tenido a la vista

05 FEB. 2020

Juan Raúl López Torres
 LIC. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES
 FEDATARIO



V. ETAPAS DEL PLAN

El Plan se desarrolla a través de cuatro (04) etapas y actividades para la mejora de los servicios de atención al/a usuario/a que contribuirá al cumplimiento de los objetivos del MEF; asimismo se ejecutará de conformidad al cronograma para la implementación del Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios de Atención Brindados al/a usuario/a del MEF (Anexo 1):

ÍTEM	ETAPAS	N°	ACTIVIDADES	OE1	OE2	OE3
I.	Diagnóstico situacional del MEF en relación a la Plataforma de Atención al Usuario	1.1	Evaluación sobre la situación actual de los servicios ofrecidos por el MEF al/a la usuario/a a través de la Plataforma de Atención al Usuario	X	X	X
		2.1	Elaboración e implementación de la Directiva: "Lineamientos para la operativización de la Red para la Atención al/a Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).	X		
		2.2	Elaboración e implementación de la Directiva: Protocolo de Atención al/a Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).	X		
		2.3	Implementación canales para el servicio de consulta (correo electrónico y chat institucional).	X		
II.	Planificación e implementación de las actividades para la mejora de la calidad de los servicios al/a la usuario/a	2.4	Implementación de una sala de atención al usuario en la Sede Central.	X		
		2.5	Elaboración de folletos informativos con enfoque intercultural en la Plataforma de Atención al Usuario de la Sede Central.		X	
		2.6	Traducción de formularios en quechua de los siguientes servicios - Quejas por defecto de tramitación, - Reclamaciones, - Denuncia; Y, - Solicitud de Acceso a la Información Pública.		X	
		2.7	Implementación de cartillas de servicios en sistema braille en los CONECTAMEF.			X
III.	Seguimiento de las actividades para la mejora de la calidad de los servicios al/a la usuario/a	2.8	Traducción de video institucional en lengua de señas peruana para su difusión en la Plataforma de Atención al Usuario.			X
		3.1	Seguimiento de las actividades para la implementación de servicios al/a la usuario/a con enfoque intercultural.		X	
IV.	Evaluación del cumplimiento del plan	3.2	Seguimiento de las actividades para la implementación de servicios accesibles al/a la usuario/a.			X
		4.1	Elaboración del informe de evaluación de la implementación.	X	X	X



Anexo 1: Cronograma para la implementación del Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios de Atención Brindados al/la Usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas.

ÍTEM	ACTIVIDADES	RESP.	INDICADOR	UM	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
I. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL MEF EN RELACIÓN A LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO																	
1.1	Evaluación sobre la situación actual de los servicios ofrecidos por el MEF al/ a la usuario/a a través de la Plataforma de Atención al Usuario	OGSU	Número de informes de evaluación	Informe	1												
II. PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A EJECUTARSE PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS AL/ A LA USUARIO/A																	
2.1	Elaboración e implementación de 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).	OGSU	Número de Directivas	Directiva	1												
2.2	Elaboración e implementación de la Directiva: Protocolo de Atención al/ a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).	OGSU	Número de Directivas	Directiva	1												
2.3	Implementación canales para el servicio de consulta (correo electrónico y chat institucional).	OGSU	Número de canales implementados	Canales	2												
2.4	Implementación de una sala de atención al usuario en la Sede Central.	OGSU	Número de salas de atención	Sala de atención	1												
2.5	Elaboración de folletos informativos con enfoque intercultural en la Plataforma de Atención al Usuario de la Sede Central.	OGSU	Número folletos	Folletos	1												
2.6	Traducción de formularios en quechua de los siguientes servicios: - Quejas por defecto de tramitación, - Reclamaciones, - Denuncia; y, - Solicitud de Acceso a la Información Pública.	OGSU	Número de formularios traducidos	Formulario	4												
2.7	Implementación de cartillas de servicios en sistema braille en los CONECTAMEF.	OGSU	Número de Cartillas	Cartilla	10												
2.8	Traducción de video institucional en lengua de señas peruana para su difusión en la Plataforma de Atención al Usuario.	OGSU	Número de videos institucionales	Video institucional	1												
III. SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS AL/ A LA USUARIO																	
3.1	Seguimiento de las actividades para la implementación de servicios al/ a la usuario/a con enfoque intercultural.	OGSU	Número de Informes	Informe	1												
3.2	Seguimiento de las actividades para la implementación de servicios accesibles al/ a la usuario/a.	OGSU	Número de Informes	Informe	1												
IV. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN																	
4.1	Elaboración del informe de evaluación de la implementación del Plan.	OGSU	Número de informes	Informe	2												



VI. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación del Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios de Atención Brindados al/a la usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas 2020, está a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario.



VII. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

El presente Plan se encuentra alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI) del Ministerio de Economía y Finanzas aprobado con Resolución Ministerial N° 425-2016-EF/41 y modificatoria.

OEI	Objetivo Estratégico Institucional	AEI	Acción Estratégica	Objetivo General del Plan	OE	Objetivo Específico
OEI8	Modernizar la Gestión Institucional del Ministerio	AEI8.3	Implementación del "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la ciudadanía" del Ministerio.	Mejorar la calidad de los servicios brindados al/a la usuario/a del MEF	OE1	Mejorar la calidad de atención que se brinda al/a la usuario/a.
					OE2	Implementar los servicios brindados al/a la usuario/a con enfoque intercultural del MEF.
					OE3	Implementar los servicios brindados al/a la usuario/a con acceso a personas con discapacidad.

