



Firmado Digitalmente por
VARGAS MEDRANO
Carlos Alberto FAU
20131370645 hard
Fecha: 19/05/2022
15:57:43 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
TRINIDAD GUERRERO
Kitty Elisa FAU
20131370645 soft
Fecha: 19/05/2022
17:16:59 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente
por MARTÍNEZ
ZAVALETA Ana Teresa
FAU 20131370645 soft
Fecha: 19/05/2022
15:53:51 COT
Motivo: Doy V° B°

Resolución de Secretaría General

Lima, 19 de mayo del 2022

N° 031-2022-EF/13

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública”, el cual establece criterios y lineamientos para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos;

Que, de acuerdo a lo previsto en el numeral 2 del artículo 12 del Reglamento de la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2016-MC, 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, desarrollen acciones de manera progresiva, conforme lo establezca la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad y el Plan Multisectorial que la implementa, debiendo brindar servicios de atención al público en las lenguas indígenas u originarias, además del castellano;

Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 0004-2022-EF/13, se aprueba el Plan para mejorar la calidad de los servicios de atención brindados al/a la usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) 2022, con el objeto de establecer las actividades para mejorar la calidad de los servicios de atención al/a la usuario/a, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales;

Que, en el marco del citado Plan resulta conveniente establecer “Lineamientos para la Atención de la Red Multilingüe en el Ministerio de Economía y Finanzas” que tiene por finalidad la ejecución de iniciativas relacionadas con la atención multilingüe institucional;

Que, el artículo 90 del Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, establece que la Oficina General de Servicios al Usuario tiene entre sus funciones la conducción de las actividades de orientación y atención a los usuarios de los servicios que brinda el Ministerio, así como proponer la elaboración y actualización de las directivas, procedimientos u otros instrumentos de gestión interna en materia de atención al usuario, gestión documental y funcionamiento de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas - CONECTAMEF, así como velar por su cumplimiento;

Que, la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario de la Oficina General de Servicios al Usuario propone la Directiva denominada “Lineamientos para la Atención de la Red Multilingüe en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)”, con la finalidad de estandarizar conceptos y/o criterios para mejorar la atención multilingüe al/ a la usuario/a en



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Economía y Finanzas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <https://apps4.mineco.gob.pe/st/v> ingresando el siguiente código de verificación CJBIBKI

Sede Central
Jr. Junín N° 319, Lima 1
Tel. (511) 311-5930
www.mef.gob.pe





Firmado Digitalmente por
VARGAS MEDRANO
Carlos Alberto FAU
20131370645 hard
Fecha: 19/05/2022
15:57:54 COT
Motivo: Doy V° B°



relación a los servicios que brinda la entidad, la cual se encuentra vinculada al Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 02) aprobado con la Resolución de Secretaría General N° 047-2021-EF/13;

Firmado Digitalmente por
MARTÍNEZ
ZAVALETA Ana Teresa
FAU 20131370645 soft
Fecha: 19/05/2022
15:53:57 COT
Motivo: Doy V° B°

De conformidad con lo dispuesto en el 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; 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; la Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas; y, la Resolución de Secretaría General N° 0004-2022-EF/13 que aprueba el Plan para mejorar la calidad de los servicios de atención brindados al/a la usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) 2022;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobar la Directiva N° 001-2022-EF/45.01 denominada “Lineamientos para la Atención de la Red Multilingüe en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)”, la cual forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2. Publicar la presente Resolución de Secretaría General en la sede digital del Ministerio de Economía y Finanzas (www.gob.pe/mef), en el intranet del Ministerio y disponer su difusión a todo el personal del Ministerio de Economía y Finanzas mediante correo electrónico.

Regístrese y comuníquese.



Firmado Digitalmente por
TRINIDAD
GUERRERO Kitty Elisa
FAU 20131370645 soft
Fecha: 19/05/2022
17:16:52 COT
Motivo: Firma Digital

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Economía y Finanzas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <https://apps4.mineco.gob.pe/st/v> ingresando el siguiente código de verificación CJBIBK1

Sede Central
Jr. Junín N° 319, Lima 1
Tel. (511) 311-5930
www.mef.gob.pe



DIRECTIVA N° 001-2022-EF/45.01

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LA RED MULTILINGÜE EN EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

1. OBJETO

Establecer lineamientos para los/las servidores/as que conforman la Red de Atención Multilingüe en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), con la finalidad de estandarizar definiciones y/o criterios para mejorar la atención multilingüe al/ a la usuario/a en relación a los servicios que brinda la entidad.



MEF

Firmado Digitalmente por MARTINEZ ZAVALETA Ana Teresa FAU 20131370645 soft Fecha: 28/04/2022 12:55:43 COT Motivo: Doy V° B°

2. BASE LEGAL

- 2.1 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.2 Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- 2.3 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.
- 2.4 Decreto Supremo N° 011-2018-MINEDU, Decreto Supremo que aprueba el Mapa Etnolingüístico: lenguas de los pueblos indígenas u originarios del Perú - Mapa Etnolingüístico del Perú.
- 2.5 Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, se aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 2.6 Resolución Ministerial N° 053-2021-EF/41, que aprueba la Directiva N° 001-2021-EF/41.02 "Lineamientos para la elaboración, aprobación y modificación de Directivas en el Ministerio de Economía y Finanzas".
- 2.7 Resolución de Secretaría General N° 047-2021-EF/13, que aprueba el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 2), a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.
- 2.8 Resolución de Secretaría General N° 004-2022-EF/13, que aprueba el "Plan para mejorar la calidad de los servicios de atención brindados al/a la usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) 2022".



MEF

Firmado Digitalmente por CHAVEZ COTAQUISPE Monica Diana FAU 20131370645 soft Fecha: 28/04/2022 11:39:18 COT Motivo: Doy V° B°

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.



MEF

3. ALCANCE

La presente Directiva es de obligatorio cumplimiento para los/las servidores/as de la Oficina General de Servicios al Usuario (OGSU) del MEF que actúan como integrantes de la Red de Atención Multilingüe del Ministerio de Economía y Finanzas.

Debe entenderse por servidores/as del MEF, a todas aquellas personas que independientemente de su relación contractual, prestan servicios en la entidad.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Definición de términos

Para efectos de la presente Directiva, se consideran las siguientes definiciones:

4.1.1 Red de Atención Multilingüe

Es el equipo de servidores/as de la OGSU del MEF que tienen conocimiento y/o dominan la lengua quechua o aymara, quienes brindan atención a los/las usuarios/as que requieren de una traducción o interpretación.

4.1.2 Usuario/a

Persona natural que hace uso de los servicios ofrecidos por el MEF a título personal o en representación de una persona jurídica a través de los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual) dispuestos para tal fin.

4.1.3 Asistencia

Requerimiento administrativo o técnico de un/a usuario/a que conoce y/o domina la lengua quechua o aymara y que acude a las instalaciones del MEF.

4.2 Disposiciones para los/las servidores/as que conforman la Red de Atención Multilingüe

4.2.1 Conformación de la Red de Atención Multilingüe

- La Red de Atención Multilingüe, está conformada por los/las servidores/as de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU) y de la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF (OGC)
- Los miembros de la Red de Atención Multilingüe deben tener conocimiento en lengua quechua o aymara, ya sea a nivel escrito u oral a fin de poder brindar asistencia a los/las usuarios/as.
- La Red es administrada por la OGDAU del MEF y se activa cada vez que un/a usuario/a que acude a las Plataformas de Atención al Usuario solicite atención en lengua quechua o aymara; asimismo, puede solicitarse esta atención a través de los canales presencial o telefónico.

4.2.2 De los miembros de Atención Multilingüe en los CONECTAMEF

- Los CONECTAMEF, de corresponder, deben contar como mínimo con un miembro en la Red de Atención Multilingüe a fin de que puedan prestar servicios a los/las usuarios/as que acudan a las Plataformas de Atención al Usuario.
- En los casos en los que en los CONECTAMEF no se cuente con servidores/as que hablen en lengua quechua o aymara, se contará directamente con otros miembros de la Red para brindar la asistencia demandada por el/la usuario/a.
- Los CONECTAMEF brindan el servicio de atención en quechua o aymara según la lengua predominante en cada departamento o provincia en la que tengan su sede, de conformidad con el Mapa Etnolingüístico del Perú vigente.



MEF

Firmado Digitalmente por MARTINEZ ZAVALETA Ana Teresa FAU 20131370645 soft Fecha: 28/04/2022 12:55:47 COT Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por CHAVEZ COTAQUISPE Monica Diana FAU 20131370645 soft Fecha: 28/04/2022 11:39:22 COT Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por JARA HUALLPATUERO Maria Ysabel FAU 20131370645 soft Fecha: 10/05/2022 13:28:54 COT Motivo: Doy V° B°

5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

5.1 De los Canales de Atención

5.1.1 Canal Presencial

Cuando un/a usuario/a requiere hacer uso del servicio de atención en lenguas originarias a través del canal presencial, el/la servidor/a responsable de la Plataforma de Atención al Usuario de la sede central o el Asistente de Gestión de Servicios para el caso de los CONECTAMEF, le consulta sobre el tema por el cual requiere asistencia, debiendo el usuario/a precisar el tema a fin de orientarlo; asimismo, solicitará que se le precise la lengua originaria en la cual desea que se le brinde el servicio.

Habiendo identificado la lengua y el tema se coordinará la disponibilidad, para su inmediata atención o se invitará al/a la usuario/a que espere.

Culminada la asistencia, el miembro de la Red de Atención Multilingüe debe llenar el Anexo N° 01 y remitirlo al/a la Coordinador/a Responsable de la Atención de Consultas de la OGDAU a fin poner en conocimiento la asistencia realizada.

5.1.2 Canal Telefónico

Cuando un/a usuario/a requiere hacer uso del canal telefónico, el/la operador(a)/ analista de la central telefónica solicitará que se le precise la lengua originaria en la cual desea que se le brinde el servicio; así como el tema por el cual requiere asistencia.

Habiendo identificado la lengua y el tema se coordinará con los miembros de la Red de Atención Multilingüe y de acuerdo a la disponibilidad se coordinará para su inmediata atención o se invitará al/a la usuario/a que espere. En caso no sea posible la atención se solicitarán los datos y el número de contacto a fin de devolverle la llamada telefónica y la asistencia.

5.2 Designación o modificación de los/las miembros titular y/o alterno/a

La designación de los/las miembros, se realiza mediante un Memorando de la OGDAU o de la OGC dirigido al/ a la Director/a General de la OGSU, el mismo que debe detallar nombre completo, cargo, correo electrónico y número de contacto (anexo telefónico o celular institucional).

En los casos que algunos de los miembros dejasen de prestar servicios en el Ministerio, la OGDAU o la OGC, según corresponda, lo comunica mediante un Memorando dirigido a la OGSU en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles.

Asimismo, en el supuesto de que un/a servidor/a con conocimiento de una lengua originaria se incorpore se informará a la OGSU mediante Memorando a fin de incluirlo/a en la Red de Atención Multilingüe.

5.3 Deberes de los miembros de la Red para la Atención Multilingüe

5.3.1 Brindar asistencia oportuna a los/las Usuarios/as, en la medida de los conocimientos en que posea en lenguas originarias.



Firmado Digitalmente por MARTINEZ ZAVALETA Ana Teresa FAU 20131370645 soft Fecha: 28/04/2022 12:55:50 COT Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por CHAVEZ COTAQUISPE Monica Diana FAU 20131370645 soft Fecha: 28/04/2022 11:39:26 COT Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por JARA HUALLPATUERO Maria Ysabel FAU 20131370645 soft Fecha: 10/05/2022 13:28:58 COT Motivo: Doy V° B°

5.3.2 Asistir a las capacitaciones, charlas u otros que se convoquen a través de la OGSU relacionadas al reforzamiento de los conocimientos en lenguas originarias.

5.3.3 Llenar la ficha del Anexo N° 01 y remitirla al/a la Coordinador/a Responsable de la Atención de Consultas de la OGDAU de manera semanal en formato Excel para facilitar el registro; a fin de consolidar la información, en los casos que se haya brindado una atención a través de las Plataforma de atención presencial o telefónica.



6. RESPONSABILIDADES

6.1 Los miembros de la Red para la Atención Multilingüe son responsables del cumplimiento de las disposiciones en la presente Directiva, de acuerdo a sus competencias.

6.2 La OGDAU efectúa coordinaciones para la atención oportuna de los/las usuarios/as.

6.3 La OGDAU realiza coordinaciones a fin de realizar diagnósticos y fortalecimiento de capacidades para los miembros de la Red de Atención Multilingüe en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos de la Oficina General de Administración.

6.4 La OGDAU informa en las Plataformas de Atención al Usuario la disponibilidad del servicio en lenguas originarias para los/as usuarios/as.



7. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

Lo no previsto por la presente Directiva será resuelto por la OGDAU en coordinación con la OGSU.

8. ANEXO

Anexo N° 01: Formato para el registro de asistencia de un usuario en lenguas originarias



Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 10/05/2022
13:29:01 COT
Motivo: Doy V° B°

Anexo N° 01

Formato para el registro de asistencia de un usuario en lenguas originarias



Firmado Digitalmente por MARTINEZ ZAVALETA Ana Teresa FAU 20131370645 soft Fecha: 28/04/2022 12:56:07 COT Motivo: Doy V° B°



PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

REGISTRO DE ASISTENCIA EN LENGUA ORIGINARIA

Nombre del miembro de la Red de Atención Multilingüe:		
Nombre del usuario que requiere el servicio		
DNI del Usuario		
Teléfono o celular de contacto		
Tema sobre el cual versó la asistencia		
Tiempo aproximado de permanencia del usuario		



Firmado Digitalmente por CHAVEZ COTAQUISPE Monica Diana FAU 20131370645 soft Fecha: 28/04/2022 11:39:34 COT Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por JARA HUALLPATUERO Maria Ysabel FAU 20131370645 soft Fecha: 10/05/2022 13:29:05 COT Motivo: Doy V° B°