



Firmado Digitalmente por
VARGAS MEDRANO
Carlos Alberto FAU
20131370645 hard
Fecha: 22/12/2023
09:59:06 EST
Motivo: Doy V° B°

Resolución de Secretaría General

Lima, 21 de diciembre del 2023

N° 064-2023-EF/13



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;

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 Ley N° 29735, 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 numeral 21.1 del artículo 21 del Reglamento de la Ley N° 29973, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, dispone que las entidades públicas o privadas que brinden servicios de atención al público adoptan e implementan medios y formatos accesibles





Firmado Digitalmente por
VARGAS MEDRANO
Carlos Alberto FAU
20131370645 hard
Fecha: 22/12/2023
09:59:12 EST
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por
MARTINEZ ZAVALA Ana
Teresa FAU
20131370645 soft
Fecha: 22/12/2023
08:57:31 COT
Motivo: Doy V° B°

para la comunicación de las personas con discapacidad, y proveen de manera gratuita el servicio de intérprete o guía intérprete, a solicitud del administrado;

Que, el artículo 86 del Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con Resolución Ministerial N° 331-2023-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) 2024”, 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° 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° 331-2023-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) 2024”, 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); 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
MELGAREJO CASTILLO
Juan Carlos FAU
20131370645 soft
Fecha: 22/12/2023
10:02:34 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
TRINIDAD GUERRERO
Kitty Elisa FAU
20131370645 soft
Fecha: 22/12/2023
10:31:43 COT
Motivo: Firma Digital

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





MEF

Firmado Digitalmente por IBARRA SANTA CRUZ Eduardo Carlos FAU 20131370645 soft Fecha: 21/12/2023 11:59:03 COT Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por VIDAL VIDAL Fanny Ysabel FAU 20131370645 soft Fecha: 20/12/2023 12:24:21 COT Motivo: Doy V° B°

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN BRINDADOS AL/A LA USUARIO/A DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS 2024



MEF

Firmado Digitalmente por MARTINEZ ZAVALA Ana Teresa FAU 20131370645 soft Fecha: 20/12/2023 09:27:24 COT Motivo: Doy V° B°



MEF

OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

2023

Firmado Digitalmente por CHAVEZ COTAQUISPE Monica Diana FAU 20131370645 soft Fecha: 20/12/2023 09:24:36 COT Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por JARA HUALLPATUERO Maria Ysabel FAU 20131370645 soft Fecha: 21/12/2023 12:58:44 COT Motivo: Doy V° B°

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN BRINDADOS AL/A LA USUARIO/A DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (MEF) 2024

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° 331-2023-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° 024-2023-EF/13, que aprueba el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 04), a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.

5. POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2030

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, establece un modelo basado en la lógica de la cadena de valor público, la cual facilita contar con una aproximación holística para comprender las decisiones de política y estrategias de intervención que se adoptan desde el Estado para resolver un determinado problema público; el funcionamiento de las entidades públicas (en términos de su gestión interna), los productos que generan (en términos de los bienes, servicios y regulaciones) y los resultados que permitirán generar los cambios esperados en el bienestar de las personas y de la sociedad.

Gráfico 1: Modelo Conceptual de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2023.



En ese marco, el Objetivo Prioritario 2 (OP2) Mejorar la Gestión Interna en las Entidades Públicas, establece entre otros el Lineamiento L.2.4 Asegurar la Articulación de los Sistemas Administrativos que tiene como Actividad Operativa A2.4.6 Implementación de los Procesos Técnicos de Administración Interna Integrados, así como Procedimientos Estandarizados a cargo de las Entidades Públicas de los tres niveles de gobierno.

En ese marco, se elaboró el Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios de Atención brindados al/a la Usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) 2024.

6. 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.

7. 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.

8. 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/a 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 implementación del Centro de Acceso Público "ACERCAMEF" en la Plataforma de Atención al Usuario, que comprenderá: Mesa de Partes de la Sede Central - Orientación para el acceso a los contenidos y aplicaciones de los servicios que brinda el MEF para Recepción documental (Ventanilla Virtual, Seguimiento de Trámite), SAIP, Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias y demás contenidos. - Atención de consultas mediante video conferencia para SAIP, Quejas y Reclamos en el momento y servicios CONECTAMEF previa cita. Sede CONECTAMEF de mayor demanda de usuarios - Orientación para el acceso a los contenidos y aplicaciones de los servicios que brinda el MEF para Recepción documental (Ventanilla Virtual, Seguimiento de Trámite), SAIP, Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias) y demás contenidos.	X	X	
		2.2	Elaboración de Lineamientos para el Centro de Acceso Público "ACERCAMEF" Sede Central y CONECTAMEF de mayor demanda de usuarios.	X	X	
		2.3	Actualización de la Directiva: "Protocolo de Atención al/ a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)".	X		
		2.4	Traducción de video institucional de los canales de atención de los servicios que brinda el MEF transmitido por TV de la Plataforma de Atención al Usuario de la Sede Central y CONECTAMEF en lengua de señas peruanas considerando la transcripción en texto de lo comunicado.	X		X
		2.5	Difusión de los canales de atención de los servicios que brinda el MEF en lengua de señas peruanas considerando la transcripción en texto de lo comunicado.	X		X
		2.6	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	
		2.7	Coordinación con las entidades competentes la capacitación relacionada a temas con la atención al usuario del MEF.	X	X	X
		2.8	Asistencia técnica presencial para los CONECTAMEF, en temas de atención al usuario.	X		

ÍTEM	ETAPAS	N°	ACTIVIDADES	OE1	OE2	OE3
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 2024"	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 2024".	X	X	X

9. 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 2024, está a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario.

10. 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° 152-2023-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 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.

