



Firmado Digitalmente por
TRINIDAD GUERRERO
Kitty Elisa FAU
20131370645 soft
Fecha: 05/01/2022
22:21:30 COT
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por
MELGAREJO CASTILLO
Juan Carlos FAU
20131370645 soft
Fecha: 05/01/2022
21:07:34 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente
por MARTINEZ
ZAVALETA Ana Teresa
FAU 20131370645 soft
Fecha: 05/01/2022
20:49:01 COT
Motivo: Doy V° B°

Resolución de Secretaría General

Lima, 05 de enero del 2022

No. 0004-2022-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 establece que las disposiciones del referido Manual 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 el 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 predomino, 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; y 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;



Firmado Digitalmente por
VARGAS MEDRANO
Carlos Alberto FAU
20131370645 soft
Fecha: 05/01/2022
21:21:53 COT
Motivo: Doy V° B°



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/st/v> ingresando el siguiente código de verificación CIGHDGC

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





Firmado Digitalmente por
MELGAREJO CASTILLO
Juan Carlos FAU
20131370645 soft
Fecha: 05/01/2022
21:07:42 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente
por MARTINEZ
ZAVALETA Ana Teresa
FAU 20131370645 soft
Fecha: 05/01/2022
20:49:06 COT
Motivo: Doy V° B°

Que, el artículo 90 del Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con la 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, 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) 2022”, 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 la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad; la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú, y su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2016-MC; 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; 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;



Firmado Digitalmente por
VARGAS MEDRANO
Carlos Alberto FAU
20131370645 soft
Fecha: 05/01/2022
21:22:03 COT
Motivo: Doy V° B°

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) 2022”, el cual forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2. Publicar la presente Resolución en la Sede Digital del Ministerio de Economía y Finanzas (www.gob.pe/mef) y 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.



Firmado Digitalmente
por TRINIDAD
GUERRERO Kitty Elisa
FAU 20131370645 soft
Fecha: 05/01/2022
22:20:46 COT
Motivo: Firma Digital

Documento firmado digitalmente
KITTY TRINIDAD GUERRERO
Secretaria General
Ministerio de Economía y Finanzas

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/st/v> ingresando el siguiente código de verificación CIGHDGC



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



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN BRINDADOS AL/A LA USUARIO/A DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (MEF) 2022

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° 029-2021-EF/13, que aprueba la Directiva N° 004-2021-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)”.



MEF

Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISEP Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 29/12/2021 14:52:55
COT
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 30/12/2021
13:14:14 COT
Motivo: Doy V° B°

V. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN

OBJETIVO GENERAL



Mejorar la calidad de los servicios brindados al/a la usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Mejorar la calidad de atención que se brinda al/a la usuario/a.
2. Implementar los servicios brindados al/a la usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas, con enfoque intercultural.
3. Implementar los servicios brindados al/a la usuario/a con acceso a personas con discapacidad.



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 29/12/2021 14:53:00
COT
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 30/12/2021
13:14:21 COT
Motivo: Doy V° B°

VI. 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.	Evaluación sobre la situación actual de los servicios brindados al/ a la usuario/a en la Plataforma de Atención al Usuario del MEF	1.1	Elaboración de informes de evaluación sobre la situación actual de los servicios brindados al/a la usuario/a en 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	Actualización 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).	X		
		2.2	Difusión de los canales de atención mediante los cuales se brinda los servicios del MEF.	X		
		2.3	Gestión de las mejoras del Sistema de Atención de Consultas.	X		
		2.4	Implementación de la Red de Atención Multilingüe del Sector Economía y Finanzas		X	
		2.5	Traducción de video institucional sobre los canales de atención a lenguas originarias (quechua o asháninka) para su difusión en la Plataforma de Atención al Usuario.		X	
		2.6	Traducción de formularios virtuales a la lengua indígena. - Solicitud de Acceso a la Información Pública. - Quejas por defecto de tramitación.		X	
		2.7	Capacitación sobre la lengua de señas peruana a los servidores del MEF que tienen a cargo la atención al usuario, en coordinación con entidades competentes.			X
III.	Seguimiento de las actividades para la mejora de la calidad de los servicios al/a la usuario/a	3.1	Ejecución del monitoreo de las actividades para la mejora de la calidad de los servicios al/a la usuario/a.	X	X	X
IV.	Evaluación periódica del cumplimiento del "Plan para mejorar la calidad de los servicios de atención brindados al/a la usuario/a del MEF 2022"	4.1	Elaboración de informes 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 2022".	X	X	X



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 29/12/2021 14:53:07
COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 30/12/2021
13:14:26 COT
Motivo: Doy V° B°

VII. 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 2022, está a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario.

Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 29/12/2021 14:53:14
COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 30/12/2021
13:14:32 COT
Motivo: Doy V° B°

VIII. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

El presente Plan se encuentra alineado a la Ampliación del horizonte temporal del Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM y con 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
OEI08	Modernizar la Gestión Institucional del Ministerio.	AEI08.03	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.



MEF

Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 29/12/2021 14:53:35
COT
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 30/12/2021
13:14:47 COT
Motivo: Doy V° B°