

0677



Resolución de Secretaría General

Lima, 27 de junio de 2019

No. 022-2019-EF/13

CONSIDERANDO:

Que, el literal f) del numeral 4.1 del artículo 4 de la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú, establece que toda persona tiene derecho a ser atendida en su lengua materna en los organismos o instancias estatales;

Que, el artículo 12 del Reglamento de la citada Ley, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2016-MC, establece que el uso oficial de las lenguas indígenas u originarias implica que las entidades públicas y privadas que brindan servicios públicos en las zonas de predominio, entre otros, disponen de personal que pueda comunicarse de manera oral y escrita con suficiencia en la lengua indígena u originaria para la prestación de servicios públicos; brindan servicios de atención al público en las lenguas indígenas u originarias, además del castellano; cuentan con los servicios de intérpretes y/o traductores/as de lenguas indígenas u originarias predominantes cuando sean requeridos;

Que, la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, establece el marco legal para la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública";

Que, el artículo 2 de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM establece que sus disposiciones son de cumplimiento facultativo y de carácter orientador para su aplicación complementaria con el modelo para la gestión de la calidad de servicio aprobado mediante Norma Técnica por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros;

Que, el artículo 70 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con Decreto Supremo N° 117-2014-EF, establece que la Oficina General de Servicios al Usuario tiene entre sus funciones la conducción de las actividades de orientación y atención a los usuarios de los servicios que brinda el Ministerio, así como proponer la elaboración y actualización de las directivas, procedimientos u otros instrumentos de gestión interna en materia de atención al usuario, gestión documental y funcionamiento de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, así como velar por su cumplimiento;



098902

077970
086514



Que, la Oficina General de Servicios al Usuario presenta el Plan para mejorar la calidad de los servicios del Ministerio de Economía y Finanzas brindados a la ciudadanía con enfoque intercultural y acceso a personas con discapacidad, con el objetivo de lograr que los servicios presenciales de atención a la ciudadanía, cumplan con un enfoque intercultural e inclusivo a personas con discapacidad;

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; el Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2016-MC; la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad; el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado por Decreto Supremo N° 117-2014-EF; y, la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobar el Plan para mejorar la calidad de los servicios del Ministerio de Economía y Finanzas brindados a la ciudadanía con enfoque intercultural y acceso a personas con discapacidad, el cual 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), en el Intranet del Ministerio de Economía y Finanzas y disponer su difusión a todo el personal del Ministerio de Economía y Finanzas mediante correo electrónico.

Regístrese y comuníquese.

Rosalía Álvarez Estrada

ROSA LÍA ÁLVAREZ ESTRADA
Secretaría General





PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL MEF BRINDADOS A LA CIUDADANÍA CON ENFOQUE INTERCULTURAL Y ACCESO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

I. OBJETIVO

Establecer las etapas para mejorar los servicios presenciales de atención a la ciudadanía, además de cubrir las expectativas en cuanto a calidad y accesibilidad en la atención, cumplan con un enfoque intercultural e inclusivo a personas con discapacidad.

II. ALCANCE

Las actividades contenidas en el presente plan comprenden la mejora de la calidad de los servicios presenciales de atención a la ciudadanía.

III. RESPONSABLE

El responsable de la ejecución de las actividades del presente es la Oficina General de Servicios al Usuario.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- Ley N° 29973, se aprobó 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.
- Decreto Legislativo N° 1327, Decreto Legislativo que establece Medidas de Protección para el denunciante de Actos de Corrupción y Sanciona las denuncias realizadas de mala fe.
- 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
- Decreto Supremo N° 011-2018-MINEDU, se aprobó el Mapa Etnolingüístico: lenguas de los pueblos indígenas u originarios del Perú – Mapa Etnolingüístico del Perú.
- Decreto Supremo N° 117-2014-EF, Reglamento de Organización y Funciones - ROF del Ministerio de Economía y Finanzas.
- Mediante la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.





V. ETAPAS DEL PLAN

El Plan establece etapas y actividades para la mejora de los servicios presenciales de atención a la ciudadanía con un enfoque intercultural e inclusivo a personas con discapacidad.

Objetivo General: Mejorar la calidad de los servicios del MEF brindados a la ciudadanía con enfoque intercultural y acceso a personas con discapacidad.

✓ **Objetivo específico 1 (OE1):** Implementar los servicios del MEF brindados a la ciudadanía con enfoque intercultural.

✓ **Objetivo específico 2 (OE2):** Implementar los servicios del MEF brindados a la ciudadanía con acceso a personas con discapacidad.

La implementación de las actividades según las etapas contribuirá al cumplimiento de los objetivos:



ÍTEM	ETAPAS	ACTIVIDADES	OE1	OE2
I.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL MEF EN RELACIÓN A LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	A. Evaluación sobre la situación actual de los servicios ofrecidos por el MEF a la ciudadanía a través de la Plataforma de Atención en la Sede Central.	X	X
		B. Identificación de los indicadores de gestión y de satisfacción de los referidos servicios (Mesa de Partes, Orientación y Denuncias).	X	X
II.	PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A EJECUTARSE PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	A. Implementación de los servicios de Mesa de Partes, Orientación y Denuncias con enfoque intercultural (castellano y lengua indígena) en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía.	X	
		B. Elaboración de folletería informativa con enfoque intercultural en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía de la Sede Central.	X	
		C. Traducción de formularios en quechua, de los siguientes servicios: - Quejas por defectos de tramitación. - Reclamaciones - Denuncias - Solicitudes de Acceso a la información pública	X	
		D. Implementación del Sistema de Gestión de Colas para los servicios de Mesa de Partes, Orientación y Denuncias accesibles a personas con discapacidad en la sede central del MEF.		X
		E. Adecuación de la Plataforma de Atención a la Ciudadanía de la sede central del MEF cumpliendo los estándares de atención para personas con discapacidad.		X
		F. Traducción de video(s) institucional(es) en lengua de señas peruana para su difusión en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía en la sede central del MEF.		X
		G. Diseño de reportes con información del Sistema de Gestión de Colas.	X	X
III.	IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	A. Ejecución de las actividades para la implementación de servicios a la ciudadanía con enfoque intercultural.	X	
		B. Ejecución de las actividades para la implementación de servicios accesibles a la ciudadanía.		X
IV.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN	A. Evaluación del desempeño y grado de cumplimiento de las metas establecidas para la mejora de los servicios con enfoque intercultural y acceso a personas con discapacidad.	X	X
		B. Elaboración del informe de avance de implementación.	X	X

El Plan se desarrollará de acuerdo al siguiente cronograma:

CRONOGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL MEF BRINDADOS A LA CIUDADANÍA CON ENFOQUE INTERCULTURAL Y ACCESO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

ÍTEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADOR	UNID DE MEDIDA	META	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
I. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL MEF EN RELACIÓN A LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA												
A	Evaluación sobre la situación actual de los servicios ofrecidos por el MEF a la ciudadanía a través de la Plataforma de Atención en la Sede Central.	OGSU	Número de informes de evaluación	Informe	1							
B	Identificación de los indicadores de gestión y de satisfacción de los referidos servicios (Mesa de Partes, Orientación y Denuncias).	OGSU	Número de reportes	Reporte	1							
II. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A EJECUTARSE PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA												
A Identificación de las actividades para la implementación de servicios a la ciudadanía con enfoque intercultural												
A1	Implementación de los servicios de Mesa de Partes, Orientación y Denuncias con enfoque intercultural (castellano y lengua indígena) a Plataforma de Atención a la Ciudadanía.	OGSU	Número de servicios ofrecidos en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural – Sede Central	Servicios	3		Sede Central					
			Número de servicios ofrecidos en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía con enfoque intercultural – Conectamef	Servicios	1							
			Número de tipos de folletería en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía	Tipos de folletería	1							
A2	Elaboración de folletería informativa con enfoque intercultural en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía de la Sede Central.	OGSU										

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
 El presente documento es
 "COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
 que he tenido a la vista
 27 JUN. 2018
 JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES
 FEDATARIO



ÍTEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADOR	UNID DE MEDIDA	META	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
A3	Traducción de formularios en quechua, de los siguientes servicios: - Quejas por defectos de tramitación. - Reclamaciones - Denuncias - Solicitudes de Acceso a la información pública	OGSU	Número de formularios traducidos en quechua: - Quejas por defectos de tramitación. - Reclamaciones - Denuncias - Solicitudes de Acceso a la información pública	Formulario	4							
B	Identificación de las actividades para la implementación de los servicios a la ciudadanía accesibles											
B1	Implementación del Sistema de Gestión de Colas para los servicios de Mesa de Partes, Orientación y Denuncias accesibles a personas con discapacidad en la sede central del MEF.	OGSU	Número de clasificación especial de tickets para personas con discapacidad	Clasificación de ticket	3							
B3	Adecuación de la Plataforma de Atención a la Ciudadanía de la sede central del MEF cumpliendo los estándares de atención para personas con discapacidad.	OGSU	Plataforma de Atención a la Ciudadanía con estándares de atención para personas con discapacidad	Plataforma de Atención	1							
B5	Traducción de video(s) institucional(es) en lengua de señas peruana para su difusión en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía en la sede central del MEF.	OGSU	Número de videos institucionales en lengua de señas peruana para su difusión en la Plataforma de Atención al Ciudadano	Video institucional	1							

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
 Oficina General de Asesoría Jurídica
 El presente documento es
 "COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
 que se levantó a la vista
 27 JUN. 2019
 DR. RAUL LOPEZ FIGUEROA
 FEDATARIO



ÍTEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADOR	UNID DE MEDIDA	META	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
C	Elaboración de reportes para la medición de desempeño											
C1	Diseño de reportes con información del Sistema de Gestión de Colas.	OGSU	Número de reportes	Reporte	2							
III. IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA												
A	Ejecución de las actividades para la implementación de servicios a la ciudadanía con enfoque intercultural.	OGSU	Número de Informes	Informe	1							
B	Ejecución de las actividades para la implementación de servicios accesibles a la ciudadanía.	OGSU	Número de Informes	Informe	1							
IV. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN												
A	Evaluación del desempeño y grado de cumplimiento de las metas establecidas para la mejora de los servicios con enfoque intercultural y acceso a personas con discapacidad.	OGSU	Número de informes	Informe	2							
B	Elaboración del informe de avance de implementación.	OGSU	Número de informes	Informe	2							



