



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

INFORME N° 023 -2022-EF/45.04

Para : Señora
ANA TERESA MARTÍNEZ ZAVALITA
Directora General
Oficina General de Servicios al Usuario

Asunto : Informe Ejecutivo de Gestión correspondiente al ejercicio 2021

Referencia : Resolución Ministerial N° 103-2020-EF/47 (numeral 5.4.1)
H.R. N° 008766-2022

Fecha : Lima, 11 de febrero de 2022

Me dirijo a usted a fin de elevar a su despacho el presente informe ejecutivo, sobre lo gestionado por la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF durante el ejercicio presupuestal 2021, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 5.4.1 de la Directiva N° 001-2020-EF/47.01, denominada “Integridad y Lucha contra la Corrupción en el Ministerio de Economía y Finanzas”.

1. Antecedentes

- 1.1. Con Resolución Ministerial N° 358-2020-EF/43, se aceptó la renuncia formulada por la señora Gabriela Jazmín García Arcia como Directora de la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF, unidad orgánica dependiente de la Oficina General de Servicios al Usuario, así como se designó a la suscrita como directora de dicha unidad orgánica desde el 18 de diciembre del 2020, cargo que vengo desempeñando a la fecha.
- 1.2. En atención al Memorando Circular N° 0005-2022-EF/47.01, el 7 de febrero del presente, se completó el formulario estructurado puesto a disposición por la Oficina General de Integridad Institucional y Riesgos Operativos; habiéndose recibido acuse de su llenado por correo electrónico de la misma fecha.

2. Estado situacional al inicio del ejercicio presupuestal 2021

Al inicio del ejercicio presupuestal 2021, el estado situacional de la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF era el siguiente:

- 2.1. Veintisiete (27) Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (CONECTAMEF) brindaban, de manera remota para evitar el contagio de la COVID-19, los servicios de mesa de partes, atención de consultas, asistencia técnica y capacitación en los sistemas administrativos sobre los que el ministerio ejerce rectoría, a excepción del





MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”**

Sistema Nacional de Abastecimiento, y sus respectivos aplicativos informáticos.

- 2.2. El Plan de Trabajo CONECTAMEF 2021 se encontraba en la etapa de consolidación de la información proveniente de los órganos que participan en dichos centros, por lo que resultó necesario priorizar su aprobación durante el mes de enero del 2021.
- 2.3. Los datos de los servicios de atención de consultas, asistencia técnica y capacitación se ingresan en el aplicativo informático REGISTRAMEF, respecto del cual se han generado requerimientos desde el 2019 para su desarrollo. Por tal motivo, se requería coordinar con la OGTI para la aprobación de un cronograma de trabajo que permita tener predictibilidad sobre la disponibilidad las nuevas funcionalidades.
- 2.4. El marco normativo para la organización y prestación de los servicios, así como la guía gráfica para los CONECTAMEF no se encontraban alineados al vigente Reglamento de Organización y Funciones del MEF.
- 2.5. En la administración de las sedes CONECTAMEF, si bien se habían contratado los nuevos inmuebles para el funcionamiento de las sedes Amazonas y La Libertad, correspondía concluir la implementación, así como iniciar el traslado de las sedes Cajamarca e Ica.

3. Objetivos previstos para el ejercicio presupuestal 2021

Al inicio del ejercicio presupuestal 2021, el trabajo de la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF fue organizado en función a los siguientes objetivos:

- 3.1. Efectuar el seguimiento y monitoreo del cumplimiento del Plan de Trabajo CONECTAMEF 2021, el mismo que contiene las metas de servicios y cobertura por parte de los equipos multidisciplinarios en cada sede y en función a cada órgano que participa en los centros de servicios.
- 3.2. Contar con un marco normativo que regule a los equipos multidisciplinarios en los CONECTAMEF de acuerdo con el vigente Reglamento de Organización y Funciones, y en articulación con los responsables técnicos de los órganos que participan en los CONECTAMEF.
- 3.3. Coordinar con las entidades que son contraparte en los convenios de colaboración interinstitucional suscritos por el MEF y que conciernen a los CONECTAMEF, para su evaluación y, de ser el caso, ser renovados oportunamente.
- 3.4. Aprobar el Plan de Trabajo de los CONECTAMEF 2022 con anterioridad a su aplicación; esto es, hasta el 31 de diciembre del 2021.





MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”**

- 3.5. Iniciar la implementación de las nuevas funcionalidades para el aplicativo REGISTRAMEF, en mérito a un cronograma de trabajo aprobado en conjunto con la Oficina General de Tecnologías de la Información.
- 3.6. Contar con inmuebles acondicionadas para la prestación de servicios por parte de los 27 equipos multidisciplinarios a nivel nacional.
- 3.7. Difundir los servicios brindados por el CONECTAMEF a través de las plataformas disponibles: página web CONECTAMEF, canal de capacitaciones Youtube e inclusión del Calendario de Orientación a Servidores Públicos en el app MEFMóvil.
- 3.8. Con ocasión de los 10 años de los CONECTAMEF, organizar un evento de capacitación multisistémico con la participación de los directores de línea, y documentar las acciones llevadas a cabo en la primera década de trabajo de los CONECTAMEF.

4. Acciones desarrolladas para el logro de objetivos

A continuación, se describen las acciones desarrolladas durante el período de enero a diciembre del 2021 para el logro de los objetivos:

- 4.1. Mensualmente los gestores de centro reportaron la ejecución de los servicios en sus respectivas sedes, se consolidó la información y reportó el avance en el cumplimiento de metas y cobertura, así como se dispuso la reasignación de las entidades usuarias cuando los especialistas e implantadores se encontraron ausentes por licencias o uso del período vacacional. Así también, se efectuó el seguimiento sobre la programación de las actividades en el REGISTRAMEF con anterioridad a su ejecución.
- 4.2. Se sostuvieron reuniones con algunos gestores de centro para recabar información sobre las tareas involucradas en la prestación de los servicios, e identificar los cambios normativos que serían necesarios. Se remitió la propuesta a los órganos involucrados en los CONECTAMEF, se sostuvieron reuniones con los responsables técnicos a efectos de consensuar el texto y solicitar su aprobación. Los proyectos aprobados se describen en el numeral 6 el presente informe.
- 4.3. Se sostuvieron reuniones de coordinación con los representantes del OSCE, PROINVERSION y PCM con quienes se tiene suscritos convenios de colaboración interinstitucional para el uso compartido de las sedes CONECTAMEF. Se efectuó la liquidación mensual del pago proporcional por los gastos generados (seguridad y vigilancia, limpieza y servicios básicos).



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 CI BDHD

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





MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”**

- 4.4. En el mes de octubre del 2021 se remitió a los responsables técnicos la información sobre las metas y cobertura de servicios actualizadas hasta el tercer trimestre, solicitándoles, entre otros, el envío de la proyección para el 2022 hasta el último día del mes de noviembre. Durante el mes de diciembre se consolidó la información y se previó su aprobación antes de concluir el ejercicio presupuestal 2021.
- 4.5. Se consolidó en un solo requerimiento las nuevas funcionalidades para el REGISTRAMEF enmarcadas en la necesidad de reforzar la prestación virtual de los servicios y dar cumplimiento a las nuevas disposiciones aprobadas para la organización de los CONECTAMEF. Dicho requerimiento se expuso ante el equipo designado por la Oficina General de Tecnologías de la Información, atendiendo recíprocamente las consultas respectivas.
- 4.6. Se tramitó ante la Oficina de Abastecimiento los pedidos de servicios y de compra para concluir la implementación de las sedes La Libertad y Amazonas, como para realizar el traslado de las sedes Cajamarca e Ica. Se solicitó también la renovación de los contratos de alquiler de las sedes restantes, así como se solicitó el inicio de los procesos para la contratación del servicio de fotocopiado y escaneado, como el de limpieza, a nivel nacional.
- 4.7. Se centraliza en el canal YouTube del CONECTAMEF los vídeos producidos internamente, como aquellos emitidos por otras direcciones del ministerio, en tanto son de interés de nuestros usuarios. Se solicitó a la OGTI la publicación de información actualizada para la página web de los CONECTAMEF, se elaboraron las notas de prensa y se monitoreó la participación del personal en eventos intersectoriales como GORE y MUNI ejecutivos y la sesión descentralizada de Consejo de Ministros.
- 4.8. Con la coordinación desde la OGSU, se cursaron documentos de invitación, se sostuvieron reuniones con los directores generales de los órganos que participan en los CONECTAMEF para consensuar la temática a ser abordada en el evento multisistémico. En el caso de la memoria por los diez años de trabajo, se recabó información a través de los gestores de centro. En ambos casos, se contó con la participación del profesional en Comunicaciones.

5. Logros obtenidos durante el periodo reportado

- 5.1. Se cumplieron las metas de servicios consideradas en el Plan de Trabajo CONECTAMEF 2021; habiéndose brindado 51,210 asistencias técnicas, atendido 86,733 consultas y realizado 890 eventos en los que se capacitó a 60,375 usuarios. A nivel de cobertura, se atendió al 97,7% de entidades usuarias de los CONECTAMEF.



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 CIIBDHD

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





MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”**

- 5.2. Se aprobó el proyecto de directiva “Lineamientos para la organización de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF”, con la opinión favorable de la DGPP, DGCP, DGTP, DGGFRH, DGPMI, OGTI, OGA, Oficina de Comunicaciones y la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.
- 5.3. Se suscribió la quinta adenda con PROINVERSION para mantener las sedes compartidas en Cusco y Áncash-Huaraz, se actualizaron los convenios por Cajamarca, La Libertad y Pasco; y se resolvió el convenio específico por la sede San Martín-Moyobamba. En el caso de OSCE, se modificó el convenio específico por Amazonas, y se suscribieron nuevos convenios por Ica y La Libertad. Finalmente, se renovaron los convenios con la Universidad Nacional de Piura y PCM, y se firmó uno nuevo con la SUNAT.
- 5.4. El 28 de diciembre del 2021 se aprobó en reunión entre la OGSU, OGC y los responsables técnicos de los órganos involucrados en los CONECTAMEF, el Plan de Trabajo 2022 que contiene las metas de servicios, cobertura de entidades usuarias como indicadores de gestión.
- 5.5. Se aprobó el cronograma de trabajo para las nuevas funcionalidades en el REGISTAMEF a ser puestas a disposición de los usuarios entre setiembre 2021 y abril 2022. El desarrollo, pruebas y pase a producción se realizó conforme a dicho cronograma, habiéndose efectuado al 31 de diciembre, cinco pases a producción.
- 5.6. Se trasladó e implementaron los nuevos locales para Cajamarca e Ica, así como la refacción de los inmuebles que estaban siendo retornados con los propietarios con la consecuente suscripción de las actas de conformidad. Estos trabajos implican, entre otros, la supervisión de un arquitecto, elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas para pintado, embalaje, traslado, nuevo mobiliario, señalética, instalación de los servicios informáticos, según corresponda.
- 5.7. Se suscribieron 3,247 nuevos usuarios al Canal de Capacitaciones YouTube, en el que se registran además 199,286 vistas y 35 534.4 horas de reproducción sobre los videos. Se actualizó la página web del CONECTAMEF a través de la Oficina General de Tecnologías de la Información, y se incluyó la sección Calendario de Orientación a Servidores Públicos 2021 en el APP MEFmóvil que genera alertas sobre las fechas de vencimiento.
- 5.8. Se realizó el evento denominado “CONECTAMEF: Fortalecimiento de capacidades para un gasto público efectivo” a través de la plataforma de Microsoft Teams, disponible en el canal de capacitaciones YouTube; así también, se publicó la “Memoria Institucional del CONECTAMEF 2011:2021,



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 CIIBDHD

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



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”**

Una década al servicio del país”, con depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2021.08229 y disponible para descarga en la página web del CONECTAMEF.

6. Directivas/instrumentos emitidos durante el año 2021

- 6.1. Resolución Directoral N° 160-2021-EF/43.01, del 5 de julio del 2021, deja sin efecto la Resolución Directoral N° 550-2013-EF/43.01 que aprobó los “Lineamientos de Gestión de Servicios - CONECTAMEF”.
- 6.2. Resolución Ministerial N° 208-2021-EF/45 del 7 de julio del 2021, deroga las Resoluciones Ministeriales N° 639-2011-EF/10, N° 755-2011-EF/710, N° 799-2011-EF/10, N° 938-2011-EF/10, N° 288-2012-EF/45 y N° 156-2017-EF/45.
- 6.3. Directiva N° 005-2021-EF/45.01, “Lineamientos para la organización de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF”, aprobada por la Resolución de Secretaría General N° 030-2021-EF/13, del 13 de julio del 2021.
- 6.4. Resolución Directoral N° 175-2021-EF/43.01, del 14 de julio del 2021, deja sin efecto la Resolución Directoral N° 149-2015-EF/43.01 que aprobó la “Guía Gráfica del CONECTAMEF: Uso y Aplicaciones”.
- 6.5. Guía N° 001-2021-EF/45.01, “Guía Gráfica del CONECTAMEF: Usos y Aplicaciones”, aprobada por la Resolución de Secretaría General N° 031-2021-EF/13, del 16 de julio del 2021.

7. Acciones pendientes por desarrollar

A continuación, se describen las acciones pendientes y que han sido consideradas para su ejecución en el 2022:

- 7.1. Convocar a los gestores de centro para la presentación del plan de trabajo de los CONECTAMEF 2022. Su aprobación y remisión se realizó el 28 y 31 de diciembre del 2021, respectivamente; motivo por el cual su presentación a dichos servidores se previó para el 5 de enero del 2022.
- 7.2. Elaborar, trasladar e instalar la señalética en lenguas originarias (quechua chanka, aimara y shipiko konibo) para los CONECTAMEF. A tal efecto, se elaborarán las especificaciones técnicas y se dará inicio al trámite de acuerdo con las disposiciones vigentes para las contrataciones.
- 7.3. Lanzamiento del Calendario de Orientación para Servidores Públicos 2022 que será traducido a lenguas originarias (quechua chanka, aimara y shipiko konibo). El lanzamiento se encuentra supeditado a la disponibilidad de las



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 CIIBDHD

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





MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”**

fechas de vencimiento que son reportadas por los órganos involucrados en los CONECTAMEF, así como, en cuanto a la traducción, se encuentra sujeta a la contratación correspondiente.

- 7.4. Continuar las coordinaciones con la Oficina General de Tecnologías de la información para el desarrollo de un software orientado a las acciones para la administración de las sedes CONECTAMEF, generando alertas sobre los plazos de los contratos y los certificados municipales, el mantenimiento y contratación de bienes y servicios para la operatividad adecuada de las instalaciones.
- 7.5. Continuar las coordinaciones con la Oficina de Abastecimiento para la contratación de los servicios orientados a la identificación de nuevos inmuebles para el traslado de las sedes Loreto y Áncash-Santa, sobre las cuales dicha unidad orgánica ha emitido opinión en el 2019.

8. Formatos

- Formato 1: Información de personal
- Formato 2: Estado de recomendaciones derivadas de servicios de control a cargo de la Oficina al 31/12/2021
- Formato 3: Totalidad de documentos emitidos, según clasificación
- Formato 4: Información de convenios a cargo de la Oficina
- Formato 5: Listado de plataformas digitales o cuentas electrónicas, buzón de sugerencias, de consultas u otros, a cargo de la Oficina
- Formato 6: Detalle de órdenes de compra/servicio durante el ejercicio 2021
- Formato 7: Ejecución Presupuestaria 2021

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
SANDY FLORES MERINO
Directora
Oficina de Gestión de los CONECTAMEF



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 CIIBDHD

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

