



Firmado Digitalmente por
MARTINEZ ZAVALA Ana
Teresa FAU
20131370645 soft
Fecha: 30/11/2022
12:20:11 COT
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por
TRINIDAD GUERRERO
Kitty Elisa FAU
20131370645 soft
Fecha: 30/11/2022
12:53:34 COT
Motivo: Doy V° B°



Resolución de Secretaría General

Firmado Digitalmente por
VARGAS MEDRANO
Carlos Alberto FAU
20131370645 hard
Fecha: 30/11/2022
12:21:13 COT
Motivo: Doy V° B°

Lima, 30 de noviembre del 2022

N° 068-2022-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, el artículo 2 de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, modificado por la Resolución Ministerial N° 066-2019-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 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, en consecuencia, la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario de la Oficina General de Servicios al Usuario propone la actualización de la Directiva “Lineamientos para la operativización de la Red para la Atención al/a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)”, con el objetivo de establecer lineamientos para los/las servidores/as que conforman la Red para la Atención al/a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas, con la finalidad de estandarizar conceptos y/o criterios para mejorar la atención al/a la usuario/a en relación a los servicios que brinda la entidad;

Que, la citada propuesta se encuentra vinculada al Proceso de Nivel 02 Atención de Consultas, Código S04.02.01; al Proceso Nivel 01 Atención al Usuario, Código S0402; al Proceso Nivel 0 Gestión Documental y de Atención al Usuario, Código S04, detallado en la Tabla N° 1 Inventario S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario, y al numeral 6. Inventario del Macroproceso del Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 03), a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, aprobado con la Resolución de Secretaría General N°061-2022-EF/13;

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



Firmado Digitalmente por
MELGAREJO CASTILLO Juan
Carlos FAU 20131370645 soft
Fecha: 30/11/2022 12:39:12
COT
Motivo: Doy V° B°





Firmado Digitalmente por
MARTINEZ ZAVALA Ana
Teresa FAU
20131370645 soft
Fecha: 30/11/2022
12:20:15 COT
Motivo: Doy V° B°

Que, a través de la 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, el cual dispone en el Anexo 1: Cronograma para la implementación del Plan, una actividad denominada actualización de la Directiva “Lineamientos para la operativización de la Red para la Atención al Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)”;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030; 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° 002-2022-EF/45.01 “Lineamientos para la Atención a Consultas de los/las Usuarios/as en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)”, la cual forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2. Derogar la Resolución de Secretaría General N° 029-2021-EF/13.

Artículo 3. Disponer la publicación de la presente Resolución 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: 30/11/2022
12:53:27 COT
Motivo: Firma Digital

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

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



DIRECTIVA N° 002-2022-EF/45.01

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS DE LOS/LAS USUARIOS/AS EN EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (MEF)

1. OBJETO

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

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. Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 2.3. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública”.
- 2.4. 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.
- 2.5. 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”.
- 2.6. Resolución de Secretaría General N° 061-2022-EF/13, que aprueba el el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 03), a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.

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

3. ALCANCE

La presente Directiva es de obligatorio cumplimiento por los/as servidores/as del MEF, que participen en la atención al/a la usuario/a, así como a los integrantes de la Red para la Atención al/a la Usuario/a.

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



Firmado Digitalmente por
MARTINEZ ZAVALA Ana
Teresa FAU
20131370645 soft
Fecha: 17/11/2022
16:28:08 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 17/11/2022 15:52:37
COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 22/11/2022
16:53:23 COT
Motivo: Doy V° B°

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Definición de términos

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

4.1.1 Plataforma de Atención al Usuario

Espacio físico o virtual utilizado para interactuar con el/la usuario/a absolviendo sus consultas sobre los servicios que brinda el MEF a través de los diferentes canales de atención.

4.1.2 Red para la Atención al/ a la Usuario/a

Es el equipo de servidores/as del MEF representantes de los órganos y unidades orgánicas, que hayan sido designados como tales a través de una comunicación escrita (Memorando), así como de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario y los Gestores de Centro y Asistentes de Gestión de Servicio de la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF de la Oficina General de Servicios al Usuario, los cuales brindan atención a las consultas formuladas por los/las usuarios/as, siguiendo el Protocolo de atención al/a la usuario/a en los diferentes canales de atención.

4.1.3 Usuario/a

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

4.1.4 Atención de consultas

Es un proceso que está relacionado con las actividades a través de las cuales la entidad brinda orientación o información a los usuarios sobre aspectos técnicos y/o administrativos en el marco de su competencia.

4.1.5 Sistema de Atención de Consultas

Plataforma virtual desarrollada por la Oficina General de Tecnologías de la Información que permite el registro de una consulta; así como, la atención y seguimiento de la misma.

En dicho sistema se registran las atenciones de las consultas formuladas por los usuarios, las cuales son recibidas por parte del personal que brinda atención en el Ministerio a través del canal presencial, telefónico y virtual.

4.2 Disposiciones para los/las servidores/as que conforman la Red para la Atención al/a la Usuario/a

4.2.1 Conformación de la Red para la Atención al/a la Usuario/a

Está conformada por los siguientes servidores/as:



Firmado Digitalmente por
MARTINEZ ZAVALA Ana
Teresa FAU
20131370645 soft
Fecha: 17/11/2022
16:28:19 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 17/11/2022 15:52:40
COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 22/11/2022
16:53:32 COT
Motivo: Doy V° B°

- Servidores/as de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario que prestan servicio en la Plataforma de Atención al Usuario (presencial, telefónico y virtual).
- Servidores/as designados por cada órgano o unidad orgánica.
- Servidores/as (Gestores y Asistentes de Gestión de Servicios) de la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF.

La Red es administrada por la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario del MEF y se activa cada vez que un/a usuario/a realiza alguna consulta a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad.

4.2.2 Designación o modificación de los/las representantes titular y/o alterno/a

La designación de los/las representantes, titular y/o alterno/a, se realiza mediante Memorando dirigido a la Oficina General de Servicios al Usuario, el mismo que debe detallar nombre completo, cargo, correo electrónico y número de contacto (anexo telefónico o celular).

En los casos de modificación del/de la representante (titular y/o alterno/a), el órgano del MEF comunica mediante Memorando las modificaciones de los/las representantes en un plazo de cinco (5) días hábiles de haberse producido la modificación, a fin de mantener actualizado el registro de miembros de la “Red para la Atención al/a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas” y facilitar la derivación de llamadas o correo electrónico de ser el caso.

4.2.3 Perfil de los miembros que conforma la Red para la Atención al/a la Usuario/a

Los miembros que conforman la Red para la Atención al/a la Usuario/a, deben tener conocimiento técnico de los procesos del órgano en el que se desempeñan, así como, tener la capacidad de coordinar y articular la atención oportuna de las consultas formuladas.

4.2.4 Responsabilidades de los miembros de la Red para la Atención al/ a la Usuario/a.

- Prever la atención oportuna y eficiente, que garantice la satisfacción del/de la usuario/a.
- Coordinar, de ser el caso, la atención de la consulta con otros servidores del órgano o la unidad orgánica al que pertenecen.
- Registrar las atenciones realizadas a través de los diferentes canales de atención en el Sistema de Atención de Consultas.
- Asistir a las reuniones, capacitaciones, charlas u otros que se convoquen a través de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario referidas a la atención que se brinda al/a la usuario/a.



Firmado Digitalmente por
MARTINEZ ZAVALA Ana
Teresa FAU
20131370645 soft
Fecha: 17/11/2022
16:28:24 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 17/11/2022 15:52:43
COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 22/11/2022
16:53:36 COT
Motivo: Doy V° B°

5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

5.1 De la recepción de las consultas

Las consultas se reciben a través de los siguientes canales:

a) Canal Presencial

Se recibe las consultas de los/las usuarios/as a través de los módulos de atención de la Plataforma de Atención al Usuario ubicada en la Sede Central del MEF (Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario).

b) Canal telefónico

Se recibe las consultas de los/las usuarios/as a través de la Central Telefónica.

c) Canal Virtual

Se recibe las consultas de los/las usuarios/as a través del Formulario Electrónico de Registro de Consultas-Anexo N° 1 (se puede acceder a través del Portal Institucional del MEF) o correo electrónico (consultas@mef.gob.pe)

Las consultas realizadas a través de esta canal, una vez admitida, se le asigna un número de consulta, el cual se le comunica al/a la usuario/a mediante correo electrónico.

Las consultas formuladas a través de los canales de atención, se realiza en el horario de atención de Mesa de Partes (lunes a viernes de 08:30 a.m. hasta las 04:30 p.m.). En caso la consulta presentada por Formulario Electrónico mediante el Portal Institucional del MEF, se haya ingresado después del horario y/o en días distintos al de la atención de Mesa de Partes, se tendrá por presentada a partir del día hábil siguiente. Si la consulta es registrada antes del inicio del horario de atención de la Mesa de Partes, se considerará presentada dentro de dicho horario.

5.2 Tipos de consultas:

5.2.1 Consulta administrativa

Se refiere al tipo de consulta que puede ser absuelta por los servidores/as de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. Este tipo de consulta está referida a:

- Información sobre el estado situacional de los trámites presentados ante el MEF.
- Información sobre los servicios que brindan el MEF, entre otros.

5.2.2 Consulta técnica

Consiste en brindar orientación especializada a los/las usuarios/as sobre las normas, procedimientos y registros para la gestión de los sistemas administrativos bajo la rectoría del MEF, así como en los aplicativos informáticos y las materias de competencia de este último. Bajo ningún supuesto, sustituye la opinión técnica reservada



Firmado Digitalmente por
MARTINEZ ZAVALA Ana
Teresa FAU
20131370645 soft
Fecha: 17/11/2022
16:28:36 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 17/11/2022 15:52:45
COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 22/11/2022
16:53:44 COT
Motivo: Doy V° B°

para los órganos rectores, que debe ser solicitada a través de la Mesa de Partes.

5.3 De los requisitos que debe contener la consulta

Las consultas deben tener como mínimo los siguientes requisitos (según corresponda):

- Nombre y apellidos del/de la usuario/a,
- Documento de Identidad,
- Entidad a la que representa (de corresponder),
- Correo electrónico,
- Número telefónico, entre otros.
- Descripción concreta y concisa de la consulta.



5.4 Procedimiento de atención de consultas del/de la usuario/a

5.4.1 De la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario

Recibe consulta del/de la usuario/a mediante el canal de atención presencial, virtual o telefónico; registra la consulta en el Sistema de Atención de Consultas; verifica conformidad de los requisitos mínimos; evalúa si la consulta es administrativa o técnica.

Si la consulta es administrativa y es solicitada de manera presencial, telefónica o virtual, brinda y comunica respuesta al/a la usuario/a mediante los respectivos canales y registra la atención en el Sistema de Atención de Consultas.

Si la consulta es técnica, deriva consulta a los miembros de la Red del órgano correspondiente, a través de los anexos telefónicos o Sistema de Atención de Consultas, para su respectiva atención.



5.4.2 De los Órganos del MEF

Brinda respuesta al/a la usuario/a de manera virtual, telefónica o presencial sobre la consulta técnica recibida.

El detalle de las actividades se muestra en la Descripción gráfica del Procedimiento de atención de consultas del/de la usuario/a Anexo N° 2.



5.5 Plazos para la atención de consultas

5.5.1 Canal presencial y telefónico

Las consultas recibidas a través del canal presencial y telefónico son atendidas en el día.

5.5.2 Canal Virtual

Las consultas recibidas a través del canal virtual son atendidas dentro del plazo máximo de 10 días hábiles.

Se contabiliza desde el siguiente día hábil, que el órgano recibe la consulta.

6. RESPONSABILIDADES

- 6.1 Los miembros de la Red para la Atención al/a la Usuario/a, así como los titulares de los órganos y/o unidades orgánicas son responsables del cumplimiento de las disposiciones y de los plazos establecidos en la presente Directiva, de acuerdo a sus competencias.
- 6.2 La Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario efectúa el seguimiento de la atención oportuna de las consultas formuladas por los usuarios.
- 6.3 La Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario informa trimestralmente a la Oficina General de Servicios al Usuario el estado de las atenciones brindadas a los/ las usuarios/as por parte de los miembros de la Red, el mismo que se reporta al órgano competente a través de la Oficina General de Servicios al Usuario para que efectúe las acciones correspondientes a que hubiere lugar.



MEF

Firmado Digitalmente por
MARTINEZ ZAVALA Ana
Teresa FAU
20131370645 soft
Fecha: 17/11/2022
16:28:46 COT
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUIPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 17/11/2022 15:52:59
COT
Motivo: Doy V° B°

7. ANEXOS

Anexo N° 1: Formulario Electrónico de Registro de Consultas.

Anexo N° 2: Descripción gráfica del Procedimiento de atención de consultas del/de la usuario/a.



MEF

Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 22/11/2022
16:53:59 COT
Motivo: Doy V° B°

Anexo N° 1: Formulario Electrónico de Registro de Consultas.



Registra tu consulta

¿Realiza la consulta en representación de una Entidad?

Sí
No

Documento de Identidad

Nombres

Apellido Paterno

Apellido Materno

Correo electrónico

Buscar entidad por:

RUC ----- Raz. Social -----

Celular/ Telefónico fijo

Tema de Consulta

Consulta

Registrar consulta



MEF

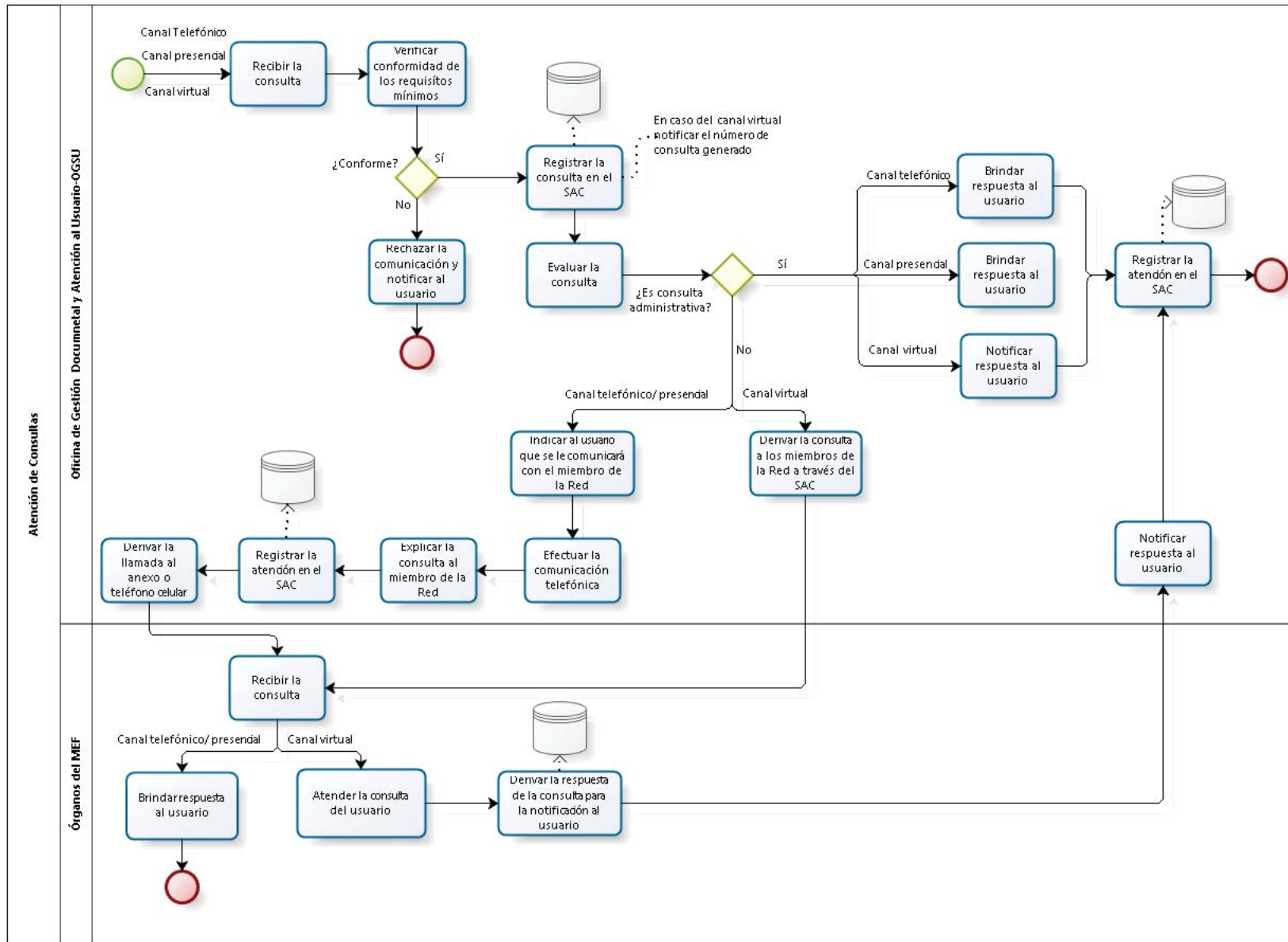
Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 17/11/2022 15:53:09
COT
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 22/11/2022
16:54:04 COT
Motivo: Doy V° B°

Anexo N° 2: Descripción gráfica del Procedimiento de atención de consultas del/de la usuario/a.



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 17/11/2022 15:53:16
COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 22/11/2022
16:54:08 COT
Motivo: Doy V° B°