

*Kitty Trinidad Guerrero*KITTY TRINIDAD GUERRERO
Secretaria General
Ministerio de Economía y Finanzas

Resolución Ministerial

Lima, 09 de setiembre de 2011

No. 639-2011-EF/10

CONSIDERANDO:

Que, el Ministerio de Economía y Finanzas es un organismo integrante del Poder Ejecutivo, encargado de planear, dirigir y controlar los asuntos relativos a la financiación, endeudamiento, presupuesto, tesorería, contabilidad e inversión pública, y tiene como objetivo optimizar la actividad económica y financiera del Estado, establecer la estabilidad macroeconómica y lograr un crecimiento sostenido de la economía del país;

Que, asimismo, el Ministerio de Economía y Finanzas tiene la rectoría de los Sistemas Administrativos de Endeudamiento Público, Presupuesto Público, Tesorería, Contabilidad e Inversión Pública y ha desarrollado aplicativos informáticos y software de soporte para los sistemas administrativos, como el Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público - SIAF-SP, el Sistema Integrado de Gestión Administrativa - SIGA, el Sistema de Integración Contable de la Nación - SICON, el Banco de Proyectos, el Módulo de Deuda, el Módulo de Remuneraciones, entre otros;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 431-2010-EF/43, del 31 de agosto de 2010, se aprobó un Plan de Trabajo que establecía lineamientos para que los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y público usuario accedan en forma más rápida a los servicios y productos de exclusiva competencia del Ministerio de Economía y Finanzas, constituyéndose como parte de la implementación del citado Plan, los Centros de Apoyo al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, en condición de pilotos, en las ciudades de Ica, Huancavelica e Iquitos;

Que, por Resolución Ministerial N° 627-2010-EF/43, del 26 de noviembre de 2010 y Resolución Ministerial N° 232-2011-EF/43, del 31 de marzo de 2011, se modificó la Resolución Ministerial N° 431-2010-EF/43, en cuanto al plazo de ejecución del Plan de Trabajo y se dispuso solamente la constitución del Centro de Servicios de Atención al Usuario CONECTAMEF, a nivel de proyecto piloto, en la ciudad de Ica;

Que, de acuerdo con el artículo 72° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado por Resolución Ministerial N° 223-2011-EF/43, la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones es la responsable de brindar a los usuarios tanto públicos como privados, la orientación e información sobre los servicios y actividades de las materias que se encuentran bajo el ámbito de competencia del Ministerio;



KITTY TRINIDAD GUERRERO
Secretaria General
Ministerio de Economía y Finanzas

Que, en virtud de la experiencia adquirida con las acciones dispuestas por la Resolución Ministerial N° 431-2010-EF/43 y modificatorias, la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones ha elaborado el Marco Organizativo y Conceptual del Centro Piloto de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas - CONECTAMEF, con la finalidad de implementar centros pilotos de acompañamiento técnico en las Regiones, los cuales brindarán una atención personalizada y directa que permitirá un fácil acceso a los servicios de competencia exclusiva del Ministerio de Economía y Finanzas;

Que, en ese contexto, resulta necesario aprobar el Marco Organizativo y Conceptual del Centro Piloto de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas - CONECTAMEF;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, y el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado por Resolución Ministerial N° 223-2011-EF/43;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Marco Organizativo y Conceptual del Centro Piloto de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas - CONECTAMEF que en anexo adjunto, forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.

Artículo 2°.- Establecer como responsable de la implementación, funcionamiento y supervisión de los Centros Pilotos de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas - CONECTAMEF, a la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones de la Secretaría General, debiendo realizar las acciones necesarias en coordinación con los órganos competentes, a fin de cumplir con lo dispuesto en la presente Resolución Ministerial.

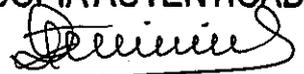
Artículo 3°.- Dejar sin efecto las normas que se opongan a lo dispuesto en presente Resolución Ministerial.

Artículo 4°.- Disponer la publicación de la presente Resolución Ministerial y de su anexo adjunto, en el portal institucional del Ministerio de Economía y Finanzas.

Regístrese y Comuníquese.

LUIS MIGUEL CASTILLA RUBIO
Ministro de Economía y Finanzas





KITTY TRINIDAD GUERRERO

Secretaria General

Ministerio de Economía y Finanzas

**MARCO ORGANIZATIVO Y CONCEPTUAL DEL CENTRO PILOTO DE
SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS -
CONECTAMEF**

1. ANTECEDENTES

El presupuesto inicial de apertura – PIA del Sector Público para el presente año, asciende a 88 460 619 913 miles de millones de nuevos soles. El manejo de un presupuesto de esta magnitud obliga al país, en especial a los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, a contar con la mejor información y personal con competencias técnicas y actitudinales para hacer una gestión financiera y administrativa moderna y eficiente de tales recursos en sus territorios.

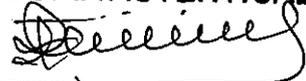
En este contexto, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) ha iniciado cambios importantes en la Administración Pública, en especial en la gestión financiera y administrativa (por ejemplo, el enfoque de Programas Presupuestales con Enfoque por Resultados, la Cuenta Única de Tesoro, los nuevos clasificadores presupuestarios y las tablas de operaciones, los avances en la integración SIAF – SP y SIGA, el módulo de remuneraciones, entre otros), tendentes a la mejora en la eficiencia del manejo de las finanzas públicas. Además, el MEF ha adquirido la responsabilidad de conducir el Consejo Nacional de Competitividad (CNC), instancia que marcará la pauta y el desarrollo del accionar del Sector Público en los próximos años. De allí que sea estratégico introducir el concepto de competitividad en la agenda de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.

Asimismo, se ha aprobado una nueva estructura organizacional del MEF, a través de su Reglamento de Organización y Funciones (Resolución Ministerial N° 223-2011-EF/43), en donde se crea, entre otros, la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones, siendo su función la de orientar e informar a los usuarios tanto público como privados sobre los servicios y actividades, respecto de las materias que se encuentran bajo el ámbito de competencia del MEF.



En este sentido, el MEF puede contribuir e influir en la gestión financiera y administrativa moderna y eficiente del Sector Público al tener competencias exclusivas sobre cinco (5), de un total de once (11) sistemas administrativos, tal como lo establece la Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. Tales Sistemas Administrativos son el Sistema Nacional de Presupuesto, el Sistema Nacional de Tesorería, el Sistema Nacional de Contabilidad Pública, el Sistema Nacional de Endeudamiento y el Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP). Asimismo, el MEF ha desarrollado aplicativos informáticos y software de soporte con relación a estos sistemas como el Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público (SIAF-SP), Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), Sistema de Integración Contable de la Nación (SICON), Banco de Proyectos, Módulo de Deuda, Módulo de Remuneraciones, además de otros programas como el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) y el Sistema de Personal (SISPER).

No obstante, los entes rectores de los Sistemas Administrativos del MEF antes mencionados, brindan por separado servicios de capacitación permanente y asistencia técnica, lo cual puede generar ciertas debilidades en la eficiencia de



KITTY TRINIDAD GUERRERO
Secretaria General
Ministerio de Economía y Finanzas

entrega de tales servicios, en especial a los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.

Es por ello que, se aprobó un Plan de Trabajo en donde se establecieron lineamientos para que los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y público usuario, accedan a los servicios y productos de exclusiva competencia del MEF, de manera coordinada, centralizada, personalizada, permanente y oportuna, señalándose como pilotos, los "Centros de Apoyo al Usuario del MEF" en las ciudades de Ica, Huancavelica e Iquitos (Resolución Ministerial N° 431-2010-EF/43, de fecha 31.08.10), siendo modificados, posteriormente, los alcances sólo a la ciudad de Ica (Resolución Ministerial N° 627-2010-EF/43, de fecha 26.11.10); y la denominación a la de "Centro de Servicios de Atención al Usuario CONECTAMEF" (Resolución Ministerial N° 232-2011-EF/43, de fecha 31.03.11).

Atendiendo a la experiencia desarrollada, se requiere, durante el presente año, implementar nuevos Centros de Atención al Usuario del MEF – CONECTAMEF, en condición de pilotos, así como adecuar los existentes, a efectos de continuar analizando e identificando los servicios que pueden ser desconcentrados a partir del año 2012, tomando como base, los indicadores de oferta y demanda de los servicios que se brinda a través del CONECTAMEF.

Por tanto, para continuar con la implementación de los Centros de Atención al Usuario del MEF – CONECTAMEF, en diversas ciudades del país, se requiere, previamente, aprobar su marco conceptual y organizativo, el cual se encuentra orientado a brindar la oferta de los servicios de competencia exclusiva del MEF, de manera coordinada, centralizada, permanente, oportuna y de costo efectivo para el usuario, contribuyendo, de esta manera, a generar buenas prácticas en gestión pública.

2. MARCO CONCEPTUAL DEL CENTRO PILOTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS - CONECTAMEF

Visión:

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, accesibles y eficientes, 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.

Misión:

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.

Objeto:

Ser un centro integral de acompañamiento técnico en las Regiones, que brindará una atención personalizada, directa y de fácil acceso de los servicios de competencia exclusiva del MEF, a través de una comunicación efectiva, capacitación permanente y asistencia técnica a las entidades públicas, privadas y público usuario de cada localidad.



KITTY TRINIDAD GUERRERO

Secretaria General

Ministerio de Economía y Finanzas

El marco conceptual sobre el que se desarrollarán los Centros Pilotos se basa en la prestación integral de los servicios exclusivos del MEF de manera coordinada, centralizada, personalizada, permanente, oportuna y con enfoque que prioriza la perspectiva del usuario, el modelo contempla el despliegue del MEF a las localidades más inaccesibles en las que se requiera los servicios, por ello se incluyen visitas periódicas a los funcionarios de los gobiernos regionales y locales llevando programas de capacitación, asistencia técnica y asesoría a cada entidad y de otro lado incluye el funcionamiento de una oficina en cada Región. El marco conceptual, se basa en tres ejes principales:

- a) **Comunicación Efectiva:** Entrega y recepción de consultas sobre estado de expedientes, de documentación e información en general, difusión de realización de eventos del MEF, edición de boletines trimestrales, semestrales y anuales, entre otros.
- b) **Capacitación Permanente:** Brindar charlas informativas, talleres de trabajo, conferencias, seminarios, entre otros.
- c) **Asistencia Técnica Personalizada:** Mesa de ayuda, MEF on line, atención y orientación de usuarios, visitas de acompañamiento, entre otros.

Las Direcciones Generales de Presupuesto Público, Política de Inversiones, Contabilidad Pública, Endeudamiento y Tesoro Público, así como la Oficina General de Tecnología de la Información del MEF, deben coordinar con la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones, para el desarrollo de los tres ejes.

Funciones:

- Brindar los servicios de competencia exclusiva del MEF.
- Apoyar el trabajo de las Direcciones Generales para que los servicios de su competencia lleguen en menor tiempo a las entidades públicas y público usuario.
- Absolver consultas técnicas mediante accesos multicanal que incluyan asesoría presencial, vía telefónica y a través de correos electrónicos.
- Administrar, organizar y procesar la documentación que ingrese por el Sistema de Trámite Documentario, realizando las observaciones por incumplimiento de requisitos que no pueden ser salvadas de oficio, invitando al administrado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos días hábiles.
- Brindar asistencia técnica relacionada a los aplicativos informáticos y software de soporte necesarios.
- Mantener actualizado un archivo de las incidencias de atención al usuario, elaborar informes periódicos con indicadores de gestión, así como informes especiales cuando se requiera comunicar situaciones particulares para su atención inmediata.

Servicios:

En los Centros Pilotos, el MEF brindará los siguientes servicios:

- Mesa de Partes.
- Presupuesto Público.



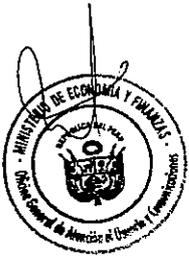
[Firma manuscrita]

KITTY TRINIDAD GUERRERO
Secretaría General
Ministerio de Economía y Finanzas

- Tesorería, Contabilidad y Endeudamiento Público.
- Inversión Pública.
- Aplicativos Informáticos:
 - o SIAF –SP
 - o SIGA
 - o SISPER
 - o SISFOH
 - o Sistema de Recaudación Tributaria Municipal

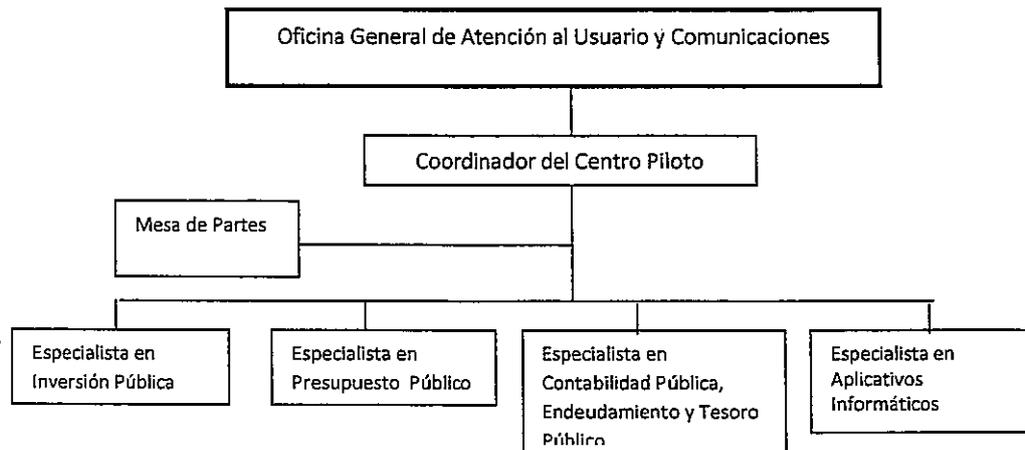
Las Direcciones y Oficinas Generales, deberán cumplir con las siguientes acciones:

- a) Cada una de las Direcciones designará a un responsable técnico, quien tendrá como función establecer las coordinaciones con cada uno de los especialistas, según corresponda, y con el coordinador del Centro Piloto, en temas de Presupuesto Público, Inversión Pública, Contabilidad Pública, Endeudamiento y Tesoro Público, así como Aplicativos Informáticos.
- b) Los especialistas de los Centros Pilotos deberán registrar, diariamente, la información en el Sistema Informático SISCOECTA, a fin de obtener indicadores que permitan medir los avances de las metas para el Centro Piloto.
- c) La Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones desarrollará programas de inducción y capacitación interna al personal de los Centros Pilotos respecto de los objetivos, metas, lineamientos, acciones estratégicas y servicios que se llevarán a cabo en dichos Centros.
- d) La Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones programará reuniones con los Directores Generales de Presupuesto Público, Política de Inversiones, Contabilidad Pública, Endeudamiento y Tesoro Público, en su calidad de entes rectores de los sistemas administrativos del MEF, así como con la Oficina General de Tecnologías de la Información, para el cumplimiento de las metas y objetivos del Centro Piloto.
- e) La Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones incorporará en cada Centro Piloto, una Mesa de Partes, a fin que los usuarios efectúen la entrega de documentación y seguimiento de expedientes.



3. MARCO ORGANIZATIVO DE LOS CENTROS PILOTOS DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO - CONECTAMEF

Organización:



KITTY TRINIDAD GUERRERO

Secretaria General

Ministerio de Economía y Finanzas

- La Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones es responsable de la conducción integral de las actividades de orientación y atención a los usuarios de los servicios que brinda el MEF en cada Centro Piloto.
- El Coordinador del Centro Piloto dependerá funcional y administrativamente de la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones, y coordinará con las Direcciones Generales de Presupuesto Público, Política de Inversiones, Contabilidad Pública, Endeudamiento y Tesoro Público, así como con la Oficina General de Tecnologías de la Información para una adecuada orientación e información sobre los servicios y actividades bajo el ámbito de competencia del MEF, siendo responsable de la calidad de los servicios que se brinden.
- Los especialistas del Centro Piloto, dependerán administrativa y técnicamente de cada unidad orgánica según corresponda; y a su vez dependerán funcionalmente de la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones a través del Coordinador del Centro Piloto como responsable de la calidad de los servicios brindados.
- Los Residentes SIAF – SIGA, a cargo de la Oficina General de Tecnologías de la Información, así como de los Coordinadores de Asistencia Técnica – CAT, a cargo de la Dirección General de Inversión Pública, se integrarán al equipo de trabajo del Centro Piloto, con la finalidad de brindar en un solo lugar y de manera integrada los servicios de competencia exclusiva del MEF.

4. **IMPLEMENTACIÓN DE CENTROS PILOTOS DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO - CONECTAMEF**

Basados en el marco conceptual y organizativo planteado, durante el presente año se implementarán Centros Pilotos en las Regiones que se indican en orden alfabético:

- CONECTAMEF AREQUIPA
- CONECTAMEF AYACUCHO
- CONECTAMEF CUSCO
- CONECTAMEF ICA
- CONECTAMEF HUANCVELICA
- CONECTAMEF LAMBAYEQUE
- CONECTAMEF PIURA
- CONECTAMEF SAN MARTIN



ADMINISTRATIVE

OSHA 309 (Rev. 10-1-80)
Department of Labor
Washington, D.C. 20340