



# *Resolución de Secretaría General*

Lima, 04 de enero del 2021

N° 001-2021-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 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, el 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, 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 el “Plan para mejorar la calidad de los servicios de atención brindados al/a la usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) 2021”, con el objeto de establecer las actividades para mejorar la calidad de los servicios de atención al/ a la usuario/a, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

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; 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; y, la Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas;

#### **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) 2021”, 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](http://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.

Documento firmado digitalmente  
**KITTY TRINIDAD GUERRERO**  
**Secretaria 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) 2021**

**I. OBJETO**

Establecer las actividades para mejorar la calidad de los servicios de atención brindados al/a la usuario/a, contribuyendo al 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 ámbito 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° 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.
- 4.4. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública”.
- 4.5. 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”.
- 4.6. Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 4.7. Resolución de Secretaría General N° 003-2020-EF/13, que aprueba 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.

## 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 la usuario/a que contribuirá al cumplimiento de los objetivos del MEF; asimismo se ejecuta de conformidad al cronograma para la implementación del Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios de Atención brindados al/la 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	Evaluar la situación actual de los servicios brindados al/a la usuario/a a través de la Plataforma de Atención al Usuario del MEF.	x	x	x
II.	Planificación e implementación de las actividades para la mejora de la calidad de los servicios al/a la usuario/a	2.1	Actualizar 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).	x		
		2.2	Elaborar e implementar la Directiva: Protocolo de Atención al/a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).	x		
		2.3	Difundir los canales de atención mediante los cuales se brinda los servicios del MEF.	x		
		2.4	Gestionar la implementación del Sistema de Gestión de Consultas.	x		
		2.5	Implementar física y virtual el buzón de sugerencias	x		
		2.6	Actualizar el "Registro Institucional de servidores que hablan en lenguas indígenas" Sede Central y Sedes CONECTAMEF a nivel nacional.		x	
		2.7	Traducir el video institucional sobre los canales de atención a la lengua de señas peruana para su difusión en la Plataforma de Atención al Usuario.			x
		2.8	Capacitar en coordinación con entidades competentes a los servidores del MEF que tienen a cargo la atención al usuario, a nivel nacional.	x		
III.	Seguimiento de las actividades para la mejora de la calidad de los servicios al/a la usuario/a	3.1	Efectuar el seguimiento de las actividades para la mejora de la calidad de los servicios al/a la usuario/a.	x	x	x
IV.	Evaluación del cumplimiento del plan	4.1	Elaborar el informe de evaluación de la implementación del "Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios de Atención brindados al/a la usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas 2021"	x	x	x

## **VI. SEGUIMIENTO Y EVALUCIÓN**

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 2021, está a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario.



## VII. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

El presente Plan se encuentra alineado a la Ampliación del horizonte temporal del Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM y el Plan Estratégico Institucional-PEI del Sector Economía y Finanzas al 2024, aprobada Resolución Ministerial N° 376-2020-EF/41.

OEI	Objetivo Estratégico Institucional	AEI	Acción Estratégica Institucional	Objetivo General del Plan	OE	Objetivo Específico del Plan
<b>OEI08</b>	Modernizar la Gestión Institucional del Ministerio.	<b>AEI08.03</b>	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.	<b>OE1</b>	Mejorar la calidad de atención que se brinda al/a la usuario/a.
					<b>OE2</b>	Implementar los servicios brindados al/a la usuario/a con enfoque intercultural del MEF.
					<b>OE3</b>	Implementar los servicios brindados al/a la usuario/a con acceso a personas con discapacidad.