




ES COPIA AUTENTIFICADA

  
ROGER A. SICCHA MARTÍNEZ  
Director General  
Oficina General de Administración y Recursos Humanos  
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

26 DIC. 2013

# Resolución Directoral

Lima, 26 de diciembre de 2013

N° 550-2013-EF/43.01

## CONSIDERANDO:

Que, con Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que plantea la necesidad de asignar recursos, diseñar procesos y definir productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 223-2011-EF/43, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, que establece las competencias y funciones del Ministerio, así como las funciones y atribuciones de los órganos que lo conforman;

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 880-2011-EF/41 se aprobó el Plan Estratégico Institucional - PEI 2012-2016, del Ministerio de Economía y Finanzas, modificado por Resolución Ministerial N° 357-2013-EF/41, que establece objetivos y actividades estratégicas, así como lineamientos de política institucional;

Que, mediante Resolución Ministerial 288-2012-EF/45, se aprueba la Directiva N° 02-2012-EF/45.01, Disposiciones para el Funcionamiento y Supervisión de los Centros de servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF del Ministerio de Economía y Finanzas;

Que, bajo dicho marco, la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones, ha elaborado la propuesta de Documento Técnico: Lineamientos de Gestión de Servicios - CONECTAMEF, el mismo que tiene por objeto optimizar la prestación de los servicios de atención de consultas, capacitación, asistencia técnica y recepción de documentos por mesa de partes, a cargo de los Centros de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas;

Que, de acuerdo con el artículo 53 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con Resolución Ministerial N° 223-2011-EF/43, la Oficina de Planificación, Inversiones y Racionalización de la Oficina General de Planificación, Inversiones y Presupuesto, tiene entre sus funciones, evaluar el desempeño de la entidad considerando los criterios de eficiencia y eficacia en la gestión pública, así como conducir y coordinar las acciones administrativas correspondientes al Proceso de Modernización de la Gestión del Estado en el ámbito sectorial; motivo por el cual la citada Oficina, en coordinación con la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones, ha estimado conforme la aprobación de los Lineamientos de Gestión de Servicios - CONECTAMEF;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 223-2013-EF/41, se incorpora en la Directiva N° 004-2012-EF/41.02 "Lineamientos para la elaboración de Directivas en el Ministerio de Economía y Finanzas", aprobada con Resolución Ministerial N° 359-2012-EF/41, el numeral 5.5 concerniente a la aprobación de documentos normativos que no sean directivas internas, tales como Manuales, Instructivos y otros de similar naturaleza, que emitan o propongan los órganos de administración interna, en materia de su respectiva competencias para ser aprobados por el Director General de la Oficina General de Administración y Recursos Humanos;

De conformidad, con lo establecido en la Resolución Ministerial N° 223-2011-EF/43; que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, y la Resolución Ministerial N° 223-2013-EF/41;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar los "Lineamientos de Gestión de Servicios - CONECTAMEF", que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Publicar la presente resolución en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas ([www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)), en el Intranet del Ministerio de Economía y Finanzas y disponer su difusión a todo el personal de este Ministerio mediante correo electrónico.

Regístrese y comuníquese.

ROGER A. SICCHA MARTÍNEZ  
Director General

Oficina General de Administración y Recursos Humanos



**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS**  
**OFICINA GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES**

**LINEAMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS -  
CONECTAMEF**

**2013**



---

# **Lineamientos de Gestión de Servicios - CONECTAMEF**

## Tabla de contenido

1. OBJETIVO .....		5
2. MARCO LEGAL .....		5
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....		5
4. ANÁLISIS SITUACIONAL .....		5
<hr/>		
4.1.	Del Ministerio de Economía y Finanzas.....	5
4.2.	Del CONECTAMEF.....	6
4.3.	De los Servicios .....	8
<hr/>		
5. LINEAMIENTOS.....		9
<hr/>		
5.1.	A nivel de sede central del MEF.....	9
5.1.1	Implementación del local.....	9
5.1.2	Selección de personal.....	9
5.1.3	Inducción de personal .....	10
5.1.4	Gestión de Recursos logísticos .....	10
5.1.5	Capacitación Técnica del personal.....	10
5.1.6	Control de personal.....	11
5.1.7	Coordinaciones Técnicas .....	11
5.1.8	Encuestas de calidad de servicio .....	12
<hr/>		
5.2.	A nivel de los CONECTAMEF .....	12
5.2.1.	Recepción de documentos por Mesa de Partes .....	12
5.2.2.	Atención de Consultas .....	13
5.2.3.	Asistencia Técnica .....	14
5.2.4.	Capacitación .....	18
5.2.5.	Actividades transversales a los servicios.....	25



## PRESENTACIÓN

Los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas - CONECTAMEF, prestan los servicios de capacitación, asistencia técnica, atención de consultas y recepción de documentos por mesa de partes, en materia de Presupuesto Público, Contabilidad Pública, Endeudamiento y Tesoro Público, Inversión Pública y Aplicativos Informáticos, dirigidos a los funcionarios de los gobiernos regionales y locales, Organismos Públicos y Entidades de Tratamiento Empresarial, así como a la ciudadanía en general.

Asimismo, es oportuno mencionar que uno de los objetivos a corto plazo de los CONECTAMEF es consolidar el trabajo técnico que vienen brindando los equipos de especialistas en cada departamento del país, con indicadores de impacto de los servicios brindados.

Por tal motivo, los Lineamientos de Gestión de Servicios CONECTAMEF tienen por finalidad constituir una herramienta que reúna las actividades desarrolladas por el equipo de profesionales de los CONECTAMEF en la prestación directa de los mencionados servicios, así como de las Oficinas Generales y Direcciones Generales del Ministerio de Economía y Finanzas con sede en Lima, quienes en un trabajo conjunto proporcionan el contenido técnico y brindan las condiciones necesarias para brindar un servicio de calidad enfocado en los requerimientos de los usuarios.

En virtud a lo anterior, los Lineamientos de Gestión de Servicios CONECTAMEF contienen cinco secciones dedicadas al objetivo, marco legal, ámbito de aplicación, análisis situacional y lineamientos; siendo necesario destacar que en esta última, se ha distinguido los lineamientos a nivel de la sede central del MEF así como a nivel de los CONECTAMEF.



## SIGLAS

CAS	Contrato Administrativo de Servicios
DGCP	Dirección General de Contabilidad Pública
DGETP	Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público
DGPI	Dirección General de Política de Inversiones
DGPP	Dirección General de Presupuesto Público
CONECTAMEF	Centro de Servicios de Atención al Usuario del MEF
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
OAUTDA	Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo
OGARH	Oficina General de Administración y Recursos Humanos
OGAUC	Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones
OGTI	Oficina General de Tecnologías de la Información
ORH	Oficina de Recursos Humanos
OSCE	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado
PROINVERSION	Agencia de Promoción de la Inversión Privada
STD	Sistema de Trámite Documentario del MEF
SISCONECTA	Sistema de información de servicios CONECTAMEF





## 1. OBJETIVO

Disponer de un documento técnico que describa los lineamientos de gestión para optimizar la prestación de los servicios de atención de consultas, capacitación, asistencia técnica y recepción de documentos por mesa de partes, a cargo de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (CONECTAMEF).

## 2. MARCO LEGAL

- Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, del 25 de marzo de 2007, define y establece las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.
- Resolución Ministerial N° 223-2011-EF/43, del 30 de marzo de 2011, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, y sus modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 880-2011-EF/41, del 12 de diciembre de 2011, aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2012-2016 del Ministerio de Economía y Finanzas.
- Resolución Ministerial N° 639-2011-EF/10, del 09 de setiembre de 2011, aprueba el Marco Organizativo y Conceptual del Centro Piloto de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas - CONECTAMEF, modificada por las Resoluciones Ministeriales N°s 755-2011-EF/10, 799-2011-EF/10, 928-2011-EF/10 y 288-2012-EF/45.
- Resolución Ministerial N° 288-2012-EF/45, del 13 de abril de 2012, aprueba la Directiva N° 02-2012-EF/45.01, Disposiciones para el Funcionamiento y Supervisión de los Centros de Servicios de Atención al Usuario – CONECTAMEF – Del Ministerio de Economía y Finanzas.

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento es de alcance al personal de la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones, los trabajadores de los CONECTAMEF instalados a nivel nacional, así como al personal de las Direcciones Generales de Presupuesto Público (DGPP), Endeudamiento y Tesoro Público (DGETP), Contabilidad Pública (CP), Política de Inversiones (DGPI), y la Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI).

## 4. ANÁLISIS SITUACIONAL

### 4.1. Del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)

Es un órgano del Poder Ejecutivo cuyo ámbito de acción es el Sector Economía y Finanzas, tiene personería jurídica de derecho público y constituye un pliego presupuestal.

Tiene competencias en materias de carácter fiscal, financiero, previsional, inversión pública y privada, presupuesto, endeudamiento, tesorería,



contabilidad, tributario, aduanero, arancelario, contrataciones públicas, abastecimiento y las demás que se le asignen por Ley.

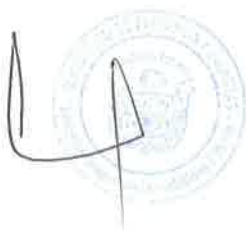
El MEF ejerce sus funciones en respuesta a sus competencias, para el logro de los objetivos y metas del Estado en materia de política económica y financiera, asimismo armoniza la actividad económica nacional para promover el funcionamiento de los mercados y las mejoras continuas de la productividad, el crecimiento económico y el desarrollo sostenible.

El MEF es el órgano rector del Sector Economía y Finanzas.

- La Visión del MEF es ser una institución con modernos sistemas de gestión, desconcentrada, con alta eficiencia técnica, recursos humanos que alcanzan las competencias requeridas, que goza de credibilidad y confianza de la sociedad, contribuyendo al buen gobierno y bienestar de todos los peruanos a través del desarrollo de políticas económicas y financieras nacionales con inclusión social.
- La Misión del MEF es diseñar, proponer, ejecutar y evaluar, con eficiencia y transparencia, la política económica y financiera nacional a fin de alcanzar el crecimiento económico sostenido como condición básica para el desarrollo inclusivo, armónico, y descentralizado del país, conducente a alcanzar el bienestar de todos los peruanos.
- Los Objetivos Estratégicos Generales Institucionales del MEF 2012 -2016 son los siguientes: Altas tasas de crecimiento, política fiscal y financiera responsable, desarrollo integral del sistema financiero, expansión de la inversión privada, crecimiento sostenido de la productividad y competitividad, reducción de la pobreza extrema, gestión eficiente de las entidades públicas, mejora de la gestión de los recursos públicos, capacidad de gestión de los tres niveles de gobierno fortalecida; y, proceso de descentralización fiscal fortalecido.

#### 4.2. Del CONECTAMEF

- El CONECTAMEF es un centro de servicios integral donde los usuarios tienen acceso a la oferta de servicios de información, comunicación, capacitación y asistencia técnica que brindan en materia de sistemas administrativos y los aplicativos informáticos de competencia del MEF y otras materias que se implementen progresivamente, con el consiguiente ahorro de tiempo y recursos para los usuarios, y fortalecer las capacidades de los servidores y funcionarios públicos, en beneficio del desarrollo de su jurisdicción.
- La visión del CONECTAMEF es consolidar la integración a nivel nacional, entre las autoridades, funcionarios y servidores de las diferentes instancias de gobierno y los ciudadanos con el MEF, brindando servicios de atención



de alta calidad, accesible y eficiente, como modelo referente en la provisión de servicios al usuario en la administración económica y financiera de las entidades públicas en el ámbito de influencia.

- La misión del CONECTAMEF es orientar, capacitar y facilitar a las autoridades, funcionarios, servidores y ciudadanos, sobre el manejo de las herramientas que permitan lograr una gestión eficiente y transparente para el bienestar del ciudadano.
- La Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones (OGAUC), órgano dependiente de la Secretaría General del MEF, es la responsable de la coordinación de la implementación, funcionamiento y supervisión de los CONECTAMEF; en este sentido, debe llevar a cabo las siguientes acciones:
  - o Desarrollar las acciones necesarias para la implementación, funcionamiento y supervisión de la oferta de servicios que brinda el MEF en cada CONECTAMEF.
  - o Implementar en cada CONECTAMEF una Mesa de Partes, para la recepción de documentación y seguimiento de expedientes.
  - o Velar por que se cuente con los recursos logísticos e informáticos para el desarrollo de los Especialistas de cada CONECTAMEF.
  - o Brindar facilidades y accesos a los Responsables de la Coordinación Técnica, Coordinadores y Especialistas en los aplicativos informáticos y sistemas que contengan información de los servicios prestados en los CONECTAMEF.
  - o Aplicar encuestas de percepción de los servicios brindados por los CONECTAMEF, para mejorar la calidad de los mismos.

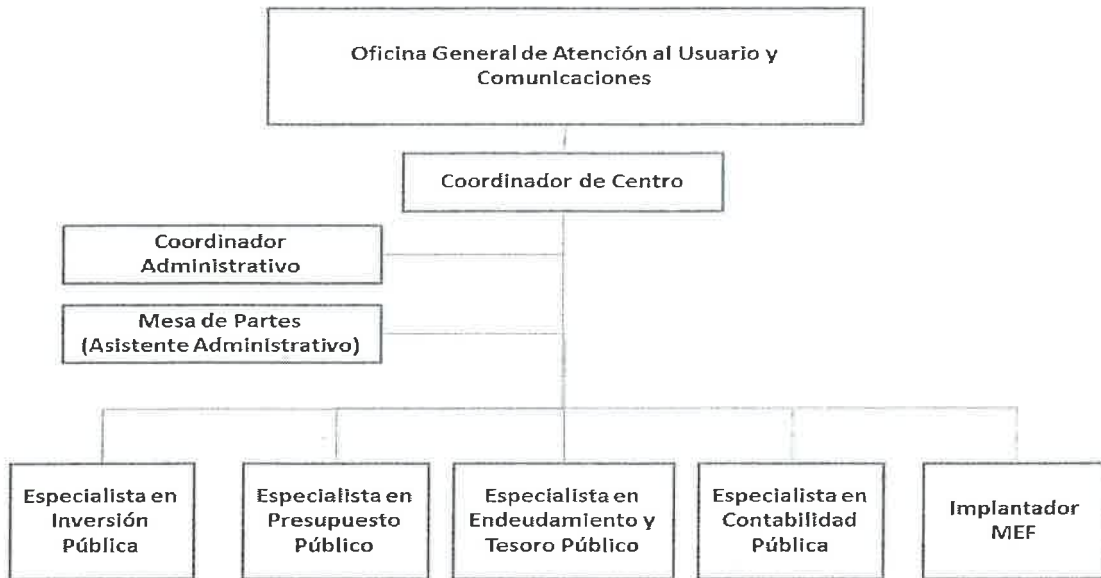
- Los CONECTAMEF brindan los servicios de recepción de documentos por mesa de partes, capacitación, asistencia técnica, atención de consultas sobre los sistemas administrativos de Contabilidad Pública, Endeudamiento Público, Tesoro Público, Inversión Pública y Presupuesto Público, así como sus respectivos aplicativos informáticos. Dichos sistemas se encuentran a cargo de la DGCP, DGETP, DGPI, DGPP y OGTI, respectivamente.

- Los CONECTAMEF operan con el siguiente personal:

- o Coordinador de Centro.
- o Coordinador Administrativo.
- o Asistente Administrativo.
- o Especialista en Contabilidad Pública.
- o Especialista en Endeudamiento y Tesoro Público.
- o Especialista en Presupuesto Público.
- o Especialista de Inversión Pública
- o Implantador MEF.



- El CONECTAMEF se encuentra organizado bajo la siguiente estructura:



- La dependencia técnica de los especialistas que prestan servicios en los CONECTAMEF está sujeta a los lineamientos establecidos por los entes rectores del MEF, la de los Implantadores MEF sigue los lineamientos emitidos por la OGTI, de los Asistentes Administrativos a cargo de la Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo (OAUTDA) y el Coordinador de Centro y Coordinador Administrativo a cargo de la OGAUC; asimismo la dependencia administrativa del personal de los centros está a cargo de la OGAUC.
- Con el fin de dar un valor agregado a los servicios que se brindan en los CONECTAMEF, el MEF ha suscrito convenios de colaboración interinstitucional con el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) y la Agencia de Promoción de la Inversión Privada (PROINVERSION).
  - o En lo que concierne a OSCE, se han integrado servicios en algunos CONECTAMEF, y por los cuales se atienden consultas, y se brindan capacitaciones y asistencias técnicas de manera conjunta.
  - o En lo que respecta a PROINVERSION, se contempla la posibilidad de llevar a cabo actividades de difusión de la normativa y servicios de cada una de las entidades.

#### 4.3. De los Servicios

Son las actividades orientadas a brindar atención de manera directa a los usuarios con la finalidad de satisfacer sus necesidades, requerimientos e inquietudes.

Cabe precisar que el acompañamiento técnico brindado a los usuarios, en los servicios que se brindan en los CONECTAMEF, de ninguna manera convalida ni avalan la toma final de decisiones que corresponde a los usuarios, en su condición de representantes de las entidades públicas.

Los servicios brindados en los CONECTAMEF son los siguientes:

- Recepción de documentos por Mesa de Partes.
- Atención de Consultas.
- Asistencia Técnica.
- Capacitación.

## 5. LINEAMIENTOS

### 5.1. A nivel de sede central del MEF

#### 5.1.1 Implementación del local

- La selección del local, el equipamiento e instalación de los aplicativos informáticos se realizará bajo la dirección de la OGAUC, y en coordinación con la Oficina General de Administración y Recursos Humanos (OGARH) y OGTI.
- El local en el que funciona un CONECTAMEF debe considerar el número de funcionarios contratados, así como los espacios necesarios para la atención al público, y la posibilidad de impartir capacitaciones y asistencias técnicas, cuando así sean requeridas.
- El MEF debe alquilar el local el que funcionará un CONECTAMEF, también puede ser en virtud a los Convenios de Colaboración Interinstitucional suscritos con el OSCE, Banco de la Nación y Gobiernos Regionales y otros.
- La instalación de aplicativos informáticos debe considerar los de Ofimática, así como los específicos para cada sistema administrativo. En este último caso, son los Responsables Técnicos los que establecen la relación de los aplicativos informáticos que requerirá cada Especialista e Implantador MEF en el CONECTAMEF.

#### 5.1.2 Selección de personal

- La OGARH estará a cargo de los procesos de selección de personal de los CONECTAMEF.
- La OGAUC elaborará y aprobará los términos de referencia para la selección de Coordinador de Centro, Coordinador Administrativo y Asistente Administrativo.

- Los términos de referencia para la selección de los Especialistas e Implantador MEF, deben ser elaborados por la DGCP, DGETP, DGPI, DGPP y OGTI, respectivamente, y consolidados por la OGAUC en su condición de dependencia solicitante, para su remisión a la OGARH.
- Los lineamientos específicos relativos a los procesos de selección deben regirse por la normativa emitida a tal efecto por la OGARH.

### 5.1.3 Inducción de personal

- La inducción de personal debe regirse por la normativa emitida a tal efecto por la OGARH.
- Sin perjuicio de lo anterior, la OGAUC debe organizar sesiones en las cuales se imparten los lineamientos generales de la organización del MEF, del CONECTAMEF, así como de la gestión de los servicios.
- Las sesiones dirigidas a los Especialistas e Implantador MEF se coordinarán con los Responsables Técnicos, con el fin de recibir los lineamientos propios de los entes rectores.
- Las sesiones antes mencionadas se llevarán a cabo en la sede central del MEF o en los locales de los CONECTAMEF. El costo del traslado y viáticos del personal estará a cargo de la OGAUC; no obstante, en el caso de los Especialistas e Implantador MEF, los entes rectores deben autorizar formalmente dicho desplazamiento.

### 5.1.4 Gestión de recursos logísticos

- La gestión de los recursos logísticos de los CONECTAMEF estarán a cargo de la OGAUC, así como de los Coordinadores Administrativos en cada uno de los CONECTAMEF.
- La gestión de los recursos logísticos debe comprender la administración de la Caja Chica, la solicitud de viáticos, así como la compra de bienes y pedidos de servicios.

Los lineamientos específicos relativos a los procesos de contratación se rigen por la normativa emitida a tal efecto por la OGARH.

### 5.1.5 Capacitación Técnica del personal

La OGAUC impartiría capacitaciones técnicas a los Coordinadores de Centro, Coordinadores Administrativos y Asistentes



Administrativos. En el caso de los Asistentes Administrativos, la capacitación es impartida por la OAUTDA en lo que respecta al servicio de mesa de partes y archivo documentario. No obstante lo anterior, pueden participar en capacitaciones organizadas por otras Direcciones u Oficinas del MEF.

- La DGCP, DGETP, DGPI, DGPP y OGTI impartirán capacitaciones técnicas a los Especialistas e Implantador MEF, respectivamente. El contenido y periodicidad debe ser determinado por cada ente rector. No obstante lo anterior, pueden participar en capacitaciones organizadas por la OGAUC, en coordinación con el ente rector.
- Cada especialista que es capacitado en la sede debe compartir y socializar con el equipo del centro, el contenido de la capacitación.

### 5.1.6 Control de personal

- La OGAUC en coordinación con la OGARH y los entes rectores, consolidarán los reportes de control de personal que diariamente remiten los Coordinadores Administrativos.
- Los reportes serán remitidos en el formato establecido a tal efecto por la OGAUC.
- La asistencia, permanencia, permisos, licencias, descanso físico y otras actividades vinculadas, se registrarán por los lineamientos específicos emitidos a tal efecto.

### 5.1.7 Coordinaciones Técnicas

- La DGCP, DGETP, DGPI, DGPP y OGTI deben designar ante la OGAUC a un Responsable Técnico encargado de las coordinaciones entre la OGAUC y los CONECTAMEF para la prestación de los servicios.
- Los Responsables Técnicos deben mantener permanente comunicación con sus Especialistas e Implantador MEF en cada CONECTAMEF.
- Los Responsables Técnicos deben evaluar el desempeño de los Especialistas e Implantador MEF, en las materias de su competencia, considerando la opinión del Coordinador de Centro en aspectos de calidad del servicio. (Formato del Anexo N° 1)

La OGAUC convocará a los Responsables Técnicos a reuniones mensuales, con el fin de coordinar la prestación de los servicios en



los CONECTAMEF, así como identificará oportunidades para la mejora de los mismos.

### 5.1.8 Encuestas de calidad de servicio

La sede central del MEF aplicará instrumentos que le permitan medir la calidad del servicio que se brinda en cada CONECTAMEF.

## 5.2. A nivel de los CONECTAMEF

La programación anual de los servicios se aprobará en sesión especial con la participación del Director General de la OGAUC y los Responsables Técnicos de cada Sistema Administrativo y aplicativos informáticos, siendo que la programación de los servicios de los CONECTAMEF del año próximo correspondiente, se efectuará por lo menos 30 días antes del inicio del año fiscal. Para ello contarán con el Informe de Evaluación al III Trimestre, el cual muestra el cumplimiento de las metas acumulado a dicho trimestre, así como el avance en indicadores establecidos en la programación del año vigente.

### 5.2.1. Recepción de documentos por Mesa de Partes

La recepción de documentos por mesa de partes se rige por la Directiva del Sistema de Trámite Documentario del Ministerio de Economía y Finanzas (STD). Sin perjuicio de ello, se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

- Los expedientes recibidos en los CONECTAMEF serán remitidos por correspondencia a la sede central del MEF al final del día, debidamente embalados para su remisión con el detalle contenido en el Formato del Anexo N° 02.
- El Asistente Administrativo reportará diariamente por correo electrónico a la OAUTDA con copia al Coordinador de Centro, los expedientes recibidos e ingresados en el STD para su debido seguimiento y verificación de la recepción en la OAUTDA.
- Ante la ausencia del Asistente Administrativo, el Coordinador Administrativo o el Coordinador de Centro asumirán la conducción de la Mesa de Partes.

El Coordinador Administrativo debe prever que se cuente permanente e ininterrumpidamente con el servicio de correspondencia para garantizar la adecuada remisión de los expedientes.





## 5.2.2. Atención de Consultas

La atención de consultas consiste en brindar orientación e información a los usuarios respecto a la normatividad y procedimientos que aplican para la gestión de los sistemas administrativos y aplicativos informáticos bajo la rectoría del MEF.

a. Objetivo

Brindar orientación y/o información en los sistemas administrativos y aplicativos informáticos bajo la rectoría del MEF.

b. Modalidades

- b.1. Presencial
- b.2. Telefónica
- b.3. Virtual

c. Público objetivo

Está dirigido de manera prioritaria a las autoridades, servidores y funcionarios de las entidades públicas; sin embargo, puede dirigirse también a la ciudadanía en general.

d. Origen

Este servicio se implementa sólo por demanda, es decir, en atención a una solicitud expresa del usuario.

e. Actividades

e.1. Atención de las consultas.

Las consultas serán atendidas por los especialistas de cada CONECTAMEF. En caso se requiera complementar la consulta, los especialistas de los diferentes CONECTAMEF coordinarán con el ente rector de la sede central del MEF, según corresponda.

En el caso de las consultas por escrito, estas serán atendidas por la sede central del MEF, distinguiéndose los siguientes supuestos:

Si el documento es dirigido al ente rector, continuará con el procedimiento previsto a tal efecto por los lineamientos de la OAUTDA.

Si el documento es dirigido a nombre de la OGAUC o CONECTAMEF, deberá remitirse por la OGAUC al ente rector para su atención, y continuará con el trámite descrito en el párrafo anterior. Sin perjuicio de ello, el personal de los



CONECTAMEF, debe orientar a los usuarios, en la correcta presentación de sus escritos a los órganos del MEF.

e.2. Registro SISCOCONECTA

El SISCOCONECTA es el Sistema de Información de Servicios CONECTAMEF, tiene por objetivo gestionar las consultas, capacitaciones y asistencias técnicas realizadas a las entidades con la finalidad de tener un control y reportes estadísticos para una buena toma de decisión. Este sistema es usado por todos los CONECTAMEF que se encuentren distribuidos a nivel nacional.

Los Especialistas e Implantador MEF registrarán las consultas y su atención en el SISCOCONECTA, del cual se extraen las estadísticas para la elaboración de los informes y reportes, así como para el análisis por parte de la OGAUC y los entes rectores.

Las propuestas de variación y la creación de nuevas funcionalidades en el SISCOCONECTA deben ser canalizadas al equipo de OGAUC, a fin de socializar con los representantes de los entes rectores y el área de Soporte Técnico de la OGTI.

Los aspectos técnicos relacionados al funcionamiento del SISCOCONECTA deberán ser reportados a la OGTI para su atención.

5.2.3. Asistencia Técnica

La asistencia técnica es un servicio de acompañamiento técnico personalizado<sup>1</sup> a los usuarios mediante el cual se les proporciona conocimientos especializados y/o adiestramiento para el desarrollo o cumplimiento de determinados procesos de los sistemas administrativos, aplicativos informáticos y temas de interés de competencia exclusiva del MEF.

La asistencia técnica considera los siguientes alcances:

Asistencia Técnica relativa a un sistema: Se caracteriza por presentar temática de solo uno de los sistemas administrativos o aplicativos informáticos.

<sup>1</sup> Atención personalizada implica brindar un servicio en función de las necesidades particulares del usuario.

Asistencia Técnica relativa a varios sistemas: Se caracteriza por presentar más de un sistema administrativo y/o aplicativos informáticos.

**a. Objetivo**

Acompañar técnicamente a los usuarios, resolviendo problemas presentados e identificados, así como incorporar y/o mejorar procesos, en el marco del cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por los entes rectores de los sistemas administrativos, aplicativos informáticos y temas de interés del MEF.

**b. Modalidad**

b.1. Presencial: La asistencia técnica presencial es aquella que se da de manera directa con el usuario y puede realizarse en la sede del CONECTAMEF o fuera de este.

b.2. Virtual: La asistencia técnica puede realizarse de manera virtual cuando se atiende por algún medio tecnológico que implica la revisión y recomendaciones puntuales al desarrollo de algún tema o proceso de la entidad. También se considera una asistencia técnica virtual cuando se asiste en la solución de algún problema a través de un programa de asistencia remota.

**c. Público Objetivo**

Está dirigido a autoridades, servidores y funcionarios de las entidades públicas.

**d. Origen**

Las asistencias técnicas se dan por oferta (MEF) y por demanda (usuarios).

**e. Actividades**

**e.1. Programación de la Asistencia Técnica**

- o El Coordinador de Centro con el equipo de especialistas de cada CONECTAMEF deben reunirse y elaborar la programación de asistencia técnica.
- o Las asistencias técnicas deben ser programadas en la quincena anterior a su ejecución y comunicarse a la OGAUC. La programación anticipada tiene por finalidad coordinar las agendas de los Especialistas, Implantador MEF y las demás actividades programadas por la sede central del MEF. Esta programación permitirá establecer las acciones necesarias para garantizar que los CONECTAMEF cuenten permanentemente con personal disponible para el cumplimiento de las actividades.



o La programación de la asistencia técnica es susceptible de ser modificada, atendiendo a las disposiciones emitidas por los entes rectores, Oficinas Generales, el requerimiento de los usuarios, así como a la disponibilidad de recursos humanos y logísticos o por motivos de fuerza mayor; garantizando en principio, el cumplimiento de la programación previamente establecida.

o Para la atención de los requerimientos de asistencia técnica presentados por escrito, se observan los siguientes supuestos:

✓ Si la solicitud es dirigida a los entes rectores y a la OGTI, el documento continuará el trámite de derivación en el STD y de remisión física a dichos órganos.

✓ Si la solicitud es dirigida al personal del CONECTAMEF y/o al Director (a) de la OGAUC, debe distinguirse si el alcance de lo solicitado se encuentra en el ámbito de los Especialistas e Implantador MEF en coordinación con el ente rector.

Alcance en el ámbito de profesionales CONECTAMEF, el Coordinador de Centro, proyecta un documento de respuesta a ser suscrito por el Director (a) de la OGAUC.

Alcance fuera del ámbito de los profesionales del CONECTAMEF, el Coordinador de Centro proyecta un documento de derivación de OGAUC al ente rector u Oficina General a la cual corresponde su atención, así como indica los motivos de la remisión.

e. 2. Participación de la Asistencia Técnica

Los especialistas que están en los CONECTAMEF serán los que asuman la Asistencia Técnica; no obstante, puede considerarse también la intervención de un profesional de la sede central del MEF o de otro CONECTAMEF en coordinación y aprobación del ente rector, para lo cual deberá coordinarse previamente con la OGAUC para la disposición de los recursos necesarios para su asistencia.

e.3. Apoyo Logístico

Los requerimientos logísticos dependen de la complejidad del servicio, en algunos casos podrán requerirse computadoras, conexión a internet, proyector multimedia, refrigerios, reproducción de material, entre otros.



e.4. Preparación de carpetas

El material de la carpeta de asistencia técnica deberá considerar lo siguiente: Formato de asistencia técnica, información situacional sobre los procesos del sistema administrativo que corresponda, de ser necesario (en caso la asistencia sea programada), material de difusión (boletines, dípticos, etc.), programación de capacitaciones del CONECTAMEF, directorio del personal del CONECTAMEF. La reproducción del material será dispuesta por el Coordinador de Centro y realizada por el Coordinador Administrativo con el apoyo del Asistente Administrativo.

e.5. Ejecución de la Asistencia Técnica

- o Entregar carpetas de asistencia técnica a los participantes.
- o Desarrollar de la Asistencia Técnica.
- o Llenar y firmar el Formato de Asistencia Técnica.

e.6. Término de la Asistencia Técnica

Una vez terminada la asistencia técnica, el Formato de Asistencia Técnica debe entregarse al Asistente Administrativo para su procesamiento y archivo.

e.7. Formatos de registro del servicio y archivo

El expediente de Asistencia Técnica es el legajo que sustenta la actividad de asistencia técnica y constará en archivo debiendo contener la siguiente documentación:

Para las asistencias técnicas programadas o no programadas, utilizar el Formato de asistencia técnica. (Formato del Anexo N° 3).

Para la verificación de la asistencia técnica realizada, se utilizará el reverso del Formato Anexo N°3, con estructura diferente, la cual se aplicará bajo muestreo aleatorio.

El archivo físico de los expedientes de asistencia técnica debe regirse por lineamientos dictados por la OAUTDA.

e.8. Registro en el SISCONNECTA

Los Especialistas e Implantador MEF deben registrar las asistencias técnicas programadas y no programadas en el SISCONNECTA, y subir al aplicativo la imagen escaneada de la Hoja de Asistencia Técnica debidamente firmada y/o sellada. Cabe indicar que del SISCONNECTA se extraen las estadísticas



para la elaboración de los informes y reportes, así como para el análisis de la OGAUC y los entes rectores.

#### 5.2.4. Capacitación

La capacitación es una modalidad que permite a las personas de las organizaciones incrementar sus conocimientos, desarrollar habilidades y destrezas que les permitan un manejo eficiente y eficaz de los recursos a su disposición, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de la población<sup>2</sup>.

El desarrollo de las capacitaciones, de acuerdo a la disponibilidad de especialistas de todos los sistemas administrativos y aplicativos del MEF, tienen los siguientes alcances:

- Capacitación relativa a un sistema: Se caracteriza por presentar temáticas de solo uno de los sistemas administrativos o aplicativos informáticos.
- Capacitación relativa a varios sistemas: Se caracteriza por presentar temáticas de varios sistemas administrativos y/o aplicativo informático de manera secuencial y articulada.

Asimismo estas capacitaciones pueden ser:

- Capacitación General: Comprende la revisión y/o difusión de contenidos básicos o generales (conceptuales) de los sistemas administrativos y aplicativos informáticos el MEF. A su vez, pueden ser de los siguientes tipos:

- o Informativa

Tiene por objeto la difusión de normas y/o contenidos, son eventos de participación masiva que tienen por finalidad dar a conocer información, producto de nuevos dispositivos legales o lineamientos establecidos por los entes rectores para el desarrollo de determinados procesos. Su desarrollo no comprende la aplicación de encuestas de evaluación más si el registro de participantes.

- o Básica

Tiene por objeto lograr el desarrollo y fortalecimiento de capacidades en temas generales materia de competencia de los sistemas administrativos y aplicativos informáticos del MEF.

<sup>2</sup> Decreto Supremo N° 004-2010-PCM Norma que aprueba el "Plan Nacional de Desarrollo de Capacidades para la Gestión Pública y Buen Gobierno de los Gobiernos Regionales y Locales".

- Capacitación Especializada: Tiene por objeto lograr el desarrollo y fortalecimiento de capacidades en contenidos específicos y especializados en materia de competencia de los sistemas administrativos y aplicativos informáticos del MEF.

a. Modalidad

a.1. Presencial: En las instalaciones o fuera del CONECTAMEF

a.2. Virtual: Mediante el uso de tecnologías de la información y otros elementos pedagógicos (didácticos) para la formación, capacitación y enseñanza de los usuarios en línea.

b. Público Objetivo

Está dirigido de manera prioritaria a los servidores y/o funcionarios de las entidades públicas. Así también, puede dirigirse a la ciudadanía en general, cuando sea solicitado por alguna entidad pública, espacio de concertación u evento de sensibilización para el desarrollo, ello con la finalidad de fortalecer la gestión participativa y transparente de las acciones de gobierno.

c. Organización de las capacitaciones

Las capacitaciones serán organizadas por el MEF, a nivel de la sede central y CONECTAMEF, u otras entidades, las cuales pueden ser por oferta (MEF) o por demanda (usuarios). En todos los casos solo se participarán en las capacitaciones que sean completamente gratuitas para los participantes.

- Capacitaciones organizadas por la sede central del MEF  
Las capacitaciones que sean organizadas por la sede central del MEF deben incluirse dentro de la programación de eventos del CONECTAMEF a fin de compatibilizar las agendas de trabajo<sup>3</sup>.
- Capacitaciones organizadas por los CONECTAMEF  
En cada CONECTAMEF, el Coordinador del Centro con el equipo de especialistas deben elaborar y coordinar el programa de capacitaciones. Los participantes en dichas capacitaciones forman parte de las estadísticas de servicios, que deben ser registradas en el SISCONNECTA<sup>4</sup>.
- Capacitaciones organizadas por otras entidades  
Diversas entidades invitan a participar del programa de capacitación, al equipo de profesionales del CONECTAMEF. Estas capacitaciones deben contemplar la participación de uno o

<sup>3</sup> Mayor detalle ver literal (d.5) "Registro en el SISCONNECTA"

<sup>4</sup> Mayor detalle ver literal (d.5) "Registro en el SISCONNECTA"

más especialistas del centro o coordinador del centro (autorizados por la dirección correspondiente)<sup>5</sup>.

#### d. Actividades

##### d.1. Programación

- El Coordinador de Centro conjuntamente con el equipo de especialistas de cada CONECTAMEF deben organizar y coordinar la programación de capacitaciones.
- Las capacitaciones serán comunicadas por el ente rector a la OGAUC en el mes anterior a su ejecución para su publicación en la sección correspondiente a los CONECTAMEF en la Web del MEF; asimismo, el asistente administrativo registrará la programación en el SISCONNECTA a más tardar el último día hábil de cada mes. La programación anticipada tiene por finalidad coordinar las agendas de los Especialistas, del Implantador MEF y las demás actividades programadas por la sede central del MEF, así como disponer de los recursos necesarios para su desarrollo.
- La programación de los eventos de capacitación es susceptible de ser modificada, atendiendo a las disposiciones emitidas por los entes rectores, el requerimiento de los usuarios, así como a la disponibilidad de recursos humanos y logísticos; garantizando en principio, el cumplimiento de la programación previamente establecida.
- La programación de capacitaciones a realizarse en alianza con alguna otra entidad pública o privada, en el caso de esta última, se efectuará siempre y cuando tenga un convenio formalizado con el MEF.<sup>6</sup>
- Para la atención de los requerimientos de capacitación presentados por escrito, deben observarse los siguientes supuestos:
  - o Si la solicitud es dirigida a los entes rectores y a la OGTI, el documento continuará el trámite de derivación en el STD y de remisión física a dichos órganos.
  - o Si la solicitud es dirigida al personal del CONECTAMEF y/o al Director (a) de la OGAUC, debe distinguirse si el alcance

<sup>5</sup> Mayor detalle, ver literal (d.5) "Registro en el SISCONNECTA"

Directiva N° 003-2012-EF/41.02 Establece lineamientos para la suscripción de convenios de colaboración interinstitucional.



de lo solicitado se encuentra en el ámbito de los Especialistas e Implantador SIAF MEF. De ser así, el CONECTAMEF proyecta un oficio de respuesta a ser suscrito por el Director (a) de la OGAUC.

- Si la solicitud es dirigida al personal del CONECTAMEF y/o al Director (a) de la OGAUC, pero el alcance de lo solicitado no se encuentra en el ámbito de los Especialistas e Implantador MEF, el Coordinador de Centro con el apoyo del Asistente Administrativo y/o Coordinador Administrativo, proyecta un memorando de derivación del documento original al ente rector u Oficina General a la cual corresponde su atención, así como indica los motivos de la remisión.



- Definición de lugares

Las capacitaciones pueden brindarse dentro o fuera de las instalaciones del CONECTAMEF. Para la obtención de local distinto al del Centro se coordinará con otras entidades públicas o privadas.

- Definición del programa del evento

El programa del evento debe considerar objetivo, el público al que va dirigido, fecha, hora y lugar; los temas a exponer, los expositores y tiempos. Así como los tiempos para el refrigerio de ser el caso.

- Definición de Expositores

Los expositores son los especialistas del CONECTAMEF, y también puede considerar la intervención de expositores de la Sede Central del MEF o de otras entidades públicas, para lo cual deberá coordinarse previamente con la OGAUC para la disposición de los recursos necesarios para su asistencia.

- Apoyo Logístico

Se debe prever la disponibilidad de local, proyector, equipo multimedia, coffee break, reproducción de las exposiciones, la preparación de las carpetas y demás recursos necesarios.

- Definición del contenido de la exposición

El contenido temático de la exposición debe ser validado previamente por la DGPP, DGCP, DGETP, DGPI, OGTI a través de los Responsables Técnicos. Una vez validada, debe ser enviada al especialista del ente rector, como mínimo un día hábil antes del evento.

Convocatoria, invitación y seguimiento

Los usuarios serán invitados por escrito o por correo electrónico y por lo menos con ocho días de anticipación (para el caso de las capacitaciones programadas). La confirmación de asistencia se hará por correo electrónico, de ser el caso. Cuando se detecte una baja acogida de la convocatoria, el Asistente Administrativo deberá llamar a los usuarios para recordarles la invitación y dar mayores alcances del evento de ser necesario.

La participación deberá reafirmarse por parte de los especialistas a los operadores que corresponden.

- Registro de participantes

El registro de la asistencia de los participantes debe realizarse al inicio de cada sesión de capacitación (mañana y tarde), con independencia del número de expositores que participen en el evento, y sin perjuicio de los intervalos que se produzcan en la sesión. No obstante, si la capacitación está prevista para dos o más días, el registro se efectúa por cada uno de los días que dure el evento. Finalmente, el registro de asistentes considerará la información de aquellos interesados que de manera previa al evento hubiesen manifestado por correo electrónico o teléfono su interés en participar.

- Preparación de carpetas

La carpeta deberá contener el programa del evento, las encuestas, directorio del CONECTAMEF, la presentación de la exposición, entre otros materiales. La coordinación de la reproducción de dicho material estará a cargo del Coordinador de Centro.

d.2. Desarrollo del evento

- Registro de Asistencia

Cada participante debe registrar o verificar sus datos del registro de asistencia y firmar. En caso no esté la firma del participante no se contabilizará para las estadísticas.

La persona responsable del registro de asistencia, podrá colocar un sello de visto bueno en la papeleta de comisión de servicios del usuario participante del evento que lo requiere, dicho sello será proporcionado por OGAUC.

- Entrega de carpetas a los participantes.

- Presentación del CONECTAMEF y del evento

El Coordinador de Centro realizará la presentación del Centro y del evento. Esta labor puede ser delegada.



- Desarrollo del programa.
- Aplicación de encuestas  
Al concluir la capacitación se aplicará la encuesta de satisfacción del usuario. Sólo aplicable para las capacitaciones General Básica y Especializada.
- Cierre del evento a cargo del Coordinador.  
Esta labor puede ser delegada. Cuando los eventos se realizan en otras ciudades (fuera del CONECTAMEF) los especialistas o el apoyo asumirán las funciones logísticas para el desarrollo.
- Toma de prueba de entrada y salida, definida por el ente rector.

#### d.3. Término del Evento

Una vez terminado el evento, los documentos de la Capacitación serán entregados al Asistente Administrativo para su procesamiento y archivo.

En el caso de capacitaciones con participación de más de un sistema administrativo, el Especialista debe elaborar el Informe de su participación y poner a conocimiento del Coordinador de Centro, quien debe consolidar y elaborar el Informe del Evento.

#### d.4. Formatos de Registro del servicio y Archivo

- El "Expediente de Capacitación" es el legajo que sustenta la actividad de capacitación desarrollada y constará en archivo debiendo contener la siguiente documentación:
  - o Invitación ((Formato del anexo N° 4)
  - o Programa de capacitación (Formato del anexo N° 5)
  - o Registro de Asistencia (Formato del anexo N° 6)
  - o Encuestas de Evaluación, cuando corresponda (Formato del anexo N° 7)
  - o Informe del Evento (Formato del anexo N° 8)
- El archivo físico de los expedientes de capacitación se rige por lineamientos dictados por la OAUTDA. Cabe precisar al respecto que todos los documentos del archivo son originales o en su defecto son copias con la firma original de los responsables del formato que corresponda.

#### d.5. Registro en el SISCONECTA

- En el SISCONNECTA se debe registrar lo siguiente:
  - o Los datos de la entidad solicitante (en caso sea por demanda).
  - o Los datos de los expositores.
  - o Registro escaneado de asistentes.
  - o Los datos referidos a los temas y procesos de la capacitación.
  - o Los datos consolidados de la encuesta.
- Capacitaciones organizadas por la sede central del MEF  
Las capacitaciones que sean organizadas y dictadas por especialistas de la sede central del MEF se incluirán dentro de la programación de eventos del CONECTAMEF. Estas capacitaciones son registradas por la sede central del MEF.

En el caso de que el especialista del CONECTAMEF sea el expositor podrá registrar como su estadística en el SISCONNECTA; si el especialista brinda apoyo diferente al de exposición en el evento organizado por la sede, dicho registro no se considera en las estadísticas del CONECTAMEF.

- Capacitaciones organizadas por el CONECTAMEF  
Los participantes en dichas capacitaciones forman parte de las estadísticas de servicios de los CONECTAMEF, aun cuando hubieran sido realizadas con el apoyo de especialistas de la sede central del MEF o de otro CONECTAMEF.
- Capacitaciones organizadas por otras entidades  
En caso de que los especialistas del CONECTAMEF, sean expositores, las capacitaciones serán registradas como parte de las estadísticas de los CONECTAMEF para lo cual se pedirá una copia del registro de participantes.

d.6. De la constancia o certificados

El CONECTAMEF no hará entrega de constancias o certificados de haber brindado la capacitación, como tampoco entregará fotocopia de los registros de asistencia. Asimismo, los expositores no deben suscribir constancias o certificados emitidos por las entidades que solicitaron el apoyo del CONECTAMEF para la organización del evento de capacitación.



## 5.2.5. Actividades transversales a los servicios.

### a. Control de calidad de la prestación de Servicios

Son las Actividades de responsabilidad del Coordinador de Centro, orientadas a verificar que los servicios en los CONECTAMEF sean brindados con los debidos criterios de calidad, oportunidad y eficiencia de acuerdo a los lineamientos; así como realizar el análisis y las recomendaciones que correspondan.

Comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Verificación del registro de atenciones en el SISCOCONECTA.
- Aplicación de encuestas.
- Seguimiento al estado de expedientes.

### b. Visitas a entidades

Estas visitas son presenciales en la entidad, lideradas por el Coordinador de Centro, acompañadas de por lo menos un especialista, con la presencia de máximas autoridades (Profesionales de la Alta Dirección, órgano de apoyo u órganos de línea), las cuales resultan de la programación de actividades que realiza el equipo de profesionales en cada CONECTAMEF.

#### b.1. Objetivos

Presentar el estado situacional de la entidad y del distrito; y recoger temas de interés de la entidad, para su atención.

#### b.2. Actividades

##### - Programación

El Coordinador de Centro con el equipo de especialistas, debe programar visitas a las entidades que se encuentran en su ámbito de intervención.

##### - Elaboración de la Agenda

- o Presentación de los servicios.
- o Información situacional de la entidad y del distrito.

##### - Preparación de carpeta

La carpeta debe considerar lo siguiente:

- o Información situacional de la entidad.
- o Directorio del CONECTAMEF.
- o Folletería.
- o Programa de capacitaciones.

##### - Ejecución

- o Presentación de los servicios del CONECTAMEF
- o Presentación de la información situacional (indicadores de gestión, temas de interés por cada sistema administrativo y otros)



o Registro de participantes

- Término de la reunión

El Coordinador de Centro debe proporcionar el Formato de registro de participantes al Asistente Administrativo para su archivo correspondiente.

- Registro en el SISCONNECTA

La actividad debe ser registrada en el SISCONNECTA por el Coordinador de Centro. En la cual debe adjuntarse el Formato de Registro de participantes. (Formato del Anexo N° 9).

### c. Difusión

Esta actividad tiene por objetivo dar a conocer a los usuarios, las noticias de interés respecto de las disposiciones del MEF y las actividades del CONECTAMEF. Pueden ser:

- Boletines electrónicos
- Comunicados
- Correos Informativos
- Mural Informativo
- Otros

o Los Boletines Electrónicos. Son publicaciones de carácter oficial en formato electrónico y de periodicidad mensual en los que se difunden las principales noticias de alcance general, normativas y disposiciones del MEF de interés de las entidades públicas, así como las actividades a cargo de los CONECTAMEF.

La elaboración de los boletines sigue una estructura pre-establecida y su contenido es de responsabilidad compartida, tanto por la sede central MEF y del CONECTAMEF.

✓ Por parte del MEF comprende una parte a cargo de la Oficina de Comunicaciones quien debe recabar de los entes rectores básicamente información normativa de carácter legal y demás disposiciones de carácter general de publicación del MEF; su contenido es el mismo para todos los centros.

✓ Por parte de los CONECTAMEF, debe incluir la editorial, las actividades desarrolladas por cada centro, la programación de capacitaciones; así como las novedades que considere conveniente publicar y sean de interés de las entidades de su jurisdicción.



✓ La Oficina de Comunicaciones debe solicitar por correo electrónico a los Coordinadores de Centro la remisión de la información específica de cada Centro, los días 20 de cada mes. Los Coordinadores deben atender el pedido a más tardar el día 25 de cada mes; si este último es día no laborable, el plazo vence el día hábil posterior.

✓ La Oficina de Comunicaciones debe solicitar por correo electrónico a los Responsables Técnicos la remisión de la información por cada Dirección General y Oficina General. Los Responsables Técnicos atienden el pedido a más tardar el último día hábil de cada mes.

✓ Con la información remitida por los Coordinadores de Centro y los Responsables Técnicos, la Oficina de Comunicaciones, durante la primera semana de cada mes, debe revisar el contenido, armar el boletín y remitir el mismo a cada CONECTAMEF para su difusión entre los usuarios. Asimismo, envía el boletín a OGTI para su publicación en la Web.

○ Comunicados. Son las informaciones oficiales emitidas por el MEF y publicados en la página web, y que son reenviados a los usuarios de interés específico vía correo electrónico por los especialistas. El envío de este correo debe ser con copia al Coordinador de Centro, Especialistas del CONECTAMEF y al Responsable Técnico de cada ente rector.

○ Correos Informativos. Contiene información de carácter específico, es elaborado por los especialistas. El envío de este correo debe ser con copia al Coordinador de Centro, Especialistas del CONECTAMEF y al Responsable Técnico de cada ente rector.

○ Mural informativo. Contiene la siguiente información: Noticias MEF, nuestra labor, normatividad vigente, convocatoria CAS, comunicados y plazos, procedimientos TUPA.

#### d. Gestión de contactos

#### Elaboración y actualización de directorio



El Coordinador de Centro es el responsable de la coordinación para mantener actualizado el Directorio del área de Influencia de cada CONECTAMEF. Para lo cual cada Especialista mantendrá y proporcionará su Directorio actualizado.

- A nivel institucional: MEF, OGAUC, CONECTAMEF
- A nivel de entidades y sus operadores de los sistemas administrativos.
- A nivel de medios de comunicación (escrito, televisivo, radial).

e. Fomento del trabajo en equipo

El Coordinador de Centro debe realizar reuniones de coordinación con todo el equipo completo, como mínimo dos veces al mes a fin de realizar acciones coordinadas; en las que se desarrollará como mínimo la siguiente agenda:

- Reunión en la primera quincena
  - o Programación de las actividades
  - o Actualización de temas relacionados a los Sistemas Administrativos y Aplicativos Informáticos.
  - o Revisión de aspectos de soporte logístico.
  - o Agendar los días de reuniones de trabajo para fortalecer la dimensión temática y metodológica de la oferta de los servicios
- Reunión en la segunda quincena
  - o Programación de las actividades
  - o Revisión de avances en el cumplimiento de indicadores y metas a nivel de actividades y resultados.
  - o Revisión de los resultados de medición de calidad de los servicios y medidas para mejorar la calificación.
  - o Revisión de aspectos de soporte logístico.
  - o Agendar los días de reuniones de trabajo para fortalecer la dimensión temática y metodológica de la oferta de los servicios
  - o Alcances sobre las reuniones/capacitaciones en las que ha participado el equipo de profesionales que están en los CONECTAMEF.

f. Elaboración de informes

Consiste en reportar a la Sede MEF los resultados de las actividades realizadas en los Centros tanto de los servicios brindados a los usuarios, actividades de los Coordinadores de Centro como del personal administrativo.





Los informes son:

- Informe Mensual de Actividades
- Informe Trimestral de Evaluación de la Gestión

o Informe Mensual de Actividades

✓ Objetivo: Describir los servicios realizados y el avance del cumplimiento de metas a nivel de sistemas y aplicativos.

✓ Presentación del Informe

Se presenta el quinto día hábil del mes siguiente de brindados los servicios. La estadística de la información sobre los servicios prestados, se extraerá del SISCOCONNECTA. El responsable de elaborar el Informe es el Coordinador del Centro, no obstante se apoya en el asistente administrativo, para la integración de la información estadística.

✓ Contenido del Informe

El informe mensual de actividades debe contener información predominantemente estadística sobre la prestación de los servicios, muestra el avance de indicadores a nivel de actividades de los servicios y la medición de la satisfacción de los usuarios; se elabora básicamente a nivel de reportes.

Contiene la siguiente estructura:

- I- Resumen Ejecutivo
- II- Reporte de Servicios
- III- Reporte de Control de calidad
- IV- Conclusiones
- V- Recomendaciones

La sección de "Servicios" se sub-divide en los sistemas administrativos y de apoyo del MEF, contabilidad pública, presupuesto público, inversión pública, endeudamiento y tesoro público y aplicativos informáticos, que contendrán la información respecto a los servicios de atención de consultas, asistencias técnicas y capacitaciones.

La sección de "Control de Calidad", contendrá la información relativa a la medición del grado de



satisfacción del usuario respecto de la prestación del servicio.

- ✓ Archivo  
Una vez ingresado el Informe al STD, el Asistente Administrativo lo archivará.

○ Informe de Evaluación Trimestral

- ✓ Objetivo: Presentar los resultados obtenidos a nivel de la gestión del Centro

- ✓ Presentación del Informe

Se presenta al décimo primer día hábil del mes siguiente de concluido el trimestre calendario. El responsable de elaborar el Informe es el Coordinador del Centro, no obstante se apoya en el Asistente Administrativo para la integración de la información estadística.

- ✓ Contenido del Informe

El Informe debe tener la siguiente estructura:

- I- Resumen Ejecutivo
- II- Evaluación de Servicios
- III- Evaluación de Actividades
- IV- Conclusiones
- V- Recomendaciones

La sección "II- Evaluación de Servicios" debe contener el análisis sobre la prestación de servicios por parte de los responsables y los resultados que puedan identificarse en la gestión de la entidad; así como los factores que influyen en los mismos. Se subdivide en cada uno de los sistemas administrativos y de apoyo presentes en el CONECTAMEF.

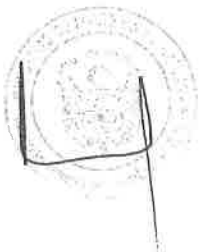
La sección "II- Evaluación de Actividades" debe contener el análisis cualitativo sobre las actividades orientadas a generar las condiciones necesarias para la prestación de los servicios y deberá considerar sólo aspectos resaltantes.

- ✓ Archivo

Una vez ingresado el Informe al STD, el Asistente Administrativo lo archivará.



- Otros Informes  
Comprende aquellos informes solicitados por la Dirección de la OGAUC o las que se considere en el CONECTAMEF necesario para su remisión.



ANEXO N° 1  
FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Nombre	Cargo						
CONECTAMEF	Coordinador del Centro						
Fecha	Fecha de última evaluación						
<b>Instrucciones</b> Evalúe al especialista en el cargo que desempeña actualmente. Califique según el puntaje el juicio global que mejor lo describa en cada cualidad. El cuidado y objetividad con que efectúe la evaluación determinarán la utilidad de ésta para usted, el especialista y la Entidad.							
CALIFICACIÓN				EXCELENTE (4)	BUENO (3)	REGULAR(2)	MALO(1)
<b>A. DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN (PARA CALIFICAR POR LAS UNIDADES ORGÁNICAS SEGÚN CORRESPONDA)</b> DIRECCIÓN/OFICINA GENERAL: RESPONSABLE TECNICO - SEDE LIMA <span style="float: right;">FIRMA:</span>							
<b>A1. Conocimiento Temático:</b> Considera el conocimiento del especialista en base a su experiencia, educación general y capacitación especializada. Observaciones:							
<b>A2. Calidad del trabajo:</b> Considera la exactitud y seguridad de los resultados. Observaciones:							
<b>B. CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES (PARA CALIFICAR POR EL COORDINADOR DEL CENTRO)</b> COORDINADOR DEL CENTRO: <span style="float: right;">FIRMA:</span>							
<b>B1. Identificación con la Institución:</b> Grado de compromiso con el logro de los objetivos de la organización. Observaciones:							
<b>B2. Colaboración:</b> Aptitud para alcanzar los objetivos comunes a través del trabajo propio y en equipo. Observaciones:							
<b>B3. Disciplina:</b> Cumplimiento de principios, disposiciones, órdenes y normas. Considere el respeto al horario establecido. Observaciones:							
<b>B4. Relaciones interpersonales:</b> Comportamiento adecuado con sus superiores, compañeros, usuarios y visitantes. Considerar cortesía, tacto y control de emociones. Observaciones:							
<b>B5. Responsabilidad por las labores:</b> Preocupación por el cumplimiento de deberes y tareas inherentes al desempeño de sus funciones. Considere interés en el trabajo, grado de concentración y perseverancia. Observaciones:							
<b>B6. Iniciativa:</b> Capacidad de tomar decisiones, cuando no hay instrucciones detalladas. Aporte de nuevas ideas para mejorar los métodos y procedimientos Observaciones:							





PERU

Ministerio de Economía y Finanzas

Anexo N° 2

**REMISIÓN DE EXPEDIENTES**

Señores:  
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones  
Jr. Junín N° 319 – Lima.

REMITO EXPEDIENTES DE CONECTAMEF <Nombre\_Conectamef>.....

N° DE EXPEDIENTES: .....(En letras).....

Remitente:

.....

Cargo: Asistente Administrativo

Teléfono: ..... Anexo:.....

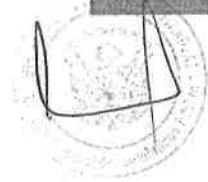
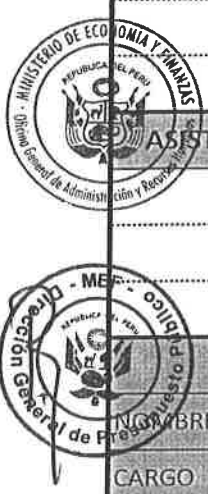
Dirección:.....

.....



### Anexo N° 3 ASISTENCIA TECNICA

CONECTAMEF		FECHA	
NOM ESPEC.			
DEPENDENCIA			
ENTIDAD ASISTIDA			
CODIGO SIAF		TIPO ENTIDAD (G.N.) / (G.R.) / (G.L.) / (ETE)	
DIST. / PROV / DPTO.			
<b>DETALLE DE LA ASISTENCIA TÉCNICA RECIBIDA</b>			
ORIGEN:	DEMANDA: A SOLICITUD DE LA ENTIDAD ( )		OFERTA : A INICIATIVA DEL MEF ( )
SITUACION			
ASISTENCIA			
USUARIO			FIRMA
NOMBRE			
CARGO	DNI		
EMAIL	TELEF.		



Anexo N° 3  
ASISTENCIA TECNICA

CONECTAMEF		FECHA	
NOM. ESPEC.			
DEPENDENCIA			
ENTIDAD ASISTIDA		TIPO ENTIDAD (G.N.) / (G.R.) / (G.L.) / (ETE)	
CODIGO SIAF			
DIST. / PROV. / DPTO.			
VERIFICACION ASISTENCIA TÉCNICA REALIZADA			
CUAL FUE LA ASISTENCIA TECNICA RECIBIDA			
¿Qué calificación le merece la Asistencia Técnica realizada?			
Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )			
¿Por-Qué?			
SUGERENCIAS			
USUARIO			FIRMA
NOMBRE			
CARGO		DNI	
EMAIL		TELEF.	



Handwritten signature and a large handwritten number '4'.





PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
**CONECTAMEF**  
CENTRO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Anexo N° 5

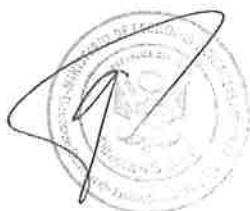
PROGRAMA

Evento:

Fecha:

Lugar:

Hora	Actividad	Metodología	Responsable







PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
**CONECTAMEF**  
CENTRO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

## Anexo N° 4

# Evento de Capacitación

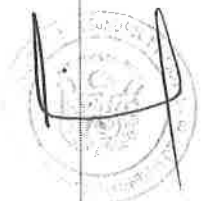
Estimados señores <Nombre\_de\_la\_Entidad>, el Ministerio de Economía y Finanzas a través del Centro de Servicios de Atención al Usuario – Conectamef <Nombre\_Conectamef>, les saluda e invita a participar en el evento de capacitación <Nombre\_Capacitación>, en el cual se dará a conocer <Tema>.

**Tema** : "<Tema>"  
**Expositor** : <Nombre\_Expositor>  
**Lugar** : Auditorio <Lugar>  
**Fecha** : <Fecha>  
**Hora** : <Hora>

Esperamos contar con su asistencia a este evento, en caso tuviera cualquier consulta sírvase contactarnos al correo electrónico: <Correo\_electrónico>.

Atentamente,

Equipo Conectamef <Nombre\_Conectamef>





Anexo N° 6

REGISTRO DE PARTICIPANTES  
CONECTAMEF – <Nombre\_Conectamef>

Evento: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Lugar: \_\_\_\_\_

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	ENTIDAD	DNI	CARGO	CORREO	TELÉFONO	FIRMA



**ANEXO N° 07  
ENCUESTA**

Para la mejora continua de las capacitaciones realizadas por el Ministerio de Economía y Finanzas, a través del CONECTAMEF, por favor llene la encuesta.

Fecha: .....

Tema: .....

INSTRUCCIONES: Señalar con una "X" en la columna según su opinión:

LEYENDA: INSATISFECHO(1), POCO SATISFECHO(2), SATISFECHO(3), MUY SATISFECHO(4)

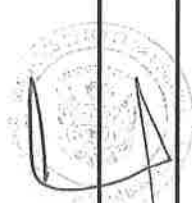
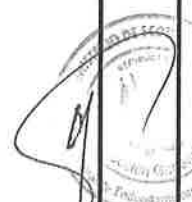
PREGUNTAS	1	2	3	4
<b>1. CONTENIDO DEL CURSO</b>				
Aplicabilidad del contenido en el trabajo				
Profundidad del contenido				
Utilidad de los casos prácticos				
Material proporcionado				
<b>2. EXPOSITOR</b>				
<b>Expositor 1: Nombre y/o Tema</b>				
Conocimiento de la materia				
Método de exposición y presentación				
El Expositor aclaró las dudas del participante				
Actitud del expositor				
<b>Expositor 2: Nombre y/o Tema</b>				
Conocimiento de la materia				
Método de exposición y presentación				
El Expositor aclaró las dudas del participante				
Actitud del expositor				
<b>3. LOGÍSTICA</b>				
Convocatoria al evento				
Ambientación				
Calidad de la proyección				
<b>4. SATISFACCIÓN GENERAL</b>				
Satisfacción general con el evento				

5. ¿Qué otros temas se deberían dictar?

.....  
.....

6. ¿Qué recomendaría para mejorar el curso?

.....  
.....





PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
**CONECTAMEF**  
CENTRO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

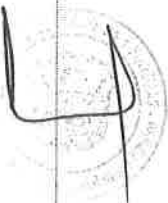
ANEXO N° 8

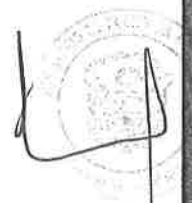
CONECTAMEF <NOMBRE>: INFORME DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN

1. NOMBRE DEL CURSO :
2. FECHA DEL CURSO:
3. OBJETIVO DEL CURSO:
4. METODOLOGÍA DEL CURSO:
5. PÚBLICO PARTICIPANTE:
6. EXPOSITORES:
7. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS:
8. FOTOS

Tema:  
Expositor:

Tema:  
Expositor:





ANEXO N°09

Visita a Entidades- Coordinadores de Centro			
Conectamef		Fecha	
Entidad			
Agenda Desarrollada			
1			
2			
Participantes			
Nombre y Apellido	Cargo	Correo	DNI
Firma			Firma
Foto			

Firma  
Coordinador de Centro



www.conectamef.org.pe

ANEXO N°09

Visita a Entidades- Coordinadores de Centro					
Conectamef					
Entidad		Fecha			
Agenda Desarrollada					
1					
2					
Participantes					
Nombre y Apellido	Cargo	Correo	DNI	Telefono	Firma
Foto					

\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Coordinador de Centro

