



Firmado Digitalmente por  
TRINIDAD GUERRERO  
Kitty Elisa FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2022  
12:10:54 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 hard  
Fecha: 20/12/2022  
10:21:55 COT  
Motivo: Doy V° B°

# Resolución de Secretaría General



Lima, 20 de diciembre del 2022

No. 070-2022-EF/13

Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2022  
10:32:18 COT  
Motivo: Doy V° B°

## CONSIDERANDO:

Que, por Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, el cual constituye el principal instrumento orientador que guiará el proceso de modernización de la gestión pública en el Perú;

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;



Firmado Digitalmente por  
MELGAREJO CASTILLO Juan  
Carlos FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2022 10:37:27  
COT  
Motivo: Doy V° B°

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;





Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 hard  
Fecha: 20/12/2022  
10:22:09 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2022  
10:32:28 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 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) 2023”, 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.



Firmado Digitalmente por  
MELGAREJO CASTILLO Juan  
Carlos FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2022 10:37:33  
COT  
Motivo: Doy V° B°

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030; 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;

## 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) 2023”, el cual forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.** Publicar la presente Resolución y el Plan aprobado en el artículo 1, en la sede digital del Ministerio de Economía y Finanzas ([www.gob.pe/mef](http://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: 20/12/2022  
12:10:47 COT  
Motivo: Firma Digital

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) 2023



## 1. 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.

## 2. 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.

## 3. RESPONSABLE

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



## 4. 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° 103-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 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° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 4.8. Resolución de Secretaría General N°061-2022-EF/13, que aprueba el el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 03), a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.



Firmado Digitalmente por  
CHAVEZ COTAQUISPE Monica  
Diana FAU 20131370645 soft  
Fecha: 05/12/2022 15:06:26  
COT  
Motivo: Doy V° B°



## 5. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN

### OBJETIVO GENERAL

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

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

## 6. GESTIÓN POR PROCESOS

Los procedimientos que describe de forma secuencial y lógica las actividades de los procesos de nivel 1, S04.01 Gestión Documental y S04.02 Atención al Usuario y nivel 2, S04.01.01 Recepción Documental, S04.02.01 Atención de Consultas, S04.02.02 Atención de solicitudes de acceso a la información pública, S04.02.03 Atención de quejas y S04.02.04 Atención de Reclamos, que forman parte del proceso de soporte nivel 0 "Gestión Documental y de Atención al Usuario", a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario.

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 hard  
Fecha: 05/12/2022  
18:25:08 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 05/12/2022  
15:23:35 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
CHAVEZ COTAQUIPE Monica  
Diana FAU 20131370645 soft  
Fecha: 05/12/2022 15:06:55  
COT  
Motivo: Doy V° B°

## 7. 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 informe 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	Gestión para la adquisición de auriculares para los servidores que atienden las consultas de los usuarios a través del Canal telefónico.	X		
		2.2	Traducción de video institucional sobre los canales de atención a la lengua quechua y asháninka para su difusión en la Plataforma de Atención al Usuario.	X	X	
		2.3	Difusión de los canales de atención mediante los cuales se brinda los servicios del MEF en lengua quechua, asháninka y castellano.	X	X	
		2.4	Elaboración de murales informativos sobre los canales de atención para la Plataforma de Atención al Usuario de la Sede Central en lengua quechua y castellano.	X	X	
		2.5	Elaboración de folletería informativa sobre los canales de atención de los servicios que se brinda en la Plataforma de Atención al Usuario en lengua quechua y castellano.	X	X	
		2.6	Gestión para la capacitación sobre atención multilingüe para los miembros de la Red de Atención Multilingüe.	X	X	
		2.7	Coordinación con las entidades competentes la capacitación relacionada a temas con la atención a personas con discapacidad para los servidores del MEF que tienen a cargo la atención al usuario.			X
		2.8	Implementación de Cartillas de servicios en sistema braille para la Plataforma de Atención al Usuario.	X		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 2023"	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 2023".	X	X	X



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 05/12/2022  
18:25:14 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
CHAVEZ COTAQUISPE Monica  
Diana FAU 20131370645 soft  
Fecha: 05/12/2022 15:06:45  
COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ ZAVALA  
Ana Teresa FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 05/12/2022  
15:23:54 COT  
Motivo: Doy V° B°



## 8. 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 2023, está a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario.

Firmado Digitalmente por  
CHAVEZ COTAQUISPE Monica  
Diana FAU 20131370645 soft  
Fecha: 05/12/2022 15:07:07  
COT

Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 05/12/2022  
15:24:12 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 hard  
Fecha: 05/12/2022  
18:25:19 COT  
Motivo: Doy V° B°

## 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
<b>I.</b>	<b>EVALUACIÓN SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS BRINDADOS AL/ A LA USUARIO/A EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MEF</b>																
1.1	Elaboración de informe de evaluación sobre la situación actual de los servicios brindados al/a la usuario/a en la Plataforma de Atención al Usuario del MEF.	OGSU	Número de informes de evaluación elaborados	Informe	1												
<b>II.</b>	<b>PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS AL/ ALA USUARIO/A</b>																
2.1	Gestión para la adquisición de auriculares para los servidores que atienden las consultas de los usuarios a través del Canal telefónico.	OGSU	Número de auriculares	Auriculares	6												
2.2	Traducción de video institucional sobre los canales de atención a la lengua quechua y asháninka para su difusión en la Plataforma de Atención al Usuario.	OGSU	Número de videos institucionales traducidos y publicados	Video institucional	2												
2.3	Difusión de los canales de atención mediante los cuales se brinda los servicios del MEF en lengua quechua, asháninka y castellano.	OGSU	Número de acciones de difusión publicadas	Acciones de difusión	2												
2.4	Elaboración de murales informativos sobre los canales de atención para la Plataforma de Atención al Usuario de la Sede Central en lengua quechua y castellano.	OGSU	Número de murales informativos	Murales informativos	2												
2.5	Elaboración de folletería informativa sobre los canales de atención de los servicios que se brinda en la Plataforma de Atención al Usuario en lengua quechua y castellano.	OGSU	Número de tipos folletería en la Plataforma de Atención al Usuario	Tipos de folletería	1												
2.6	Gestión para la capacitación sobre atención multilingüe para los miembros de la Red de Atención Multilingüe.	OGSU	Número de eventos de capacitación realizados	Eventos de capacitación	1												
2.7	Coordinación con las entidades competentes la capacitación relacionada a temas con la atención a personas con discapacidad para los servidores del MEF que tienen a cargo la atención al usuario.	OGSU	Número de eventos de capacitación realizados	Eventos de capacitación	1												
2.8	Implementación de Cartillas de servicios en sistema braille para la Plataforma de Atención al Usuario.	OGSU	Número de Cartillas de cartillas de servicios	Cartillas de servicios	20												
<b>III.</b>	<b>SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS AL/A LA USUARIO/A</b>																
3.1	Ejecución del monitoreo de las actividades para la mejora de la calidad de los servicios al/a la usuario/a.	OGSU	Número de informes de monitoreo elaborados	Informe	1												
<b>IV.</b>	<b>EVALUACIÓN PERIÓDICA DEL CUMPLIMIENTO DEL “PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN BRINDADOS AL/ A LA USUARIO/A DEL MEF 2023”</b>																



MEF



MEF



MEF

ÍTEM	ACTIVIDADES	RESP.	INDICADOR	UM	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
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 2023".	OGSU	Número de informes de evaluación elaborados	Informe	2												

## 9. 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.

Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 05/12/2022  
15:24:36 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
CHAVEZ COTAQUISPE Monica  
Diana FAU 20131370645 soft  
Fecha: 05/12/2022 15:07:33  
COT  
Motivo: Doy V° B°

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 los servicios de atención que se brinda al/a la usuario/a.
					OE2	Implementar el enfoque intercultural a los servicios de atención brindados al/a la usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas.
					OE3	Implementar accesos a personas con discapacidad de los servicios brindados al/a la usuario/a.



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 hard  
Fecha: 05/12/2022  
18:25:40 COT  
Motivo: Doy V° B°