



VARGAS MEDRANO Carlos
Alberto FAU 20131370645
soft
Fecha: 27/12/2024 21:14:13
Motivo: Doy V° B°



CASTILLO
LIZARRAGA Pablo
Alejandro FAU
20131370645 soft
Fecha: 27/12/2024
21:04:26
Motivo: Doy V° B°

Resolución de Secretaría General

Lima, 27 de diciembre del 2024

N° 094-2024-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, 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 para la comunicación de las personas con discapacidad, y proveen de manera gratuita el servicio de intérprete o guía interprete, 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





CASTILLO
LIZARRAGA Pablo
Alejandro FAU
20131370645 soft
Fecha: 27/12/2024
21:04:41
Motivo: Doy V° B°

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) 2025”, 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° 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; la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP; el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030; 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;



MELGAREJO CASTILLO
Juan Carlos FAU
20131370645 soft
Fecha: 27/12/2024 21:15:36
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) 2025”, 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.



Ministerio de
Economía
y Finanzas



TRINIDAD GUERRERO Kitty
Elisa FAU 20131370645 soft
Fecha: 27/12/2024 21:25:23
Motivo: Firma Digital

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

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificaciones.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





CASTILLO
LIZARRAGA Pablo
Alejandro FAU
20131370645 soft
Fecha: 27/12/2024
13:04:54
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 2025



CHAVEZ COTAQUISPE
Monica Diana FAU
20131370645 soft
Fecha: 27/12/2024 12:57:24
Motivo: Doy V° B°



JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 27/12/2024 15:31:27
Motivo: Doy V° B°

OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN BRINDADOS AL/A LA USUARIO/A DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (MEF) 2025

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° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 4.6. Resolución de Secretaría General N° 018-2024-EF/13, se aprueba el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 05), a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y 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) 2025.

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/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	Actualización de la Directiva Lineamientos para la Atención de la Red Multilingüe en el Ministerio de Economía y Finanzas.	X	X	
		2.2	Implementación de señaléticas relacionadas a los servicios que brinda el MEF en la Plataforma de Atención al Usuario de la Sede Central en lengua castellana e indígenas.	X	X	
		2.3	Gestión para la adquisición de banners sobre el procedimiento de Solicitud de Acceso a la Información Pública para la Plataforma de Atención al Usuario de la Sede Central.	X		
		2.4	Traducción de video institucional del procedimiento de Solicitud de Acceso a la Información Pública 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 del procedimiento de Solicitud de Acceso a la Información Pública en lengua de señas peruanas considerando la transcripción en texto de lo comunicado.	X		X
		2.6	Gestión para la adquisición de lupas para facilitar la lectura de material impreso a personas con capacidad visual reducida de los procedimientos administrativos y servicios que brinda en MEF a través de la Plataforma de Atención al Usuario de la Sede Central.	X		
		2.7	Elaboración de mural informativo sobre los servicios que brinda el MEF en la Plataforma de Atención al Usuario de la Sede Central en el sistema braille.	X		X
		2.8	Implementación de cartillas del procedimiento administrativo del TUPA en sistema braille para la Plataforma de Atención al Usuario de la Sede Central y CONECTAMEF.	X		X
		2.9	Coordinación con las entidades competentes la capacitación relacionada a temas con la atención al usuario del MEF.	X	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 2025"	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 2025".	X	X	X

9. 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 2025, 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 2026, 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.

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.

[illegible]

[illegible]