



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 06/03/2024  
21:01:01 EST  
Motivo: Doy V° B°

# Resolución de Secretaría General



Lima, 06 de marzo del 2024

N° 018-2024-EF/13

## CONSIDERANDO:

Que, el literal g) del artículo 7 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, señala que la gestión de procesos tiene como propósito, entre otros, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública";

Que, bajo dicho marco normativo, con Resolución Ministerial N° 0269-2023-EF/41, de fecha 18 de julio de 2023, se aprueba la Directiva N° 001-2023-EF/41.02, "Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas";

Que, con Resolución de Secretaría General N° 014-2020-EF/13, se aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Economía y Finanzas;

Que, en aplicación de lo dispuesto en la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública" y la Resolución Ministerial N° 0269-2023-EF/41, que aprueba la Directiva N° 001-2023-EF/41.02, "Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas", se ha formulado la actualización del Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 05), a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero;

Que, conforme a lo establecido en el numeral 6.2.3 de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP y el numeral 5.1.1 de la Directiva N° 001-2023-EF/41.02, los Manuales de Procedimientos se aprueban por Resolución de Secretaría General, previa opinión técnica de la Oficina de Planeamiento y Modernización de la Gestión de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, opinión legal de la Oficina General de Asesoría Jurídica y visación de la Ficha de Procedimiento por parte del dueño del proceso;

Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 07/03/2024  
07:56:23 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ CENTENO  
Mercedes Pilar FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 07/03/2024  
09:32:08 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MELGAREJO CASTILLO  
Juan Carlos FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 07/03/2024  
11:41:22 COT  
Motivo: Doy V° B°

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) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmappu.gob.pe/web/validador.xhtml>





Firmado Digitalmente por  
VARGAS MÉDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 06/03/2024  
21:01:15 EST  
Motivo: Doy V° B°

Que, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto ha elaborado el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 05), a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero;



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 07/03/2024  
07:56:31 COT  
Motivo: Doy V° B°

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP; la Resolución Ministerial N° 0269-2023-EF/41, que aprueba la Directiva N° 001-2023-EF/41.02, Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas; la Resolución de Secretaría General N° 014-2020-EF/13, que aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Economía y Finanzas; y, la Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas;



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ CENTENO  
Mercedes Pilar FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 07/03/2024  
09:32:26 COT  
Motivo: Doy V° B°

### SE RESUELVE:

**Artículo 1.** Aprobar el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 05), a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, que como anexo forma parte de la presente Resolución.

**Artículo 2.** Derogar la Resolución de Secretaría General N° 024-2023-EF/13, que aprueba el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 04).

**Artículo 3.** Publicar la presente Resolución en la sede digital del Ministerio de Economía y Finanzas ([www.gob.pe/mef](http://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: 07/03/2024  
12:34:50 COT  
Motivo: Firma Digital



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





Ministerio de  
Economía  
y Finanzas

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO Carlos  
Alberto FAU 20131370645  
hard  
Fecha: 04/03/2024 15:43:11  
EST  
Motivo: Firma Digital



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL MACROPROCESO S04 GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 04/03/2024  
11:13:12 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ CENTENO  
Mercedes Pilar FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 04/03/2024  
11:58:27 COT  
Motivo: Doy V° B°

# 2024



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 04/03/2024  
13:57:19 COT  
Motivo: Doy V° B°

### Hoja de control de cambios

Fecha	Descripción del cambio o actualización	Versión	Responsable
Marzo de 2023	Quinta versión del Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas	05	OGSU DEFCON

## ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETIVO .....	4
3. ALCANCE .....	4
4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN .....	4
5. MARCO NORMATIVO .....	5
6. INVENTARIO DEL MACROPROCESO .....	7
7. FICHA TÉCNICA DEL MACROPROCESO Y DIAGRAMA DE INTERRELACIÓN .....	8
8. FICHAS DE PROCESO, DIAGRAMAS DE INTERRELACIÓN, FICHAS DE PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMAS .....	12
8.1 S04.01 Gestión Documental .....	12
8.1.1 S04.01.01 Recepción Documental .....	17
8.1.2 S04.01.02 Notificación de Documentos .....	22
8.1.3 S04.01.03 Administración de Archivos .....	31
8.1.3.1 S04.01.03.01 Transferencia Documental .....	37
8.1.3.2 S04.01.03.02 Valoración Documental .....	41
8.1.3.3 S04.01.03.03 Descripción Documental .....	45
8.1.3.3.1 S04.01.03.03.01 Descripción de Documentos Administrativos .....	48
8.1.3.3.2 S04.01.03.03.02 Descripción de Documentos Históricos .....	54
8.1.3.4 S04.01.03.04 Atención de servicios archivísticos .....	57
8.1.3.5 S04.01.03.05 Planificación de la Producción .....	62
8.1.3.5 S04.01.03.06 Producción de Microformas .....	66
8.1.3.5.1 Digitalización de Folios hasta A3 .....	81
8.1.3.5.2 Digitalización de Folios mayores A3 .....	83
8.1.3.5.3 Subsanación de la inconsistencia .....	85
8.1.3.5.4 Almacenamiento de Microformas .....	87
8.1.3.5 S04.01.03.07 Elaboración de Documentos de Gestión Archivística .....	89
8.2 S04.02 Atención al Usuario .....	93
8.2.1 S04.02.01 Atención de consultas .....	98
8.2.2 S04.02.02 Atención de solicitudes de acceso a la información pública .....	103
8.2.3 S04.02.03 Atención de quejas .....	113
8.2.4 S04.02.04 Atención de reclamos .....	120
8.2.5 S04.02.05 Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias .....	125

## **1. INTRODUCCIÓN**

El principio fundamental de la gestión por procesos es entender a las entidades como un todo y no sólo como la suma de cada una de sus partes, es decir, comprenderla como la unidad que en sí misma representa, comprendiendo la interrelación de los procesos como un sistema y gestionarlos para el logro de resultados, teniendo en cuenta que cada proceso agrega valor al sistema.

En ese sentido, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, "Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración pública"; la misma señala que la implementación de la gestión por procesos es progresiva, de acuerdo a las siguientes fases: i) Fase de Determinación de Procesos, ii) Seguimiento, medición y análisis de procesos; y, iii) Mejora de Procesos.

Para un mejor desarrollo de la primera fase, el Ministerio la ha segmentado en dos (02) etapas, en la primera se elaboró el Mapa de Procesos, culminando con la aprobación del mismo a través de la Resolución de Secretaría General N° 014-2020-EF/13; y en la segunda se caracterizan los procesos identificados previamente hasta el nivel de procedimiento, dicha caracterización implica el detalle de las actividades de procedimientos; así como, la elaboración de los diagramas de flujo, para lo cual se toma en consideración lo establecido en la Directiva N° 001-2023-EF/41.02 - "Disposiciones para la Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas", aprobada mediante Resolución Ministerial N° 0269-2023-EF/41.

Posterior a ello, en base a los Manuales de Procedimientos aprobados, se proseguirá con el perfeccionamiento continuo de los procesos en el marco de las subsiguientes fases ii) Seguimiento, Medición y Análisis de Procesos; y, iii) Mejora de Procesos de la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio.

## **2. OBJETIVO**

El presente Manual de Procedimientos describe en forma secuencial y lógica las actividades de los procesos de nivel 1 y nivel 2 que forman parte del proceso de soporte nivel 0 "Gestión Documental y de Atención al Usuario", a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos del Ministerio de Economía y Finanzas.

## **3. ALCANCE**

Es de aplicación para los servidores de las órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Economía y Finanzas que intervienen en los procesos, procedimientos, productos y servicios del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario descritos en el presente Manual.

## **4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

El dueño del proceso debe revisar anualmente los procesos y sus procedimientos con la finalidad de identificar una necesidad de actualización y mejora, de conformidad con lo señalado en el numeral 4.5 del numeral 4 la Directiva N° 001-2023-EF/41.02, "Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas", aprobada con Resolución Ministerial N° 0269-2023-EF/41.

## **5. MARCO NORMATIVO**

### **5.1 DE LA GESTIÓN POR PROCESOS**

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 0269-2023-EF/41, que aprueba la Directiva N° 001-2023-EF/41.02, “Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas”.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

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

### **5.2 DEL MACROPROCESO S04 “GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO”**

- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas.
- Decreto Supremo N° 135-99-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario.
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 050-2004-EF, que establece funciones del Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.
- Decreto Supremo N° 136-2008-EF, que reglamenta el procedimiento de queja contra el Tribunal Fiscal.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado - PIDE.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

- Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.
- Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba la Directiva N° 007-2021-EF/45.01 denominada “Lineamientos que regulan el Sistema de archivos del Ministerio de Economía y finanzas”.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP. - Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, “Norma técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública”.
- Resolución de Secretaría General N° 016-2021-EF/13 que aprueba la Directiva N° 002-2021-EF/45.01 “Disposiciones y procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los administrados/as y usuarios/as ante el MEF”.
- Resolución de Secretaría General N° 018-2021-EF/13, que aprueba la Directiva N° 003-2021-EF/45.01 “Directiva para el uso de la Ventanilla Electrónica del Ministerio de Economía y Finanzas”.
- Resolución de Secretaría General N° 038-2021-EF/13, que aprueba la Directiva N° 006-2021-EF/45.01, denominada “Disposiciones que regulan la Gestión Documental en el Ministerio de Economía y Finanzas”.
- Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN/J, que aprueba la “Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público”.
- Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J "Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas”.
- Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA "Norma para la Valoración Documental en la Entidad Pública”.
- Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA “Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública”.

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

6. INVENTARIO DEL MACROPROCESO

Tabla N° 1  
Inventario S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario

TIPO	CÓDIGO	PROCESOS DE NIVEL 0	CÓDIGO	PROCESOS DE NIVEL 01	CÓDIGO	PROCESOS DE NIVEL 02	CÓDIGO	PROCESOS DE NIVEL 03	CÓDIGO	PROCESOS DE NIVEL 04		
Soporte	S04	Gestión Documental y de Atención al Usuario	S04.01	Gestión Documental	S04.01.01	Recepción Documental	--	--	--	--		
					S04.01.02	Notificación de Documentos	--	--	--	--		
					S04.01.03	Administración de Archivos	S04.01.03.01	Transferencia Documental	--	--		
							S04.01.03.02	Valoración Documental	--	--		
							S04.01.03.03	Descripción Documental	S04.01.03.03.01	Descripción de Documentos Administrativos	--	--
									S04.01.03.03.02	Descripción de Documentos Históricos	--	--
							S04.01.03.04	Atención de servicios archivísticos	--	--		
							S04.01.03.05	Planificación de la Producción	--	--		
							S04.01.03.06	Producción de Microformas	--	--		
							S04.01.03.07	Elaboración de Documentos de Gestión Archivística	--	--		
					S04.02	Atención al Usuario	S04.02.01	Atención de consultas	--	--		
							S04.02.02	Atención de solicitudes de acceso a la información pública	--	--		
							S04.02.03	Atención de quejas	--	--		
							S04.02.04	Atención de reclamos	--	--		
							S04.02.05	Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias	--	--		

Elaborado por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

## 7. FICHA TÉCNICA DEL MACROPROCESO Y DIAGRAMA DE INTERRELACIÓN

FICHA TÉCNICA DE PROCESO						
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión Documental y Atención al Usuario					
<b>CÓDIGO</b>	S04	<b>TIPO DE PROCESO</b>	Soporte			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Orientar e informar sobre los servicios y actividades que desarrolla el Ministerio; así como, administrar eficazmente la gestión documental, brindando una atención de calidad al ciudadano y al usuario interno.	<b>DUEÑO DEL PROCESO</b>	Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero.			
PROVEEDORES	ELEMENTOS DE ENTRADA (INSUMO)	CÓDIGO	SUBPROCESOS	DUEÑO DEL SUBPROCESO	SALIDAS (PRODUCTOS)	USUARIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Órganos del MEF.</li> <li>▪ Entidades Públicas y Privadas.</li> <li>▪ Ciudadanía.</li> <li>▪ Alta Dirección.</li> <li>▪ OGSU.</li> <li>▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos presentados de manera física, virtual o a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado.</li> <li>▪ Documentos que remiten los órganos o unidades orgánicas del MEF.</li> <li>▪ Informe que Adjunta el Cronograma Anual de Transferencias.</li> <li>▪ Solicitud de Transferencia Documental al Archivo Central.</li> <li>▪ Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA).</li> <li>▪ Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA)</li> <li>▪ Programa de Descripción Archivística del MEF.</li> <li>▪ Acervo documental transferido al Archivo Central.</li> <li>▪ Solicitud de servicio archivístico.</li> <li>▪ Plan de Producción Anual.</li> <li>▪ Lote de Documentos.</li> </ul>	S04.01	Gestión Documental	Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documento derivado.</li> <li>▪ Documento notificado.</li> <li>▪ Cargo de envíos realizados.</li> <li>▪ Hoja de Ruta con Cargo Digital.</li> <li>▪ Nota Informativa.</li> <li>▪ Hoja de Envío.</li> <li>▪ Acervo Documental Transferido al Archivo Central.</li> <li>▪ Registro de Existencias en el Inventario Topográfico.</li> <li>▪ Expedientes de eliminación.</li> <li>▪ Acta Final de Eliminación de Documentos.</li> <li>▪ Inventario General de Archivo actualizado.</li> <li>▪ Catálogo de Documentos Históricos del MEF.</li> <li>▪ Expediente archivado entregado (digital, copia autenticada u original).</li> <li>▪ Microformas producidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Órganos del MEF.</li> <li>▪ Entidades Públicas y Privadas.</li> <li>▪ Ciudadanía.</li> <li>▪ Órganos y Unidades Orgánicas del MEF.</li> <li>▪ Alta Dirección.</li> <li>▪ Archivo General de la Nación.</li> <li>▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU).</li> </ul>

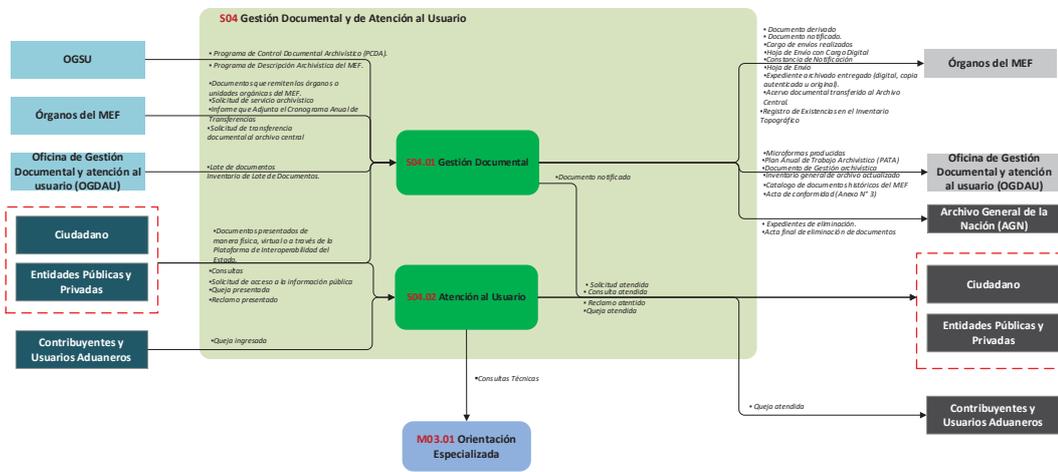
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inventario de Lote de Documentos.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acta de Conformidad (Anexo N° 3).</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> <li>▪ Entidades Públicas.</li> <li>▪ Entidades Privadas.</li> <li>▪ Contribuyentes.</li> <li>▪ Usuarios Aduaneros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultas.</li> <li>▪ Solicitud de acceso a la información pública.</li> <li>▪ Queja presentada.</li> <li>▪ Reclamo presentado.</li> <li>▪ Queja ingresada.</li> </ul>	S04.02	Atención al Usuario	<p>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario</p> <p>Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulta atendida.</li> <li>▪ Solicitud atendida.</li> <li>▪ Reclamo atendido.</li> <li>▪ Queja atendida.</li> <li>▪ Queja atendida.</li> <li>▪ Consultas Técnicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> <li>▪ Entidades Públicas.</li> <li>▪ Entidades Privadas.</li> <li>▪ Contribuyentes.</li> <li>▪ Usuarios Aduaneros.</li> <li>▪ Órganos y unidades orgánicas del MEF (M03.01)</li> </ul>

**IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO**

SISTEMAS INFORMÁTICOS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> <li>▪ Aplicativo de Ventanilla Electrónica (VE).</li> <li>▪ MEFirma.</li> <li>▪ VPN.</li> <li>▪ Correo electrónico.</li> <li>▪ Acceso a repositorios de documentos.</li> <li>▪ Módulo de Mensajería.</li> <li>▪ Plataforma de Courier.</li> <li>▪ Sistema de Información Archivística.</li> <li>▪ Módulo de escaneo del Software Laserfiche.</li> <li>▪ Sistema de Gestión de Microformas.</li> <li>▪ Sistema de Gestión del Archivo Central.</li> <li>▪ Sistema de Atención de Consultas (SAC).</li> <li>▪ Módulo de Atención de Quejas.</li> <li>▪ Ventanilla Electrónica.</li> <li>▪ Plataforma de atención de reclamos.</li> <li>▪ Sistema de Registro de Atenciones (SIRA).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos registrados de manera oportuna.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de salidas no conformes.</li> <li>▪ Documentos Notificados de los distintos canales.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> <li>▪ Porcentaje de transferencia oportuna de documentos por parte de los órganos y unidades orgánicas al Archivo Central.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> <li>▪ Porcentaje de eliminación de documentos sobre la programación aprobada en el PATA del año correspondiente.</li> <li>▪ Porcentaje de espacio disponible para archivo central.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> <li>▪ Porcentaje de documentos administrativos descritos.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de salidas no conformes</li> <li>▪ Porcentaje de documentos históricos descritos.</li> <li>▪ Porcentaje de servicios archivísticos atendidos.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de salidas no conformes</li> <li>▪ Porcentaje de documentos digitalizados con valor legal.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> <li>▪ Consultas atendidas dentro del plazo.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Solicitudes atendidas dentro del plazo oportuno.</li><li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li><li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li><li>▪ Porcentaje de quejas atendidas dentro del plazo oportuno.</li><li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li><li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li><li>▪ Porcentaje de reclamos atendidos dentro del plazo oportuno.</li><li>▪ Índice de satisfacción del cliente</li><li>▪ Índice de salidas no conformes</li><li>▪ Quejas atendidas dentro del plazo establecido.</li></ul>
--	---

Gráfico N° 1  
Diagrama de Interrelación "S04. Gestión Documental y de Atención al Usuario"



## 8. FICHAS DE PROCESO, DIAGRAMAS DE INTERRELACIÓN, FICHAS DE PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMAS

### 8.1 S04.01 Gestión Documental

FICHA TÉCNICA DE SUBPROCESO			
<b>PROCESO</b>	Gestión Documental y de Atención al Usuario		
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO</b>	Gestión Documental		
<b>CÓDIGO</b>	S04.01	<b>TIPO DE PROCESO</b>	Soporte
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Establecer los procedimientos necesarios que permitan brindar una adecuada gestión documental en el Ministerio.	<b>BASE LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo General.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>▪ Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba la Directiva N° 007-2021-EF/45.01 denominada "Lineamientos que regulan el Sistema de archivos del Ministerio de Economía y Finanzas".</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General N° 018-2021-EF/13, que aprueba la Directiva N° 003-2021-EF/45.01 "Directiva para el uso de la Ventanilla Electrónica del Ministerio de Economía y Finanzas".</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General N° 038-2021-EF/13, que aprueba la Directiva N° 006-2021-EF/45.01, denominada "Disposiciones que regulan la Gestión Documental en el Ministerio de Economía y Finanzas".</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J "Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas.</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA "Norma para la Valoración Documental en la Entidad Pública".</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN/J, que aprueba la "Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público".</li> </ul>

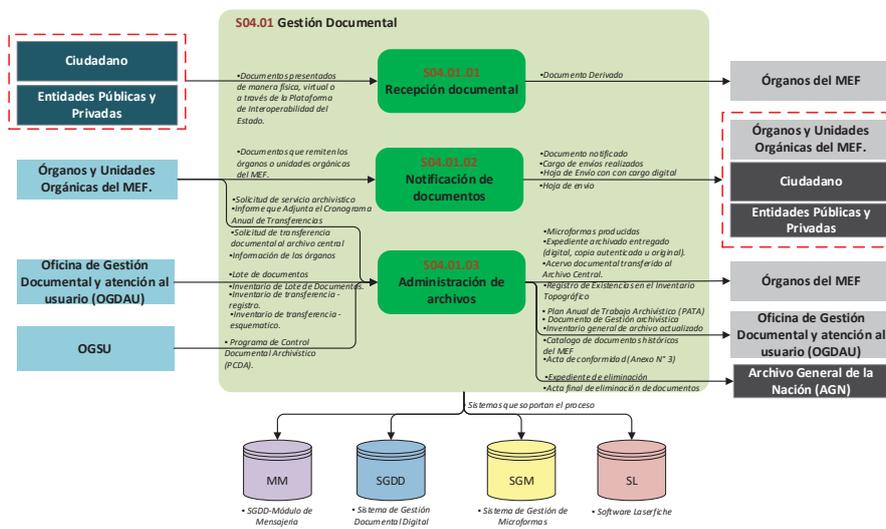
					<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública".</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>	
<b>ALCANCE</b>	Inicio: Recepción documental. Fin: Administración de Archivos.			<b>DUEÑO DEL SUBPROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>	
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ELEMENTOS DE ENTRADA (INSUMO)</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SUBPROCESOS</b>	<b>DUEÑO DEL SUBPROCESO</b>	<b>SALIDAS (PRODUCTOS)</b>	<b>USUARIOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadano.</li> <li>Entidades Públicas y Privadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos presentados de manera física, virtual o a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado.</li> </ul>	S04.01.01	Recepción documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento Derivado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Órganos del MEF.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Órganos y Unidades Orgánicas del MEF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos que remiten los órganos o unidades orgánicas del MEF.</li> </ul>	S04.01.02	Notificación de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento notificado.</li> <li>Cargo de envíos realizados</li> <li>Hoja de Ruta con Cargo Digital</li> <li>Nota Informativa.</li> <li>Hoja de Envío.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades Públicas y Privadas.</li> <li>Ciudadano.</li> <li>Órganos y Unidades Orgánicas del MEF.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Órganos y Unidades Orgánicas del MEF.</li> <li>Oficina de Gestión Documental y atención al usuario (OGDAU)</li> <li>OGSU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de servicio archivístico</li> <li>Informe que Adjunta el Cronograma Anual de Transferencias</li> <li>Solicitud de Transferencia Documental al Archivo Central</li> <li>Información de los órganos</li> <li>Lote de documentos</li> <li>Inventario de Lote de Documentos.</li> <li>Programa de Descripción Archivística del MEF</li> <li>Inventario de transferencia - registro.</li> <li>Inventario de transferencia - Esquemático.</li> <li>Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA)</li> </ul>	S04.01.03	Administración de Archivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microformas producidas.</li> <li>Expediente archivado entregado (digital, copia autenticada u original).</li> <li>Acervo Documental Transferido al Archivo Central.</li> <li>Registro de Existencias en el Inventario Topográfico.</li> <li>Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA)</li> <li>Documento de Gestión archivística</li> <li>Inventario general de archivo actualizado</li> <li>Catálogo de Documentos Históricos del MEF.</li> <li>Acta de Conformidad (Anexo N° 3)</li> <li>Acta final de eliminación de documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Órganos del MEF.</li> <li>Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU)</li> <li>Archivo General de la Nación.</li> </ul>

**IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL SUBPROCESO**

SISTEMAS INFORMÁTICOS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acceso a repositorios de documentos.</li> <li>▪ Aplicativo de Ventanilla Electrónica (VE).</li> <li>▪ Catálogo de documentos históricos (Excel)</li> <li>▪ Correo electrónico.</li> <li>▪ Inventario General de Documentos.</li> <li>▪ MEFirma.</li> <li>▪ Módulo de escaneo del Software Laserfiche.</li> <li>▪ Plataforma de Courier.</li> <li>▪ Sistema de Gestión Archivística (SGA)</li> <li>▪ Sistema de Gestión de Microformas (SGM).</li> <li>▪ Sistema de Gestión del Archivo Central</li> <li>▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> <li>▪ Sistema de Información Archivística.</li> <li>▪ Software de Grabación.</li> <li>▪ Software Laserfiche</li> <li>▪ VPN.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos registrados de manera oportuna.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de salidas no conformes.</li> <li>▪ Documentos Notificados de los distintos canales.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> <li>▪ Porcentaje de transferencia oportuna de documentos por parte de los órganos y unidades orgánicas al Archivo Central.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> <li>▪ Porcentaje de eliminación de documentos sobre la programación aprobada en el PATA del año correspondiente.</li> <li>▪ Porcentaje de espacio disponible para archivo central.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> <li>▪ Porcentaje de documentos administrativos descritos.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de salidas no conformes</li> <li>▪ Porcentaje de documentos históricos descritos.</li> <li>▪ Porcentaje de servicios archivísticos atendidos.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de salidas no conformes</li> <li>▪ Porcentaje de documentos digitalizados con valor legal.</li> <li>▪ Elaboración de documento de gestión archivística</li> </ul>
CONTROLES	RECURSOS
<p>Procedimiento de Recepción documental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir y verificar los requisitos de admisibilidad</li> <li>▪ Registrar documento. En presencial, en caso de tratarse de un documento físico, se coloca un sello de recepción.</li> </ul> <p>Procedimiento de Notificación de Documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar seguimiento con el ID de las notificaciones en la Plataforma (aplicativo, sistema o software) de la empresa de Courier.</li> <li>▪ Verificar los cargos de notificación y los documentos no notificados.</li> <li>▪ Realizar seguimiento a través de los estados de la Hoja de Envío, hasta dos (2) días hábiles posterior al envío.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalaciones de la Oficina General de Recursos Humanos</li> <li>▪ Computadoras</li> <li>▪ Laptops</li> <li>▪ Impresoras</li> <li>▪ Sistemas informáticos</li> <li>▪ Especialistas/Analistas/Asistente/Auxiliar/Operador</li> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> <li>▪ Fedatario(a)</li> <li>▪ Supervisor</li> <li>▪ Director(a)</li> <li>▪ Secretario(a) General</li> </ul>

<p>Proceso de Administración de Archivos:  Procedimiento de Transferencia Documental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar que el requerimiento de transferencia según los lineamientos del MEF, por el Analista/Asistente en Archivo.</li> <li>▪ Actualizar el registro de existencias del Archivo Central y la ubicación topográfica, por el Analista/Asistente en Archivo.</li> </ul> <p>Procedimiento de Valoración Documental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preparar expediente de eliminación de documentos, una vez cumplidos sus plazos de vigencia, por el Analista/Asistente en Archivo.</li> <li>▪ Ejecutar entrega de documentación para eliminación de archivos al AGN y firmar Acta final de eliminación de archivos, por el Especialista en Archivo y el Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul> <p>Subproceso de Descripción Documental:  Procedimiento de Descripción de Documentos Administrativos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Extraer y sistematizar información archivística desde los inventarios analíticos para el control de los registros procesados en el Sistema de Gestión Archivística del MEF. por el Analista de procesos archivísticos</li> </ul> <p>Procedimiento de Descripción de Documentos Históricos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar unidades documentales históricas originales y consolidar los catálogos en el inventario Excel, por el Analista de procesos archivísticos</li> </ul> <p>Procedimiento de Atención de Servicios Archivísticos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar que las solicitudes de servicio archivístico contengan los datos correctos, por el Analista/Asistente en Archivo.</li> <li>▪ Verificar integridad de la documentación entregada y firmar papeleta.</li> </ul> <p>Procedimiento de Planificación de la Producción</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suscribir y cargar en el Laserfiche Plan de Producción, por el Director(a) de la Oficina General de Servicios al Usuario, el Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario y el Especialista de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul> <p>Procedimiento de Producción de Microformas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cargar el inventario de lote de documentos en el Sistema de Gestión de Microformas, por el Operador de Recepción.</li> <li>▪ Verificar cumplimiento de los parámetros de calidad de los documentos digitalizados, por el Operador de Control de Calidad y el Fedatario Informático</li> </ul> <p>Procedimiento de elaboración de Documentos de Gestión Archivística</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar el Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA) y el documento de gestión archivística antes de su aprobación, por los encargados de Archivo de Gestión y el Director(a) General de la Oficina General de Servicio al Usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ministro(a)</li> </ul>
--	---

Gráfico N° 02  
Diagrama de Interrelación "S04.01 Gestión Documental"



### 8.1.1 S04.01.01 Recepción Documental

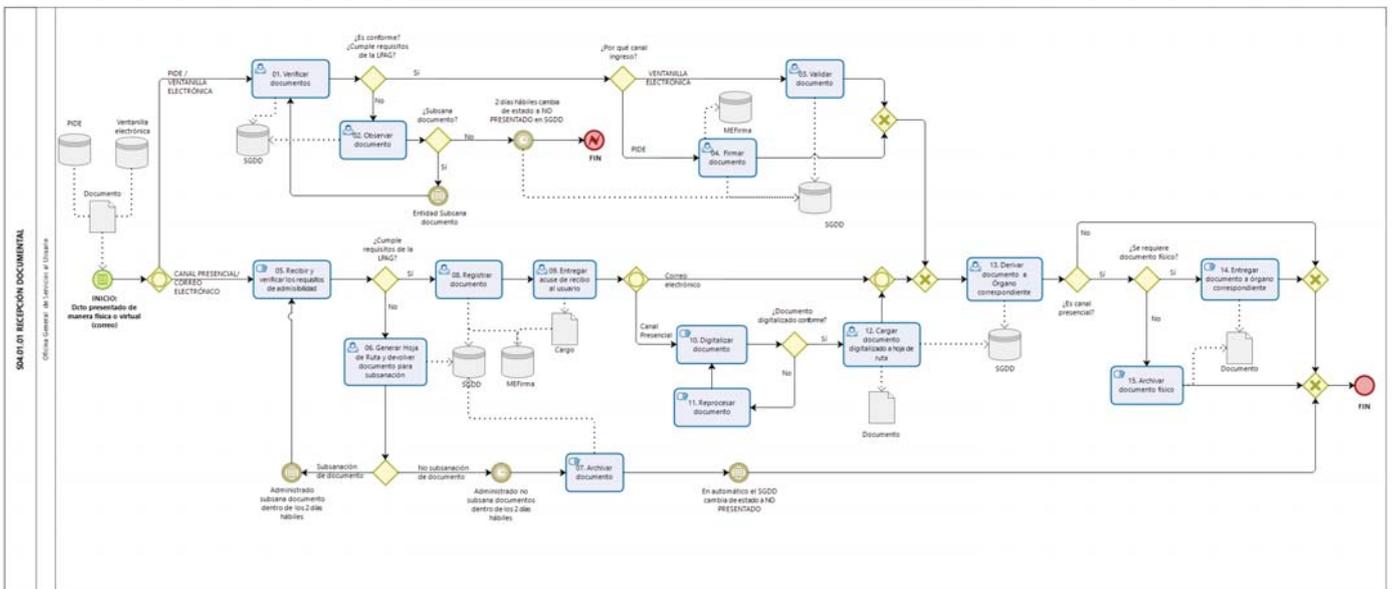
Ficha de Procedimiento Recepción documental			
Código del Subproceso	S04.01.01	Tipo de Proceso	Soporte
<b>Objetivo del Procedimiento</b>	Regular el trámite documental en el Ministerio, a través del adecuado uso del Sistema de Gestión Documental Digital - SGDD.	<b>Base Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley 31170 Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo General.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado - PIDE.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General N° 018-2021-EF/13 que aprueba la Directiva N° 003-2021-EF/45.01 "Directiva para el uso de la Ventanilla Electrónica del Ministerio de Economía y Finanzas".</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General N° 038-2021-EF/13 que aprueba la Directiva N° 006-2021-EF/45.01, denominada "Disposiciones que regulan la Gestión Documental en el Ministerio de Economía y Finanzas".</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
<b>Dueño del Procedimiento</b>	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.		
Vinculación con Procesos			
<b>Código del Proceso</b>	▪ S04	<b>Nombre del Proceso</b>	▪ Gestión Documental y de Atención al Usuario
<b>Código del Subproceso</b>	▪ S04.01	<b>Nombre de Subproceso</b>	▪ Gestión Documental
<b>Proveedor</b>	<b>Insumos</b>	<b>Salidas</b>	<b>Usuario</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ciudadanía.</li> <li>▪ Entidades Públicas y Privadas.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos presentados de manera física, virtual o a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documento derivado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Órganos del MEF.</li> </ul>
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad	
01	<p><b>INICIO: Documento presentado de manera física o virtual (PIDE, ventanilla electrónica o correo electrónico).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de la PIDE, ir a la actividad 01.</li> <li>- En caso de la Ventanilla Electrónica, ir a la actividad 01</li> <li>- En caso de canal presencial, ir a la actividad 05.</li> <li>- En caso de correo electrónico, ir a la actividad 05.</li> </ul> <p>Verificar documentos. Hoja de Ruta generada automáticamente por el SGDD.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la siguiente pregunta.</p> <p style="padding-left: 20px;">¿Por qué canal ingreso?</p> <p style="padding-left: 40px;">a) En caso de la PIDE, ir a la actividad 04.</p> <p style="padding-left: 40px;">b) En caso de la Ventanilla Electrónica, ir a la actividad 03.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 02.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental.</li> <li>▪ Asistente de Gestión de Servicios.</li> </ul>	
02	<p>Observar documento.</p> <p>¿Subsana documento?</p> <p>a) Sí: La Entidad subsana documentos en un plazo máximo de 02 días hábiles. Ir a la actividad 01.</p> <p>b) No: Transcurrido los 02 días hábiles cambia de estado a NO PRESENTADO en el SGDD. <b>FIN</b></p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental.</li> <li>▪ Asistente de Gestión de Servicios.</li> </ul>	
03	<p>Validar documento. El SGDD emite en automático el acuse de recibo. Ir a la actividad 13.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental.</li> <li>▪ Asistente de Gestión de Servicios.</li> </ul>	
04	<p>Firmar documento. El SGDD emite en automático el acuse de recibo. Ir a la actividad 13.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental.</li> </ul>	

05	<p>Recibir y verificar los requisitos de admisibilidad.</p> <p>¿Cumple con los requisitos de la LPAG?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 08.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 06.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental.</li> <li>▪ Asistente de Gestión de Servicios.</li> </ul>
06	<p>Generar Hoja de Ruta y devolver documento para subsanación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de que el administrado subsane documento dentro de los dos (2) días hábiles, ir a la actividad 05.</li> <li>- En caso de que el administrado no subsane documento dentro de los dos (2) días hábiles, ir a la actividad 07.</li> </ul>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental.</li> <li>▪ Asistente de Gestión de Servicios.</li> </ul>
07	<p>Archivar documento.</p> <p>Cambio de estado a NO PRESENTADO. En el SGDD, el cambio de estado se realiza de manera automática. Ir al <b>FIN</b>.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental.</li> <li>▪ Asistente de Gestión de Servicios.</li> </ul>
08	<p>Registrar documento. En presencial, en caso de tratarse de un documento físico, se coloca un sello de recepción. Ir a la actividad 09.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental.</li> <li>▪ Asistente de Gestión de Servicios.</li> </ul>
09	<p>Entregar acuse de recibo al usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de que se realice por correo electrónico, ir a la actividad 13.</li> <li>- En caso se realice por canal presencial, ir a la actividad 10.</li> </ul>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental.</li> <li>▪ Asistente de Gestión de Servicios.</li> </ul>
10	<p>Digitalizar documento. Sólo se digitalizan documentos físicos o que no se encuentran firmados digitalmente.</p> <p>¿Documento digitalizado conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 12.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 11.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auxiliar de Gestión Documental.</li> <li>▪ Asistente de Gestión de Servicios.</li> </ul>
11	<p>Reprocesar documento. Ir a la actividad 10.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental.</li> <li>▪ Asistente de Gestión de Servicios.</li> </ul>
12	<p>Cargar documento digitalizado a la Hoja de Ruta. Ir a la actividad 13.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental.</li> <li>▪ Asistente de Gestión de Servicios.</li> </ul>

13	<p>Derivar documento al Órgano correspondiente.</p> <p>¿Es canal presencial?</p> <p>a) Sí: Ir a la siguiente pregunta b) No: Ir al FIN.</p> <p>¿Se requiere documento físico?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 14. b) No: Ir a la actividad 15.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental</li> <li>▪ Asistente de Gestión de Servicios.</li> </ul>
14	Entregar documento a órgano correspondiente. Ir al <b>FIN</b> .	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auxiliar de Gestión Documental.</li> </ul>
15	Archivar documento físico. Ir al <b>FIN</b>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auxiliar de Gestión Documental.</li> <li>▪ Asistente de Gestión de Servicios.</li> </ul>
<b>FIN: Documento Derivado.</b>			
<b>Indicadores</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos registrados de manera oportuna.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de salidas no conformes.</li> </ul>			
<b>Nivel de soporte tecnológico</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> <li>▪ Aplicativo de Ventanilla Electrónica (VE)</li> <li>▪ MEFirma.</li> <li>▪ VPN.</li> <li>▪ Correo electrónico.</li> <li>▪ Acceso a repositorios de documentos</li> </ul>			
<b>Documentos generados</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hoja de Ruta</li> </ul>			

Gráfico N° 03  
Flujograma "S04.01.01 Recepción Documental"



### 8.1.2 S04.01.02 Notificación de Documentos

Ficha de Procedimiento Notificación de documentos			
<b>Código del Subproceso</b>	S04.01.02	<b>Tipo de Proceso</b>	Soporte
<b>Objetivo del Procedimiento</b>	Atender de manera oportuna las solicitudes de notificación requeridas por los Órganos y Unidades Orgánicas del MEF remitidos dentro del horario establecido.	<b>Base Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley 31170 Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 083-2011-PCM "Creación de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE".</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General N° 018-2021-EF/13 que aprueba la Directiva N° 003-2021-EF/45.01 "Directiva para el uso de la Ventanilla Electrónica del Ministerio de Economía y Finanzas"</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General N° 038-2021-EF/13 que aprueba la directiva N° 006-2021-EF/45.01, denominada "Disposiciones que regulan la Gestión Documental en el Ministerio de Economía y Finanzas" .</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
<b>Dueño del Procedimiento</b>	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.		
Vinculación con Procesos			
<b>Código del Proceso</b>	▪ S04	<b>Nombre del Proceso</b>	▪ Gestión Documental y de Atención al Usuario
<b>Código del Subproceso</b>	▪ S04.01	<b>Nombre de Subproceso</b>	▪ Gestión Documental
<b>Proveedor</b>	<b>Insumos</b>	<b>Salidas</b>	<b>Usuario</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Órganos y Unidades Orgánicas del MEF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos que remiten los Órganos y Unidades Orgánicas del MEF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documento notificado.</li> <li>▪ Cargo de envíos realizados</li> <li>▪ Hoja de Envío con Cargo Digital</li> <li>▪ Constancia de Notificación</li> <li>▪ Hoja de Envío</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entidades Públicas o Privadas.</li> <li>▪ Ciudadanía</li> <li>▪ Órganos y Unidades Orgánicas del MEF.</li> </ul>
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad	
01	<p><b>INICIO:</b> Los Órganos y Unidades Orgánicas envían documentos por Hoja de Envío (HE) a través del Módulo de Mensajería del SGDD. Los documentos en físico se envían hasta las 04:00 pm y los documentos virtuales hasta las 04:30 pm.</p> <p>Filtrar modalidad de notificación</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>	
02	<p>Contrastar información de la Hoja de Envío con la documentación en PDF y verificar documentos adjuntos físicos y virtuales remitidos por los Órganos y Unidades Orgánicas.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 05.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 03.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>	
03	Requerir subsanación.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>	
04	<p>Devolver documento en físico y/o en virtual.</p> <p>El Órgano o Unidad Orgánica del MEF subsana observaciones. Ir a la actividad 01.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>	
05	<p>Despachar según la modalidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de canal físico, ir a la actividad 06.</li> <li>- En caso de canal virtual: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) PIDE: Ir a la actividad 13.</li> <li>b) CASILLA ELECTRONICA: Ir a la actividad 22.</li> <li>c) CORREO ELECTRONICO: Ir a la actividad 25.</li> </ul> </li> </ul>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>	
06	<p>Entregar a la empresa de mensajería para distribución.</p> <p>El Estado en el SGDD será Remitido a Courier.</p> <p>Documento generado: Orden de servicio.</p> <p>Courier recibe documento y genera el ID de seguimiento.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>	
07	Realizar seguimiento con el ID de las notificaciones en la Plataforma (aplicativo, sistema o software) de la empresa de Courier.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>	

	El Courier remite lista de documentos notificados y no notificados en los días hábiles hasta las 04.30 pm.		
08	Verificar los cargos de notificación y los documentos no notificados.  ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 10. b) No: Ir a la actividad 09.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
09	Requerir subsanación.  La Empresa de Mensajería levanta observaciones, la misma que dependerá de la ubicación geográfica. Posteriormente remitirá para su verificación en días hábiles dentro del horario establecido (04:30pm). Ir a la actividad 08.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
10	Registrar resultado de la notificación del documento.  Se registra el resultado a través del Módulo de Mensajería del SGDD: la fecha de notificación, fecha de devolución del cargo, entre otros; asimismo se adjunta el cargo de recepción y/o devolución.  Estado SGDD: Entregado o devuelto por Courier.  Posteriormente se desarrollan las siguientes actividades en paralelo: Ir a la actividad 11 y 12.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
11	Entregar físicamente documentación recibida al Órgano o Unidad Orgánica del MEF. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
12	Remitir documento al Órgano o Unidad Orgánica a través del Módulo de Mensajería del SGDD del MEF. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
13	<b>PIDE</b>  Verificar documento en el Repositorio del MEF.  Se verifica el documento principal y anexos los cuales deben tener Firma Digital y que el Documento Principal no supere el tamaño máximo de 1Mb cargado en el flujo de Hoja de Envío y en el control de correlativos (Repositorio).  ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 16. b) No: Ir a la siguiente pregunta: ¿Se trata de carga de documentos?	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones

	<p>a) Sí: Ir a la actividad 15. b) No: Ir a la actividad 14.</p>		
14	<p>Devolver documento a través del Módulo de Mensajería del SGDD. El Órgano o Unidad Orgánica del MEF subsana observaciones con nueva Hoja de Envío. Ir a la actividad 01.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>
15	<p>Realizar coordinación con el Órgano o Unidad Orgánica para su subsanación. Ir a la actividad 13.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>
16	<p>Registrar datos del destinatario en el formato de envío.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>
17	<p>Notificar Oficio por la PIDE.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>
18	<p>Realizar seguimiento a través de los estados de la Hoja de Envío, hasta dos (2) días hábiles posterior al envío. Los estados de la Hoja de Envío son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espera de acuse PIDE: El siguiente estado indica que se encuentra para derivación de las entidades, pero aún no sale del MEF.</li> <li>- Enviado: El siguiente estado indica que el documento salió del MEF, se encuentra en la plataforma PIDE</li> <li>- Recibido u Observado: El siguiente estado indica que la Entidad ya lo tiene recibido y se cuenta con cargo.</li> </ul>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>
19	<p>Verificar cargo de recibido u observado en Hoja de Envío. ¿Se cuenta con cargo?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 21. b) No: Ir a la actividad 20.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>

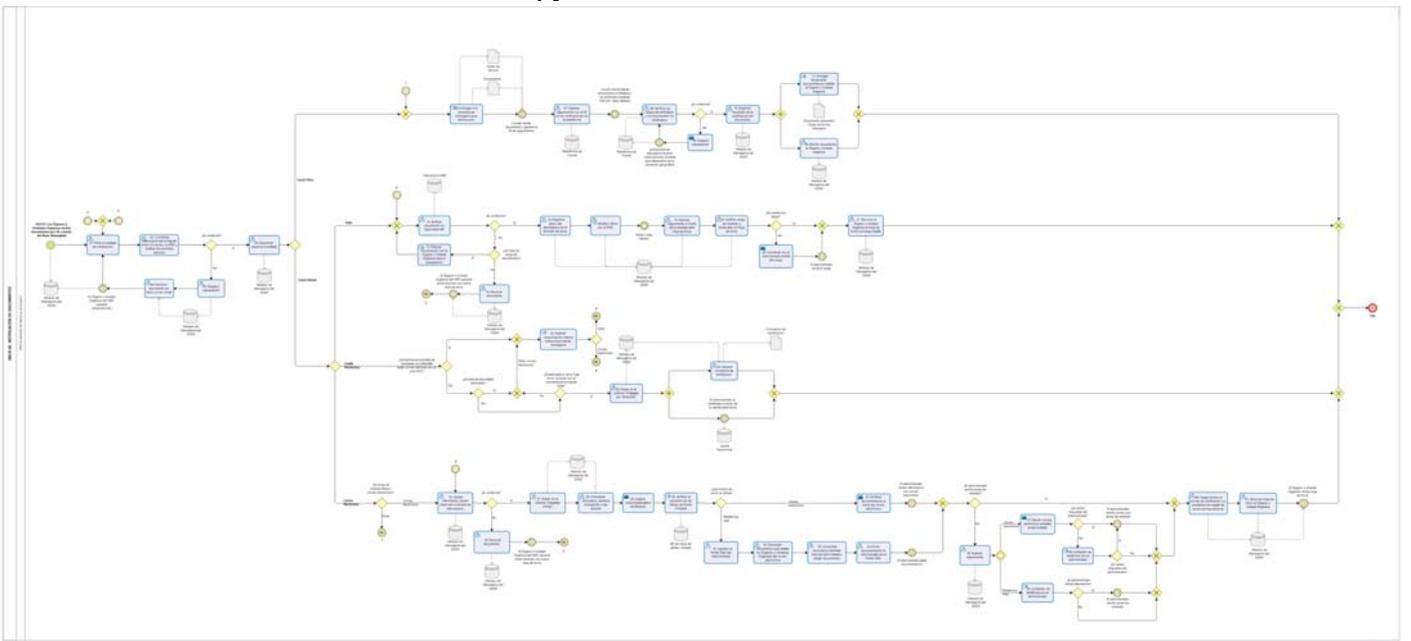
20	<p>Coordinar con el administrado el envío del cargo.</p> <p>La coordinación se realiza a través de correos electrónicos.</p> <p>El administrado envía el cargo y posteriormente Ir a la actividad 21. *El administrado es el encargado de la Mesa de Partes de las Entidades afiliadas a la PIDE.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>
21	<p>Devolver al Órgano o Unidad Orgánica la Hoja de Envío con cargo digital a través del Módulo de Mensajería del SGDD. Ir al FIN.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>
22	<p><b><u>CASILLA ELECTRONICA</u></b></p> <p>¿Se trata de documento de Entidades con diferentes sedes a nivel Nacional con un solo RUC?</p> <p>a) Sí: *Realizar comunicación interna entre el personal de mensajería, con la finalidad de identificar el documento y el medio por el cual será canalizado. Ir a la actividad 25.</p> <p>b) No: Ir a la siguiente pregunta: ¿Se trata de destinatario cambiado?</p> <p>a) Sí: Entidades que están en la PIDE o Correo Electrónico: Ir a la actividad 22. (Visualizar flujograma).</p> <p>b) No: Ir a la siguiente pregunta: ¿El destinatario de la Hoja Envío coincide con el remitente de la Hoja de Ruta?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 23.</p> <p>b) No: Entidades que están en la PIDE o Correo Electrónico: Ir a la actividad 22.</p> <p>*En esta actividad las compuertas de divergencia y convergencia interactúan con la actividad 22. (Visualizar flujograma)</p> <p>Ir a la actividad 25 o 13, según corresponda.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>
23	<p>Pulsar en el sistema "Entregado por ventanilla" a través del Módulo de Mensajería del SGDD.</p> <p>Posteriormente en paralelo se desarrollan las siguientes actividades: Ir a la actividad 24 y notificar al administrado a través de la casilla electrónica.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>

24	<p>Generar Constancia de Notificación a través del Módulo de Mensajería del SGDD.</p> <p>El administrado es notificado a través de la casilla electrónica. Ir al FIN.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>
25	<p><b><u>CORREO ELECTRONICO</u></b></p> <p>¿Se envía de manera física o correo electrónico?</p> <p>a) Canal Físico: Ir a la actividad 06. b) Canal Correo Electrónico: Validar información (doble check del contraste de información). Ir a la siguiente actividad: ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 27. b) No: Ir a la actividad 26.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>
26	<p>Devolver documento a través del Módulo de Mensajería del SGDD.</p> <p>El Órgano o Unidad Orgánica del MEF subsana observaciones con nueva Hoja de Envío. Ir a la actividad 01.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>
27	<p>Pulsar en el sistema "Despachar Virtual" a través del Módulo de Mensajería del SGDD.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>
28	<p>Completar formulario (Ventana Emergente) y dar aceptar a través del Módulo de Mensajería del SGDD.</p> <p>Una vez realizada la actividad, el sistema en automático migra la información a través de un correo al correo electrónico de notificaciones (<a href="mailto:enviocorrespondencia@mef.gob.pe">enviocorrespondencia@mef.gob.pe</a>) para su distribución del personal a cargo.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>
29	<p>Asignar responsable para la notificación.</p> <p>El correo <a href="mailto:enviocorrespondencia@mef.gob.pe">enviocorrespondencia@mef.gob.pe</a> tiene sub carpetas con los nombres del personal para una adecuada asignación.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>
30	<p>Verificar la ubicación de las Mesas de Partes virtuales.</p> <p>Las Entidades cuentan correo electrónico o plataforma web de mesa de partes virtuales.</p> <p>¿Qué medio de envió se utiliza?</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>

	<p>a) En el caso de correo electrónico: Ir a la actividad 35.  b) En el caso de plataforma web: Ir a la actividad 31.</p>		
31	Ingresar al Portal Web del administrado.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
32	Descargar documentos que remiten los órganos y unidades orgánicas del correo electrónico.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
33	Completar formularios del Portal Web del administrado y cargar documentos.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
34	<p>Enviar documentación al administrado por el Portal Web.  El administrado recibe documentación. Ir a la siguiente pregunta:  ¿El administrado remite acuse de recibido?  a) Sí: Ir a la actividad 40.  b) No: Ir a la actividad 36.</p>	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
35	<p>Notificar documentación a través de correo electrónico.  El administrado recibe documentación por correo electrónico. Ir a la siguiente pregunta:  ¿El administrado remite acuse de recibido?  a) Sí: Ir a la actividad 40.  b) No: Ir a la actividad 36.</p>	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
36	<p>Realizar seguimiento a través del Módulo de Mensajería del SGDD.  Posteriormente se desarrollan las siguientes actividades por correo electrónico o plataforma web.  a) Correo Electrónico. Ir a la actividad 37.  b) Plataforma Web. Ir a la actividad 39.</p>	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
37	<p>Remitir correo electrónico reiterativo al administrado.  ¿Se recibe respuesta del administrado?  a) Sí: El administrado remite correo con acuse de recibido y luego Ir a la actividad 40.  b) No: Ir a la actividad 38.</p>	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones

38	<p>Contactar vía telefónica con el administrado.</p> <p>¿Se recibe respuesta del administrado?</p> <p>a) Si: El administrado remite correo con acuse de recibido y luego Ir a la actividad 40.</p> <p>b) No: En caso el administrado no conteste, se sube el correo notificación y reiterativo a la Hoja de Envío. Posteriormente Ir a la actividad 40.</p> <p>El contacto puede ser una entidad pública, privada o ciudadanos.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>
39	<p>Contactar vía telefónica con el administrado.</p> <p>¿El administrado envía la información?</p> <p>a) Si: El administrado remite acuse de recibido y luego ir a la actividad 40.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 40 (Se carga pantallazo del registro de envío).</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>
40	<p>Cargar acuse y/o correo de notificación y/o pantallazo de registro de envío a la Hoja de Envío a través del Módulo de Mensajería del SGDD.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>
41	<p>Devolver Hoja de Envío al Órgano o Unidad Orgánica a través del Módulo de Mensajería del SGDD.</p> <p>El Órgano o Unidad Orgánica recibe Hoja de Envío.</p> <p>Ir al FIN.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Notificaciones</li> </ul>
<b>FIN: Documento notificado.</b>			
<b>Indicadores</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos Notificados de los distintos canales.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> </ul>			
<b>Nivel de soporte tecnológico</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> <li>▪ Módulo de Mensajería.</li> <li>▪ Correo electrónico.</li> <li>▪ Plataforma de Courier.</li> </ul>			
<b>Documentos generados</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documento notificado.</li> <li>▪ Cargo de envíos realizados.</li> <li>▪ Hoja de Envío con cargo digital.</li> <li>▪ Constancia de Notificación</li> <li>▪ Hoja de Envío</li> </ul>			

Gráfica N° 04  
Flujograma "S04.01.02 Notificación de Documentos"



### 8.1.3 S04.01.03 Administración de Archivos

FICHA TÉCNICA DE SUBPROCESO			
<b>PROCESO</b>	Gestión Documental y de Atención al Usuario		
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO</b>	Administración de Archivos		
<b>CÓDIGO</b>	S04.01.03	<b>TIPO DE PROCESO</b>	Soporte
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Establecer los procedimientos necesarios que permitan brindar una adecuada administración de archivos, a través de una eficiente atención en la transferencia, eliminación o información de archivos, a solicitud de la Alta Dirección u órganos del MEF.	<b>BASE LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.</li> <li>▪ Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>▪ Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba los Lineamientos que regulan el Sistema de Archivos del Ministerio de Economía y Finanzas.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba los Lineamientos que regulan el Sistema de archivos del Ministerio de Economía y Finanzas.</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública".</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2018-AGN/DAI "Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público"</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA "Norma para la Valoración Documental en la Entidad Pública".</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 213-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 011-2019-AGN/DDPA "Norma para la Descripción Archivística en la Entidad Pública"</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J "Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas.</li> </ul>

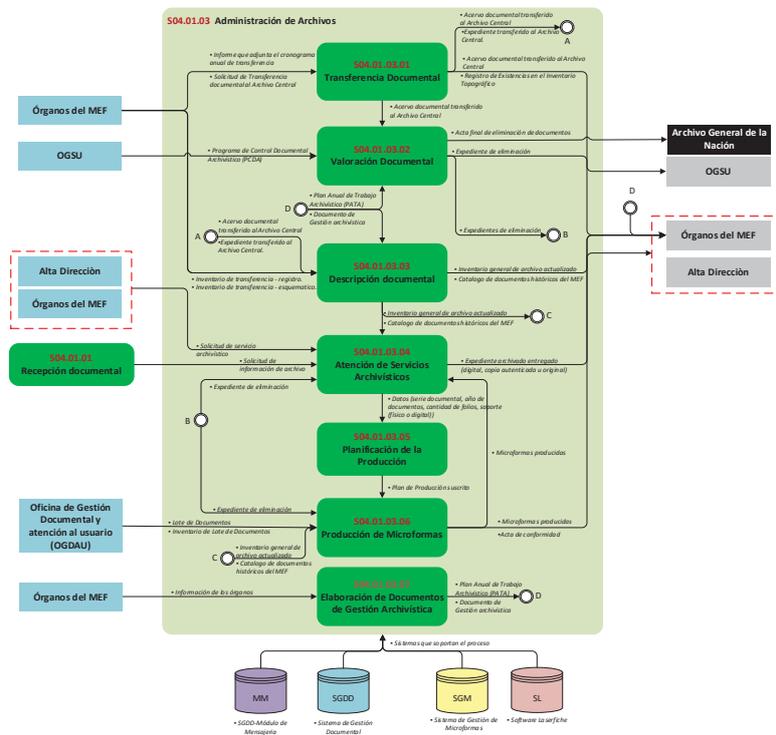
					<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ RJ_N°021-2019-AGN-J que aprueba la Directiva N° 01-2019-AGN-DDPA -Instrucciones para la elaboración del Plan Anual de Trabajo Archivístico</li> <li>▪ RJ_N°025-2019-AGN-J que aprueba la Directiva N° 05-2019-AGN-DDPA- 1 "Lineamientos para la elaboración de documentos de Gestión Archivística para las entidades del sector Público"</li> <li>▪ Resolución Jefatural N°242-2018-AGN/J, que aprueba la "Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público".</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General N° 024-2022-EF/13, que aprueba el Manual del Sistema de Microformas del MEF</li> <li>▪ Norma Técnica Peruana 392.030-2:2015, que establece los requisitos que deben cumplir las organizaciones que administran sistemas de producción y almacenamiento de microformas en medios de archivo electrónico, según corresponda.</li> <li>▪ ISAD (G) Norma Internacional General de Descripción Archivística</li> </ul> <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus normas modificatorias, complementarias y conexas, de ser el caso.</p>	
<b>ALCANCE</b>	Inicio: Transferencia Documental Fin: Elaboración de Documentos de Gestión Archivística			<b>DUEÑO DEL SUBPROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>	
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ELEMENTOS DE ENTRADA (INSUMO)</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SUBPROCESOS</b>	<b>DUEÑO DEL SUBPROCESO</b>	<b>SALIDAS (PRODUCTOS)</b>	<b>USUARIOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Órganos del MEF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe que Adjunta el Cronograma Anual de Transferencias</li> <li>▪ Solicitud de Transferencia Documental al Archivo Central</li> </ul>	S04.01.03.01	Transferencia Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acervo Documental Transferido al Archivo Central.</li> <li>▪ Registro de Existencias en el Inventario Topográfico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Órganos del MEF</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ OGSU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA)</li> <li>▪ Documento de Gestión archivística)</li> <li>▪ Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA)</li> </ul>	S04.01.03.02	Valoración Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expedientes/Documentos eliminados.</li> <li>▪ Acta Final de Eliminación de Documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Órganos del MEF</li> <li>▪ Archivo General de la Nación</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ OGSU</li> <li>▪ Órganos del MEF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA)</li> <li>▪ Documento de Gestión archivística</li> <li>▪ Programa de Descripción Archivística del MEF</li> <li>▪ Inventario de transferencia - registro.</li> <li>▪ Inventario de transferencia - Esquemático.</li> <li>▪ Expediente transferido al Archivo Central.</li> <li>▪ Acervo documental transferido al Archivo Central</li> </ul>	S04.01.03.03	Descripción Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inventario General de Archivo actualizado.</li> <li>▪ Catálogo de Documentos Históricos del MEF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU).</li> <li>▪ Órganos del MEF</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alta Dirección</li> <li>▪ Órganos del MEF</li> <li>▪ OGSU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud de servicio archivístico.</li> <li>▪ Solicitud de información de archivo</li> <li>▪ Expedientes de eliminación</li> <li>▪ Inventario general de archivo actualizado</li> <li>▪ Catálogo de documentos históricos del MEF</li> <li>▪ Microformas producidas</li> </ul>	S04.01.03.04	Atención de Servicios Archivísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expediente archivado entregado (digital, copia autenticada u original).</li> <li>▪ Datos (serie documental, año de documentos, cantidad de folios, soporte (físico o digital))</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alta Dirección</li> <li>▪ Órganos del MEF</li> <li>▪ OGSU</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU) – Archivo Central</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos (serie documental, año de documentos, cantidad de folios, soporte (físico o digital))</li> </ul>	S04.01.03.05	Planificación de la Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de Producción suscrito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU).</li> <li>▪ Órganos del MEF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de Producción Suscrita</li> <li>▪ Inventario general de archivo actualizado</li> <li>▪ Catálogo de documentos históricos del MEF.</li> <li>▪ Expediente de eliminación</li> <li>▪ Lote de Documentos</li> </ul>	S04.01.03.06	Producción de Microformas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Microformas producidas.</li> <li>▪ Acta de Conformidad (Anexo N° 3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU).</li> <li>▪ Órganos del MEF.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inventario de Lote de Documentos</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Órganos del MEF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información de los órganos</li> </ul>	S04.01.03.07	Elaboración de Documentos de Gestión Archivística	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA)</li> <li>▪ Documento de Gestión archivística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Órganos del MEF</li> <li>▪ OGSU</li> </ul>
<b>IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL SUBPROCESO</b>						
<b>SISTEMAS INFORMÁTICOS</b>				<b>INDICADORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> <li>▪ Sistema de Información Archivística</li> <li>▪ Sistema de Gestión Archivística (SGA)</li> <li>▪ Correo electrónico.</li> <li>▪ Catálogo de documentos históricos (Excel)</li> <li>▪ Sistema de Gestión de Microformas (SGM).</li> <li>▪ Software Laserfiche.</li> <li>▪ Software de Grabación.</li> <li>▪ Inventario General de Documentos.</li> <li>▪ Sistema de Gestión del Archivo Central</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de transferencia oportuna de documentos por parte de los órganos y unidades orgánicas al Archivo Central.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> <li>▪ Porcentaje de eliminación de documentos sobre la programación aprobada en el PATA del año correspondiente.</li> <li>▪ Porcentaje de Espacio Disponible para archivo central.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> <li>▪ Porcentaje de documentos administrativos descritos.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> <li>▪ Porcentaje de documentos históricos descritos.</li> <li>▪ Porcentaje de servicios archivísticos atendidos.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de salidas no conformes.</li> <li>▪ Porcentaje de documentos digitalizados con valor legal.</li> <li>▪ Elaboración de documento de gestión archivística</li> </ul>		
<b>CONTROLES</b>				<b>RECURSOS</b>		
<p>Procedimiento de Transferencia Documental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar que el requerimiento de transferencia según los lineamientos del MEF, por el Analista/Asistente en Archivo.</li> <li>▪ Actualizar el registro de existencias del Archivo Central y la ubicación topográfica, por el Analista/Asistente en Archivo.</li> </ul> <p>Procedimiento de Valoración Documental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preparar expediente de eliminación de documentos, una vez cumplidos sus plazos de vigencia, por el Analista/Asistente en Archivo.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalaciones de la Oficina General de Recursos Humanos</li> <li>▪ Computadoras</li> <li>▪ Laptops</li> <li>▪ Impresoras</li> <li>▪ Sistemas informáticos</li> <li>▪ Especialistas/Analistas/Operador</li> <li>▪ Fedatario(a)</li> <li>▪ Supervisor</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ejecutar entrega de documentación para eliminación de archivos al AGN y firmar Acta final de eliminación de archivos, por el Especialista en Archivo y el Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul> <p>Proceso de Descripción Documental: Procedimiento de Descripción de Documentos Administrativos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Extraer y sistematizar información archivística desde los inventarios analíticos para el control de los registros procesados en el Sistema de Gestión Archivística del MEF, por el Analista de procesos archivísticos</li> </ul> <p>Procedimiento de Descripción de Documentos Históricos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar unidades documentales históricas originales y consolidar los catálogos en el inventario Excel, por el Analista de procesos archivísticos</li> </ul> <p>Procedimiento de Atención de Servicios Archivísticos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar que las solicitudes de servicio archivístico contengan los datos correctos, por el Analista/Asistente en Archivo.</li> <li>▪ Verificar integridad de la documentación entregada y firmar papeleta.</li> </ul> <p>Procedimiento de Planificación de la Producción</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suscribir y cargar en el Laserfiche Plan de Producción, por el Director(a) de la Oficina General de Servicios al Usuario, el Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario y el Especialista de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul> <p>Procedimiento de Producción de Microformas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cargar el inventario de lote de documentos en el Sistema de Gestión de Microformas, por el Operador de Recepción.</li> <li>▪ Verificar cumplimiento de los parámetros de calidad de los documentos digitalizados, por el Operador de Control de Calidad y el Fedatario Informático</li> </ul> <p>Procedimiento de elaboración de Documentos de Gestión Archivística</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar el Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA) y el documento de gestión archivística antes de su aprobación, por los encargados de Archivo de Gestión y el Director(a) General de la Oficina General de Servicio al Usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a)</li> <li>▪ Secretario(a) General</li> <li>▪ Ministro(a)</li> </ul>
---	---

Gráfico N° 05  
Diagrama de Interrelación "S04.01.03 Administración de Archivos"



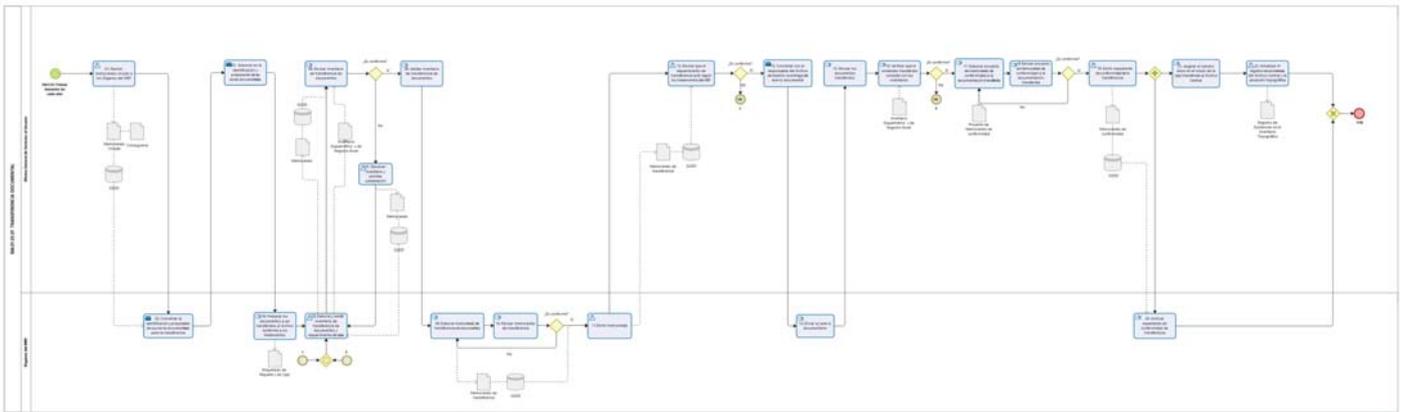
### 8.1.3.1 S04.01.03.01 Transferencia Documental

Ficha de Procedimiento Transferencia Documental			
<b>Código del Subproceso</b>	S04.01.03.01	<b>Tipo de Proceso</b>	Soporte
<b>Objetivo del Procedimiento</b>	Establecer el procedimiento a seguir para proceder a la transferencia documental desde los distintos órganos de la Entidad al Archivo Central.	<b>Base Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J "Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba los Lineamientos que regulan el Sistema de archivos del Ministerio de Economía y finanzas.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
<b>Dueño del Procedimiento</b>	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.		
Vinculación con Procesos			
<b>Código del Proceso</b>	▪ S01.01.03	<b>Nombre del Proceso</b>	▪ Administración de Archivos
<b>Código del Subproceso</b>	▪ S04.01.03.02 ▪ S04.01.03.03	<b>Nombre de Subproceso</b>	▪ Valoración Documental ▪ Descripción documental
<b>Proveedor</b>	<b>Insumos</b>	<b>Salidas</b>	<b>Usuario</b>
▪ Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe que Adjunta el Cronograma Anual de Transferencias</li> <li>▪ Solicitud de Transferencia Documental al Archivo Central</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acervo Documental Transferido al Archivo Central.</li> <li>▪ Registro de Existencias en el Inventario Topográfico.</li> </ul>	▪ Órganos del MEF.
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Órgano/Unidad Orgánica</b>	<b>Ejecutor de la Actividad</b>
01	Remitir mediante memorando circular a los órganos del MEF y se adjunta el cronograma anual e instructivo de transferencia de documentos al archivo central del MEF, esto se realiza en el primer bimestre del año.	OGSU/OGDAU	▪ Director(a) de la Oficina General de Servicios al Usuario.
02	Coordinar la identificación y preparación de sus series documentales para la transferencia. Se indica las series documentales, la cantidad de cajas y paquetes de cada serie documental.	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
03	Asesorar en la identificación y preparación de las series documentales.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.

04	Preparar los documentos a ser transferidos al Archivo Central conforme a los lineamientos.	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
05	Elaborar y remitir inventario de transferencia de documentos y requerimiento de cajas	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
06	Revisar inventario de transferencia de documentos. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 08. b) No: Ir a la actividad 07.	Órganos del MEF	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
07	Devolver inventario y solicitar subsanación	Órganos del MEF	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
08	Validar el inventario de transferencia de documentos.	Órganos del MEF	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
09	Elaborar memorando de transferencia de documentos.	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
10	Revisar memorando de transferencia de documentos. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 11. b) No: Ir a la actividad 09.	Órganos del MEF	▪ Director(a) de los Órganos del MEF.
11	Emitir memorando.	Órganos del MEF	▪ Director(a) de los Órganos del MEF.
12	Revisar que el requerimiento de transferencia según los lineamientos del MEF. Se indican las observaciones por correo electrónico para su corrección. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 13. b) No: Ir a la actividad 05.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
13	Coordinar por correo o por teléfono con el responsable del archivo de gestión la entrega del acervo documental.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista en Archivo.
14	Enviar su acervo documental.	Órganos del MEF	▪ Director(a) de los Órganos del MEF.
15	Revisar los documentos transferidos.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
16	Verificar que el contenido transferido coincida con los inventarios. ¿Es conforme?	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.

	a) Sí: Ir a la actividad 17. b) No: Ir a la actividad 05.		
17	Elaborar proyecto de memorando de conformidad de la documentación transferida.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
18	Revisar proyecto de memorando de conformidad de la documentación transferida. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 19. b) No: Ir a la actividad 17.	OGSU/OGDAU	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.
19	Emitir expediente de conformidad de la transferencia. Y luego de manera paralela ir a las actividades 20 y 21.	OGSU/OGDAU	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.
20	Archivar expediente de conformidad de transferencia. Ir al <b>FIN</b> .	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
21	Asignar el número único en el rótulo de la caja transferida al Archivo Central. El criterio para ubicación física de las cajas de documentos es por órgano y unidad orgánica, posteriormente se realiza la instalación de las cajas en los anaqueles correspondientes previa asignación del número único de la caja.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
22	Actualizar el registro de existencias del Archivo Central y la ubicación topográfica. Ir al <b>FIN</b>	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
<b>FIN: Acervo documental transferidos al Archivo Central.</b>			
<b>Indicadores</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de transferencia oportuna de documentos por parte de los órganos y unidades orgánicas al Archivo Central.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> </ul>			
<b>Nivel de soporte tecnológico</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> </ul>			
<b>Documentos generados</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memorando.</li> <li>▪ Correos.</li> <li>▪ Informes.</li> <li>▪ Inventarios.</li> <li>▪ Acervo documental transferidos al Archivo Central.</li> <li>▪ Registro de Existencias en el Inventario Topográfico.</li> </ul>			

Gráfico Nº 06  
Flujograma "S04.01.03.01 Transferencia Documental"



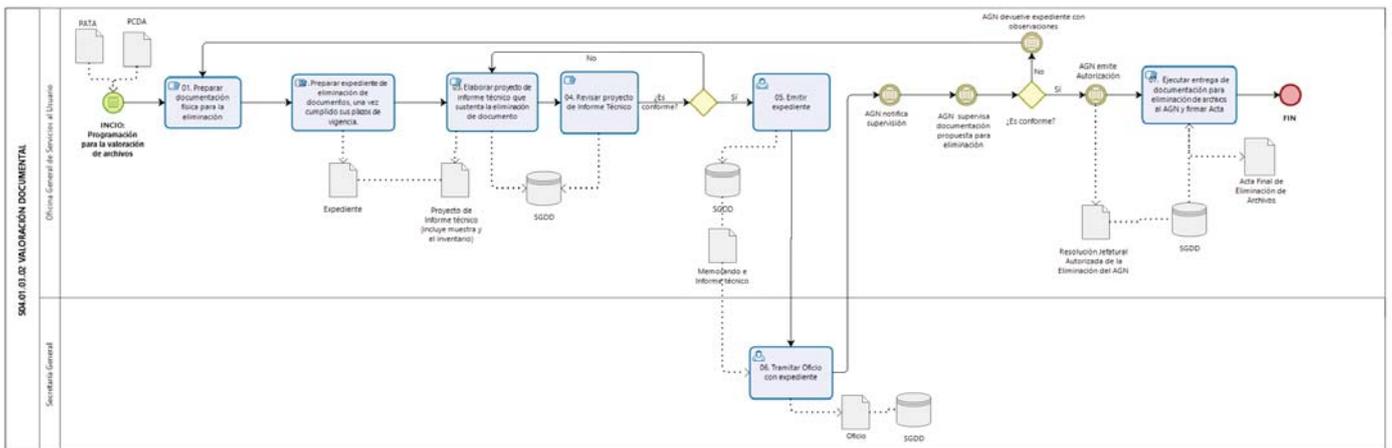
### 8.1.3.2 S04.01.03.02 Valoración Documental

Ficha de Procedimiento Valoración Documental			
<b>Código del Subproceso</b>	S04.01.03.02	<b>Tipo de Proceso</b>	Soporte
<b>Objetivo del Procedimiento</b>	Establecer el procedimiento a seguir para proceder a la eliminación o conservación de archivos de la Entidad.	<b>Base Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA "Norma para la Valoración Documental en la Entidad Pública".</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2018-AGN/DAI "Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público".</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba la Directiva N° 007-2021-EF/45.01 denominada "Lineamientos que regulan el Sistema de archivos del Ministerio de Economía y Finanzas".</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
<b>Dueño del Procedimiento</b>	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.		
Vinculación con Procesos			
<b>Código del Proceso</b>	▪ S04.01.03	<b>Nombre del Proceso</b>	▪ Administración de Archivos
<b>Código del Subproceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S04.01.03.01</li> <li>▪ S04.01.03.03</li> <li>▪ S04.01.03.07</li> </ul>	<b>Nombre de Subproceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Transferencia Documental</li> <li>▪ Descripción documental</li> <li>▪ Elaboración de documentos de Gestión Archivística</li> </ul>
<b>Proveedor</b>	<b>Insumos</b>	<b>Salidas</b>	<b>Usuario</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ OGSU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA)</li> <li>▪ Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA)</li> <li>▪ Acervo documental transferido al Archivo Central</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expediente de eliminación</li> <li>▪ Acta Final de Eliminación de Documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Órganos del MEF.</li> <li>▪ Archivo General de la Nación</li> </ul>

N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<b>INICIO: Programación para la valoración de archivos</b> Preparar documentación física para la eliminación, consiste en armar paquetes luego encajar y etiquetar.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
02	Preparar expediente de eliminación de documentos, una vez cumplidos sus plazos de vigencia.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
03	Elaborar proyecto de Informe Técnico que sustenta la eliminación del documento. El expediente comprende los inventarios de eliminación, muestras documentales e informe.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
04	Revisar proyecto de Informe Técnico. ¿Es conforme? a) Si: Ir a la actividad 05. b) No: Ir a la actividad 03.	OGSU	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.
05	Emitir expediente	OGSU	▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.
06	Tramitar Oficio con expediente. El expediente contiene la propuesta de eliminación de documentos al Archivo General de la Nación - AGN (expediente conformado por inventario de series documentales, muestras documentales, copia autenticada de RM que aprueba el Programa de Control de Documentos Archivísticos del MEF y copia autenticada de la Ficha de Serie Documental) AGN notifica supervisión. La supervisión se efectúa vía correo o por documento. AGN supervisa documentación propuesta para eliminación. ¿Es conforme? a) Si: AGN emite Resolución Jefatural que autoriza la eliminación de los documentos de archivo. Ir a la actividad 07. b) No: AGN devuelve expediente con observaciones, Ir a la actividad 01.	SG	▪ Secretario(a) General ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.
07	Ejecutar entrega de documentación para eliminación de archivos al AGN y firmar Acta final de eliminación de archivos. <b>Ir al FIN.</b>	OGSU/OGDAU	▪ Especialista en Archivo. ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.
<b>FIN: Expedientes / Documentos eliminados</b>			

<b>Indicadores</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de eliminación de documentos sobre la programación aprobada en el PATA del año correspondiente.</li> <li>▪ Porcentaje de Espacio Disponible para archivo central.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> </ul>
<b>Nivel de soporte tecnológico</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> </ul>
<b>Documentos generados</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memorando.</li> <li>▪ Oficio.</li> <li>▪ Informes Técnicos.</li> <li>▪ Actas.</li> </ul>

Gráfico N° 07  
Flujograma "S04.01.03.02 Valoración Documental"

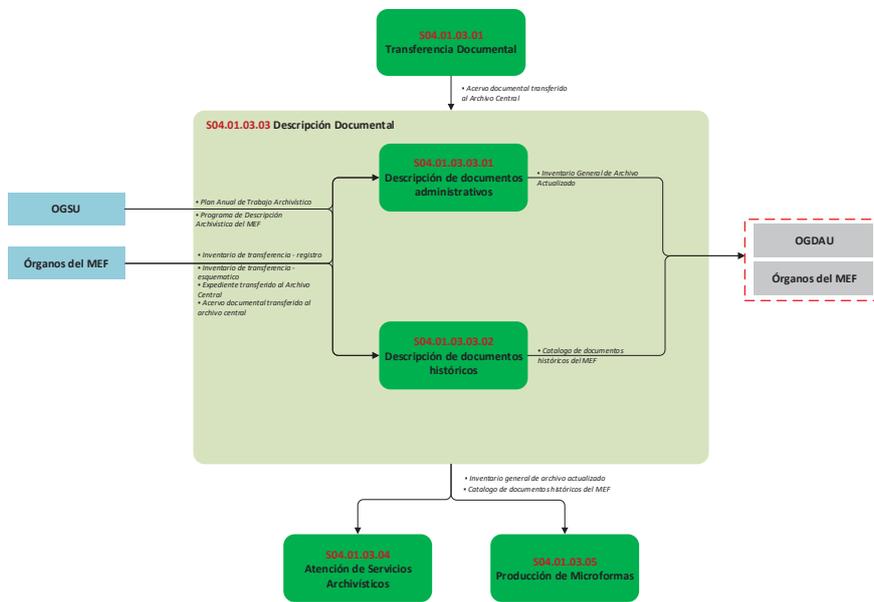


### 8.1.3.3 S04.01.03.03 Descripción Documental

FICHA TÉCNICA DE SUBPROCESO						
<b>PROCESO</b>	Gestión Documental y de Atención al Usuario					
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO</b>	Administración de Archivos					
<b>CÓDIGO</b>	S04.01.03.03			<b>TIPO DE PROCESO</b>	Soporte	
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Uniformizar las acciones a seguir para representar los documentos de archivo considerados administrativos y/o históricos, determinando sus caracteres internos y externos.			<b>BASE LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba la Directiva N° 007-2021-EF/45.01 denominada "Lineamientos que regulan el Sistema de Archivos del MEF".</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 213-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 011-2019-AGN/DDPA "Norma para la Descripción Archivística en la Entidad Pública".</li> <li>▪ ISAD (G) Norma Internacional General de Descripción Archivística</li> </ul> <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus normas modificatorias, complementarias y conexas, de ser el caso.</p>	
<b>ALCANCE</b>	Inicio: Descripción Documental Fin: Descripción de Documentos Administrativos y/o Descripción de Documentos Históricos.			<b>DUEÑO DEL SUBPROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>	
PROVEEDORES	ELEMENTOS DE ENTRADA (INSUMO)	CÓDIGO	SUBPROCESOS	DUEÑO DEL SUBPROCESO	SALIDAS (PRODUCTOS)	USUARIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ OGSU</li> <li>▪ Órganos del MEF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA)</li> <li>▪ Inventario de transferencia - registro.</li> <li>▪ Inventario de transferencia - Esquemático.</li> <li>▪ Expediente transferido al Archivo Central</li> </ul>	S04.01.03.03.01	Descripción de Documentos Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inventario General de Archivo actualizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU).</li> <li>▪ Órganos del MEF</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acervo documental transferido al Archivo Central</li> <li>▪</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ OGSU</li> <li>▪ Órganos del MEF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acervo documental transferido al Archivo Central</li> <li>▪ Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA)</li> <li>▪ Programa de Descripción Archivística del MEF</li> <li>▪ Inventario de transferencia - registro.</li> <li>▪ Inventario de transferencia - Esquemático.</li> <li>▪ Acervo documental transferido al Archivo Central</li> </ul>	S04.01.03.03.02	Descripción de Documentos Históricos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Catálogo de Documentos Históricos del MEF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU).</li> <li>▪ Órganos del MEF</li> </ul>
<b>IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL SUBPROCESO</b>						
<b>SISTEMAS INFORMÁTICOS</b>				<b>INDICADORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Gestión Archivística (SGA).</li> <li>▪ Correo electrónico.</li> <li>▪ Catálogo de documentos históricos (Excel).</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de documentos administrativos descritos.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> <li>▪ Porcentaje de documentos históricos descritos.</li> </ul>		
<b>CONTROLES</b>				<b>RECURSOS</b>		
<p>Procedimiento de Descripción de Documentos Administrativos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Extraer y sistematizar información archivística desde los inventarios analíticos para el control de los registros procesados en el Sistema de Gestión Archivística del MEF. por el Analista de procesos archivísticos</li> </ul> <p>Procedimiento de Descripción de Documentos Históricos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar unidades documentales históricas originales y consolidar los catálogos en el inventario Excel, por el Analista de procesos archivísticos</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalaciones de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> <li>▪ Computadoras</li> <li>▪ Laptops</li> <li>▪ Impresoras</li> <li>▪ Sistemas informáticos</li> <li>▪ Analista</li> </ul>		

Gráfico N° 08  
Diagrama de Interrelación "S04.01.03.03 Descripción Documental"



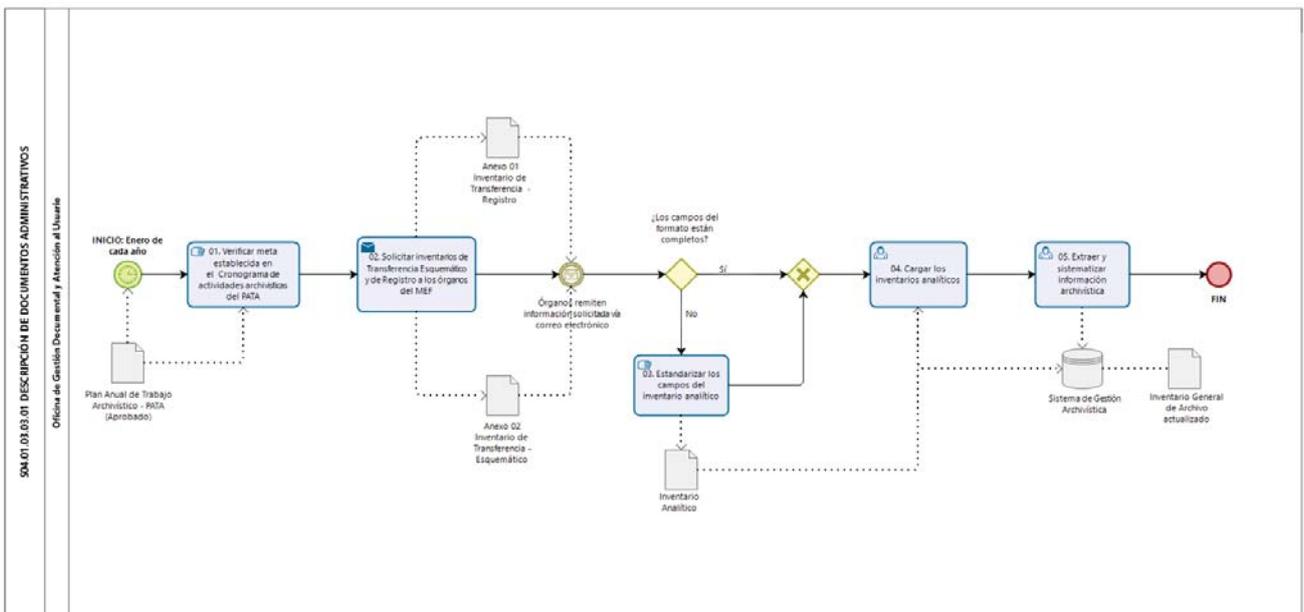
### 8.1.3.3.1 S04.01.03.03.01 Descripción de Documentos Administrativos

Ficha de Procedimiento Descripción de Documentos Administrativos			
<b>Código del Subproceso</b>	S04.01.03.03.01	<b>Tipo de Proceso</b>	Soporte
<b>Objetivo del Procedimiento</b>	Uniformizar las acciones a seguir para representar los documentos de archivo de tipo administrativo, determinando sus caracteres internos y externos.	<b>Base Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba la Directiva N° 007-2021-EF/45.01 "Lineamientos que regulan el Sistema de Archivos del MEF".</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 213-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 011-2019-AGN/DDPA "Norma para la Descripción Archivística en la Entidad Pública".</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
<b>Dueño del Procedimiento</b>	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.		
Vinculación con Procesos			
<b>Código del Proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S04.01.03.01</li> <li>▪ S04.01.03.03</li> </ul>	<b>Nombre del Proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Transferencia Documental</li> <li>▪ Descripción documental</li> </ul>
<b>Código del Subproceso</b>	▪ -.-	<b>Nombre de Subproceso</b>	▪ -.-
<b>Proveedor</b>	<b>Insumos</b>	<b>Salidas</b>	<b>Usuario</b>
▪ Órganos del MEF.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA)</li> <li>▪ Inventario de transferencia - registro.</li> <li>▪ Inventario de transferencia - Esquemático.</li> <li>▪ Expediente transferido al Archivo Central</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inventario General de Archivo actualizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU).</li> <li>▪ Órganos del MEF</li> </ul>
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Órgano/Unidad Orgánica</b>	<b>Ejecutor de la Actividad</b>
01	<p><b>INICIO: Enero de cada año tomando en consideración el Plan Anual de Trabajo archivístico aprobado.</b></p> <p>Verificar meta establecida en el Cronograma de Actividades Archivísticas del PATA.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista de procesos archivísticos</li> </ul>

02	<p>Solicitar inventarios de Transferencia Esquemático y de Registro a los órganos del MEF, los cuales contienen la siguiente información:</p> <p><u>Anexo 01 Inventario de Transferencia- Registro</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Órgano</li> <li>- Unidad orgánica</li> <li>- Serie documental</li> <li>- Metros lineales</li> <li>- Cantidad de paquetes</li> <li>- Ítem</li> <li>- Nro. de caja</li> <li>- Nro. de paquete</li> <li>- Descripción de la serie documental</li> <li>- Cantidad de folios</li> <li>- Nro. del documento</li> <li>- Fecha del documento</li> <li>- Observaciones</li> <li>- Inventario elaborado por</li> <li>- Fecha y lugar</li> <li>- Firma</li> </ul> <p><u>Anexo 02 Inventario de Transferencia- Esquemático</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Órgano</li> <li>- Unidad orgánica</li> <li>- Código U.O</li> <li>- Serie documental</li> <li>- Fechas Extremas</li> <li>- Cantidad a transferir cajas y paquetes</li> <li>- Observaciones</li> <li>- Metros lineales</li> </ul> <p>Los órganos remiten información solicitada vía correo electrónico.</p> <p>¿Los campos del formato están completos?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 04. b) No: Ir a la actividad 03.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista de procesos archivísticos</li> </ul>
03	<p>Estandarizar los campos del inventario analítico, que consiste en completar todos los campos descriptivos que se encuentran en blanco o que no corresponden, para que se encuentre de acuerdo a la información detallada en el inventario de transferencia y el inventario Esquemático. Ir a la actividad 04.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista de procesos archivísticos</li> </ul>
04	<p>Cargar los inventarios analíticos. La carga se realiza en el Sistema de Gestión Archivística del MEF.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista de procesos archivísticos</li> </ul>

05	Extraer y sistematizar información archivística desde los inventarios analíticos para el control de los registros procesados en el Sistema de Gestión Archivística del MEF.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista de procesos archivísticos</li> </ul>
<b>FIN:</b> Inventario General de Archivo actualizado.			
<b>Indicadores</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de documentos administrativos descritos.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes</li> </ul>			
<b>Nivel de soporte tecnológico</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Gestión Archivística (SGA)</li> <li>▪ Correo electrónico.</li> </ul>			
<b>Documentos generados</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inventario General de Archivo actualizado</li> </ul>			

Gráfico N° 09  
Flujograma S04.01.03.03.01 Descripción de Documentos Administrativos





## ANEXO 2

### INVENTARIO DE TRANSFERENCIA - ESQUEMÁTICO

(Parte 1: Inventario Esquemático)

Pág. N° 1 de.....

#### 1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Órgano:	_____
1.2. Unidad Orgánica:	_____
1.3. Nivel de Archivo:	_____
1.4. Código:	_____

#### 2. REGISTRO ESQUEMÁTICO

2.1 ITEM	2.2 Serie Documental	2.3 Fechas Extremas	2.4 Cantidad a transferir		2.5 Observaciones
			Cajas	Paquetes	
<b>TOTALES</b>					

2.6. CANTIDAD DE METROS LINEALES A TRANSFERIR:

#### 3. REFERENCIA Y CONTROL

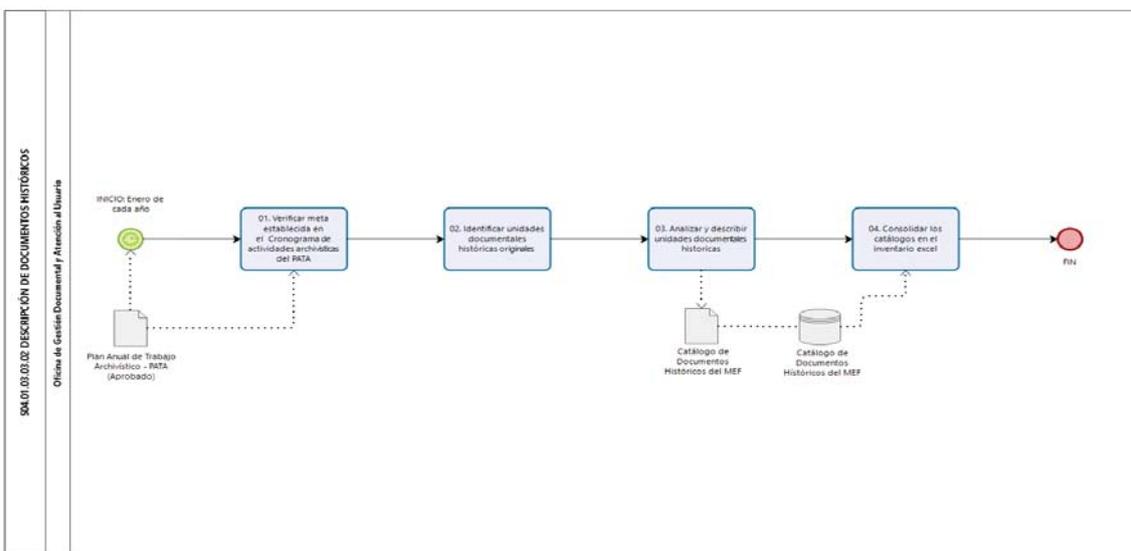
3.1.ORGANO O UNIDAD ORGÁNICA		3.2.OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	
3.1. Fecha de remisión:		3.2. Fecha de recepción:	
Director del Órgano o Unidad Orgánica	Encargado del Archivo de la unidad orgánica	V°B° OGDAU	Responsable de la transferencia

### 8.1.3.3.2 S04.01.03.03.02 Descripción de Documentos Históricos

Ficha de Procedimiento Descripción de Documentos Históricos			
<b>Código del Subproceso</b>	S04.01.03.03.02	<b>Tipo de Proceso</b>	Soporte
<b>Objetivo del Procedimiento</b>	Uniformizar las acciones a seguir para representar los documentos de archivo considerados históricos, determinando sus caracteres internos y externos.	<b>Base Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba la Directiva N° 007-2021-EF/45.01 denominada "Lineamientos que regulan el Sistema de Archivos del MEF".</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 213-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 011-2019-AGN/DDPA "Norma para la Descripción Archivística en la Entidad Pública".</li> <li>▪ ISAD (G) Norma Internacional General de Descripción Archivística.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
<b>Dueño del Procedimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>		
Vinculación con Procesos			
<b>Código del Proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S04.01.03.01</li> <li>▪ S04.01.03.03</li> </ul>	<b>Nombre del Proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Transferencia Documental</li> <li>▪ Descripción documental</li> </ul>
<b>Código del Subproceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ -.-</li> </ul>	<b>Nombre de Subproceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ -.-</li> </ul>
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ OGSU</li> <li>▪ Órganos del MEF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA).</li> <li>▪ Programa de Descripción Archivística del MEF.</li> <li>▪ Inventario de transferencia - registro.</li> <li>▪ Inventario de transferencia - Esquemático.</li> <li>▪ Acervo Documental transferido al Archivo Central</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Catálogo de Documentos Históricos del MEF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU).</li> <li>▪ Órganos del MEF.</li> </ul>

N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<b>INICIO: Enero de cada año tomando en consideración el Plan Anual de Trabajo archivístico aprobado.</b> Verificar meta establecida en el Cronograma de Actividades Archivísticas del PATA.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista de procesos archivísticos</li> </ul>
02	Identificar unidades documentales históricas originales. Para la identificación de las unidades documentales se necesita el conocimiento previo de historia, paleografía y años de experiencia en la materia.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista de procesos archivísticos</li> </ul>
03	Analizar y describir unidades documentales históricas.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista de procesos archivísticos</li> </ul>
04	Consolidar los catálogos en el Inventario Excel.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista de procesos archivísticos</li> </ul>
<b>FIN: Catálogo de documentos históricos del MEF.</b>			
<b>Indicadores</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de documentos históricos descritos.</li> </ul>			
<b>Nivel de soporte tecnológico</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Catálogo de documentos históricos (Excel).</li> </ul>			
<b>Documentos generados</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Catálogo de documentos históricos.</li> </ul>			

Gráfico N° 10  
Flujograma S04.01.03.03.02 Descripción de Documentos Históricos



#### 8.1.3.4 S04.01.03.04 Atención de servicios archivísticos

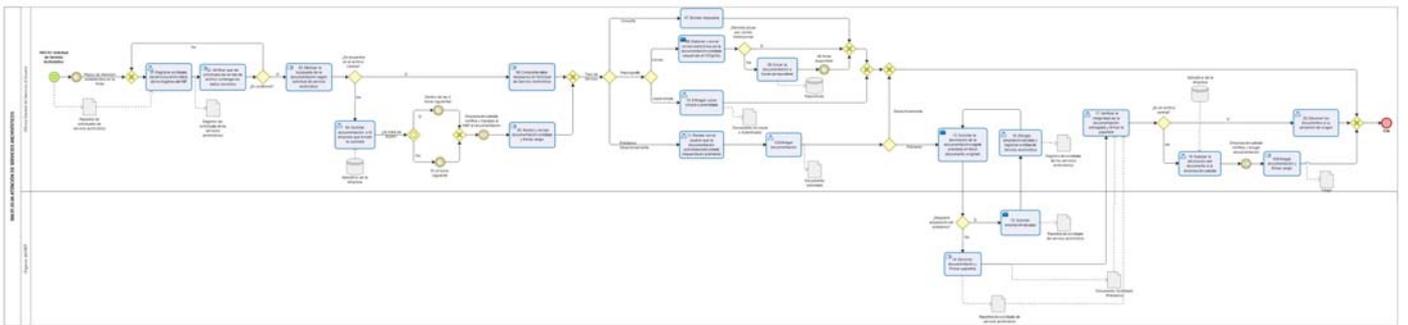
Ficha de Procedimiento Atención de Servicios Archivísticos			
<b>Código del Subproceso</b>	S04.01.03.04	<b>Tipo de Proceso</b>	Soporte
<b>Objetivo del Procedimiento</b>	Establecer el procedimiento a seguir para proceder a la atención de servicios archivísticos en la Entidad.	<b>Base Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública".</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
<b>Dueño del Procedimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>		
Vinculación con Procesos			
<b>Código del Proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S04.01.03</li> </ul>	<b>Nombre del Proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Administración de Archivos</li> </ul>
<b>Código del Subproceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S04.01.01</li> <li>▪ S04.01.03.03</li> <li>▪ S01.03.03.05</li> <li>▪ S01.03.03.06</li> </ul>	<b>Nombre de Subproceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recepción Documental</li> <li>▪ Gestión Documental</li> <li>▪ Planificación de la Producción</li> <li>▪ Producción de Microformas</li> </ul>
<b>Proveedor</b>	<b>Insumos</b>	<b>Salidas</b>	<b>Usuario</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alta Dirección</li> <li>▪ Órganos del MEF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud de servicio archivístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expediente archivado entregado (digita, copia autenticada u original).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alta Dirección.</li> <li>▪ Órganos del MEF.</li> </ul>
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Órgano/Unidad Orgánica</b>	<b>Ejecutor de la Actividad</b>

01	<p><b>INICIO: Solicitud de servicio archivístico (Papeleta de Solicitud).</b></p> <p>Registrar solicitudes de servicios archivísticos de los Órganos del MEF.</p> <p><b>* Nota sobre plazos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préstamo: 04 días hábiles.</li> <li>- Consulta: 03 días hábiles.</li> <li>- Reprografía: 05 días hábiles.</li> <li>- Desarchivamiento: 03 días hábiles.</li> </ul> <p>Dependiendo del volumen de pedidos podrían ser atendidos en un plazo mayor.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista/Asistente en Archivo.</li> </ul>
02	<p>Verificar que las solicitudes de servicio archivístico contengan los datos correctos (Número de Memorando, año de transferencia, tipo de documento, entre otros.)</p> <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sí: Ir a la actividad 03.</li> <li>b) No: Ir a la actividad 01.</li> </ul>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista/Asistente en Archivo.</li> </ul>
03	<p>Efectuar la búsqueda de la documentación según solicitud de servicio archivístico.</p> <p>¿Se encuentra en el archivo Central?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sí: Archivo Central. Ir a la actividad 06</li> <li>b) No: Ir a la actividad 04 Empresa que brinda custodia</li> </ul>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista/Asistente en Archivo.</li> </ul>
04	<p>Solicitar documentación a la empresa que brinda la custodia</p> <p>¿Se trata de RUSH?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sí: Dentro de las 04 horas siguientes. Ir al siguiente evento.</li> <li>b) No: En el turno siguiente. Ir al siguiente evento.</li> </ul> <p>La Empresa de custodia notifica y traslada al MEF la documentación.</p> <p>Ir a la actividad 05.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista/Asistente en Archivo.</li> </ul>
05	<p>Recibir y revisar documentación solicitada y firmar cargo.</p> <p>Tipo de Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de consulta, ir a la actividad 07.</li> <li>- En caso de reprografía: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) En caso de correo electrónico, ir a la actividad 08.</li> </ul> </li> </ul>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista/Asistente en Archivo.</li> </ul>

	b) En caso de copia simple o autenticada, ir a la actividad 09. En caso de préstamos y desarchivamiento, ir a la actividad 11.		
06	Completar datos necesarios en la Solicitud de Servicio Archivístico para notificar al responsable del Órgano del MEF. Tipo de Servicio: - En caso de consulta, ir a la actividad 07. - En caso de reprografía: c) En caso de correo electrónico, ir a la actividad 08. d) En caso de copia simple o autenticada, ir a la actividad 09. - En caso de préstamos y Desarchivamiento: ir a la actividad 11.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
07	Brindar respuesta. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
08	Elaborar y enviar correo electrónico con la documentación solicitada (requerida en formato digital). ¿Permite enviar correo institucional? a) Sí: Ir al FIN. b) No: Ir a la actividad 09.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
09	Enviar la documentación digital a través de repositorio. Ir al FIN. 48 horas disponibles	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
10	Entregar copia simple o autenticada. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
11	Revisar con el usuario que la documentación solicitada esté correcta. Ir a la actividad 12.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
12	Entregar documentación. - En caso de desarchivamiento, ir al FIN - En caso de préstamo, ir a la actividad 13.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
13	Solicitar la devolución de la documentación original prestada en físico (documento original). ¿Requiere ampliación de préstamo? a) Sí: Ir a la actividad 15. b) No: Ir a la actividad 14.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
14	Devolver documentación y firmar papeleta. Ir a la actividad 17.	Órgano del MEF	▪ Analista/Asistente.

15	Solicitar ampliación de plazo. Ir a la actividad 16.	Órgano del MEF	▪ Analista/Asistente.
16	Otorgar ampliación de plazo y registrar solicitud de Servicio Archivístico. Ir a la actividad 13.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
17	Verificar integridad de la documentación entregada y firmar papeleta. ¿Es un archivo central? a) Sí: Ir a la actividad 20 b) No: Ir a la actividad 18.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
18	Realizar la devolución del documento a la empresa de custodia La empresa de custodia notifica y recoge documentación. Ir a la actividad 19.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
19	Entregar documentación y firmar cargo. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
20	Devolver los documentos a su ubicación de origen.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
<b>FIN: Servicio Archivístico atendido.</b>			
<b>Indicadores</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de servicios archivísticos atendidos.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de salidas no conformes.</li> </ul>			
<b>Nivel de soporte tecnológico</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> </ul>			
<b>Documentos generados</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memorando.</li> <li>▪ Correos.</li> <li>▪ Matrices.</li> <li>▪ Formatos.</li> <li>▪ Documentos subsanados.</li> </ul>			

Gráfico N° 11  
Flujograma "S04.01.03.03 Atención de servicios archivísticos"



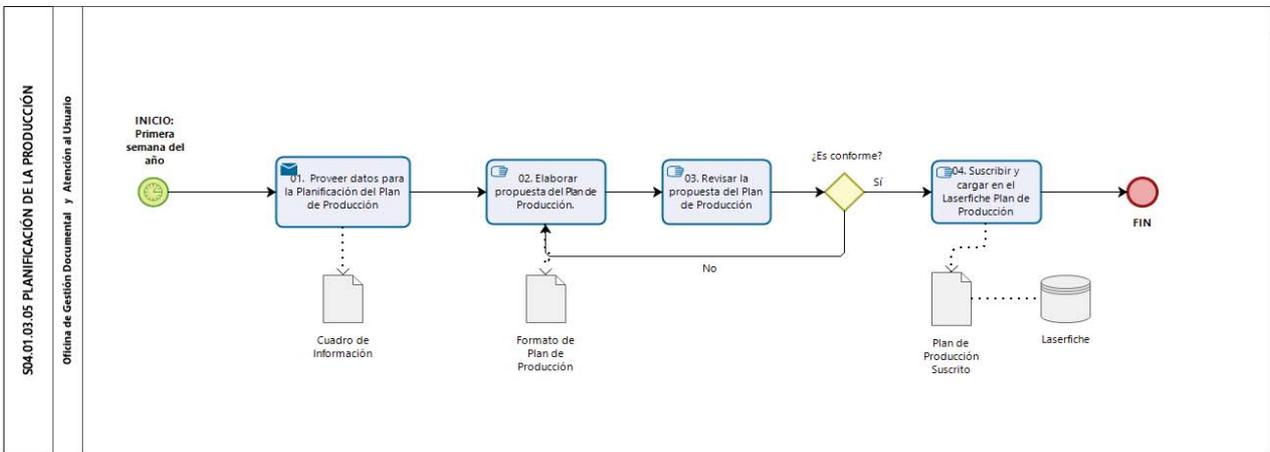
### 8.1.3.5 S04.01.03.05 Planificación de la Producción

Ficha de Procedimiento Planificación de la Producción			
<b>Código del Subproceso</b>	S04.01.03.05	<b>Tipo de Proceso</b>	Soporte
<b>Objetivo del Procedimiento</b>	Analizar datos de series documentales a digitalizar propuesta por el Archivo Central, para la elaboración de la producción anual de microformas.	<b>Base Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.</li> <li>▪ Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>▪ Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.</li> <li>▪ Norma Técnica Peruana 392.030-2:2015, que establece los requisitos que deben cumplir las organizaciones que administran sistemas de producción y almacenamiento de microformas en medios de archivo electrónico, según corresponda.</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General N° 024-2022-EF/13, que aprueba el Manual del Sistema de Microformas del MEF</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
<b>Dueño del Procedimiento</b>	▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario		
Vinculación con Procesos			
<b>Código del Proceso</b>	▪ S04.01.03	<b>Nombre del Proceso</b>	▪ Administración de Archivos

<b>Código del Subproceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S04.01.03.03</li> <li>▪ S04.01.03.04</li> <li>▪ S04.01.03.05</li> </ul>	<b>Nombre de Subproceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descripción documental</li> <li>▪ Atención de Servicios Archivísticos</li> <li>▪ Producción de Microformas</li> </ul>
<b>Proveedor</b>	<b>Insumos</b>	<b>Salidas</b>	<b>Usuario</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU) – Archivo Central</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos (serie documental, año de documentos, cantidad de folios, soporte (físico o digital)) para la planificación de la producción anual de microformas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de Producción suscrito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU).</li> </ul>
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Órgano/Unidad Orgánica</b>	<b>Ejecutor de la Actividad</b>
01	<p><b>INICIO: En la primera semana del año.</b></p> <p>Proveer datos para la Planificación del Plan de Producción anual. Los datos enviados son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Serie documental</li> <li>2. Año de documentos</li> <li>3. Cantidad de folios</li> <li>4. Tipo de soporte: Físico o Digital</li> </ol>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador del Archivo Central</li> </ul>
02	Elaborar propuesta del Plan de Producción.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> <li>▪ Analista de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>
03	<p>Revisar la propuesta del Plan de Producción</p> <p>¿Es conforme?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Sí: Ir a la actividad 04.</li> <li>b) No: Ir a la actividad 02.</li> </ol>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina General de Servicios al Usuario</li> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>
04	Suscribir y cargar en el Laserfiche Plan de Producción	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina General de Servicios al Usuario</li> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> <li>▪ Especialista de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>
<b>FIN: Plan de Producción Suscrito</b>			

<b>Indicadores</b>
▪ Porcentaje de documentos digitalizados con valor legal.
<b>Nivel de soporte tecnológico</b>
▪ Correo electrónico ▪ Laserfiche
<b>Documentos generados</b>
▪ Plan de Producción Suscrito

Gráfico N° 12  
Flujograma "S04.01.03.05 Planificación de la Producción"



S04.01.03.05 PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario

### 8.1.3.5 S04.01.03.06 Producción de Microformas

Ficha de Procedimiento Producción de Microformas			
<b>Código del Subproceso</b>	S04.01.03.06	<b>Tipo de Proceso</b>	Soporte
<b>Objetivo del Procedimiento</b>	Garantizar la conversión con valor legal de los documentos de archivo en soporte físico a soporte digital, a fin de mejorar la conservación y la consulta de dichos documentos en el MEF.	<b>Base Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.</li> <li>▪ Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>▪ Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.</li> <li>▪ Norma Técnica Peruana 392.030-2:2015, que establece los requisitos que deben cumplir las organizaciones que administran sistemas de producción y almacenamiento de microformas en medios de archivo electrónico, según corresponda.</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General N° 024-2022-EF/13, que aprueba el Manual del Sistema de Microformas del MEF</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
<b>Dueño del Procedimiento</b>	▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario		
Vinculación con Procesos			
<b>Código del Proceso</b>	▪ S04.01.03	<b>Nombre del Proceso</b>	▪ Administración de Archivos
<b>Código del Subproceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S04.01.03.02</li> <li>▪ S04.01.03.03</li> <li>▪ S04.01.03.05</li> </ul>	<b>Nombre de Subproceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valoración documental</li> <li>▪ Descripción Documental</li> <li>▪ Planificación de Microformas</li> </ul>
<b>Proveedor</b>	<b>Insumos</b>	<b>Salidas</b>	<b>Usuario</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU).</li> <li>▪ Órganos del MEF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de Producción Anual</li> <li>▪ Lote de Documentos</li> <li>▪ Inventario de Lote de Documentos</li> <li>▪ Inventario general de archivo actualizado</li> <li>▪ Catálogo de documentos históricos del MEF.</li> <li>▪ Expediente de eliminación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Microformas producidas.</li> <li>▪ Acta de Conformidad (Anexo N° 3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU).</li> <li>▪ Órganos del MEF.</li> </ul>
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
<b>Recepción y Preparación</b>			
01	<p><b>INICIO: Archivo Central entrega lote de documentos.</b></p> <p>Recibir el lote de los documentos y verificar la integridad de datos, La información del Inventario se recibe en Excel por correo electrónico.</p> <p>El Archivo Central adjunta a la entrega un inventario de documentos (Excel e impreso).</p> <p>La entrega de los lotes de documentos se realiza según las series documentales definidas en el Plan de Producción.</p> <p>Del Plan de Producción de Microformas (PPM)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de Inicio y Fin</li> <li>• Datos de identificación del documento del archivo original</li> <li>• Especificaciones del PPM</li> <li>• Tarjeta de resolución a utilizar (imágenes a BN; escala de grises) que incluye la configuración en el módulo de captación de imágenes y digitalización. Incluye la Cantidad de imágenes aproximadas a utilizar y la frecuencia de reposición de la Tarjeta de Resolución N° de pasadas.</li> <li>• Tarjeta de Resolución para utilizar (imágenes a color) que incluye la configuración en el módulo de captación de imágenes y digitalización. Incluye la Cantidad de imágenes aproximadas a utilizar y la frecuencia de reposición de la Tarjeta de Resolución N° de pasadas.</li> <li>• Configuración de Hardware y Software de escáner para planos</li> <li>• Datos del Representante de la fe pública</li> <li>• Medios de soporte producidos</li> <li>• Datos de la Plantilla, incluye los Campos, y Tamaño.</li> </ul>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador de Recepción</li> </ul>

	<p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 03.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 02.</p>		
02	Devolver el lote de documentos físicos al Archivo Central. Ir al <b>FIN</b> .	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Recepción
03	<p>Registrar la recepción del lote de documentos. Ese registro se realiza en el Anexo 1 Formato "Recepción y Devolución / Entrega de Documentos Físicos"</p> <p>Un responsable del Archivo Central y el operador de recepción de la Línea de producción firman el Anexo 01 formato "Recepción y Devolución / Entrega de Documentos Físicos".</p> <p>Operador de recepción completa el Anexo 02 "Formato de Registro de Procesos".</p>	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Recepción
04	Cargar el inventario de lote de documentos en el Sistema de Gestión de Microformas. El software Laserfiche mantiene una interfase con el Sistema de Gestión de Microformas.	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Recepción
05	<p>Preparar y entregar lote de documentos físicos para su digitalización.</p> <p>Operador de preparación completa el Anexo 02 "Formato de Registro de Procesos".</p> <p>¿Es una nueva serie documental?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí: Ir a la actividad 06.</li> <li>▪ No: Ir a la siguiente pregunta. ¿Existen folios hasta A3? <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sí: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios hasta A3 y luego Ir a la actividad 08.</li> <li>b) No: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios mayores A3 y luego Ir a la actividad 09.</li> </ul> </li> </ul>	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Preparación
<b>Captura de Imágenes</b>			
06	Generar y firmar Acta de Apertura – Anexo 3 (Fedatario, Director(a) de la OGDUA y Supervisor(a)).	OGSU/OGDAU	▪ Supervisor de LPM
07	Preparar y registrar datos de tarjeta de resolución.	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Digitalización

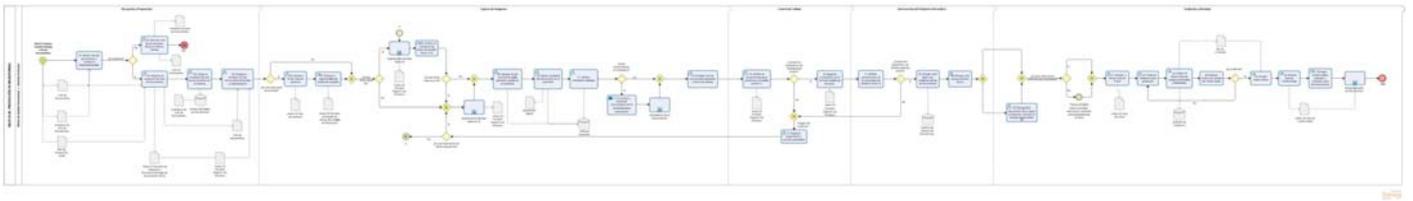
	<p>Elegir una muestra representativa de los documentos a digitalizar (contenido de imágenes, firmas, sellos, fuente densa, etc.) y digitalizarla hasta obtener una muestra óptima.</p> <p>Registrar valores en el Anexo 04 "Formato de Registro de Valores de la Tarjeta de Resolución".</p> <p>¿Existen folios hasta A3?</p> <p>a) Sí: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios hasta A3 y luego Ir a la actividad 08</p> <p>b) No: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios mayores A3 y luego Ir a la actividad 09.</p>		
08	<p>Verificar la existencia de folios de tamaño mayor a A3.</p> <p>¿Existen folios mayores A3?</p> <p>a) Sí: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios mayores A3 y luego Ir a la actividad 09.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 09.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador de Digitalización</li> </ul>
09	Ingresar Id del documento digital generado y grabar en el Laserfiche	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador de Digitalización</li> </ul>
10	Indexar metadata del documento en el Laserfiche	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador de Digitalización</li> </ul>
11	Verificar metadatos indexados	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador de Digitalización</li> </ul>
12	Comunicar y coordinar inconsistencia de la metadata para la subsanación	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador de Digitalización</li> </ul>
13	Entregar lote de documentos para primer control de calidad	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador de Digitalización</li> </ul>
<b>Control de Calidad</b>			
14	<p>Verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad (control 1).</p> <p>Consiste en asegurar el alineamiento, legibilidad, fidelidad y la integridad de las imágenes obtenidas confrontándolas con los documentos de archivo originales. Además, se verifica la correcta indización (metadatos) del documento digitalizado.</p> <p>¿Cumple los parámetros de calidad del primer control?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 16.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador de Control de Calidad</li> <li>▪ Fedatario Informático</li> </ul>

	b) No: Ir a la actividad 15.		
15	Registrar observación y solicitar subsanación. Anexo 02 "Formato de Registro de Procesos". La devolución del expediente es en físico la cual es trasladada al operador. (Describir quienes firman el Formato) ¿Es una observación en folios mayores A3? a) Sí: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios mayores A3 y luego Ir a la actividad 09. b) No: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios hasta A3 y luego Ir a la actividad 08.	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Control de Calidad
16	Registrar comentarios en el Formato Registro de Procesos	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Control de Calidad
<b>Intervención del Fedatario Informático</b>			
17	Verificar cumplimiento de los parámetros de calidad (control 2) ¿Cumple los parámetros de calidad del primer control? a) Sí: Ir a la actividad 18. b) No: Ir a la actividad 15.	OGSU/OGDAU	▪ Fedatario Informático
18	Otorgar valor legal a las imágenes del lote de documentos	OGSU/OGDAU	▪ Fedatario Informático
19	Entregar documento físico para su preparación. (Incluir más detalle del Fedatario Informático)	OGSU/OGDAU	▪ Fedatario Informático
<b>Grabación y rotulado</b>			
20	Reorganizar documento físico según su foliación y colocar en bandeja de devolución. ¿Se tiene información suficiente para la grabación? a) Sí: Ir a la actividad 21. b) No: Tiempo de espera para la grabación de un disco. Ir a la actividad 21.	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Preparación
21	Generar y Firmar Acta de cierre. Se utiliza el Anexo 05 "Acta de cierre".	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Digitalización

22	Preparar imágenes para grabación.	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Grabado
23	Grabar en medio óptico las imágenes aprobadas y fedateadas. Se obtiene dos copias blu-ray	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Grabado
24	Realizar control de calidad del medio óptico. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se revisa el código del disco</li> <li>• Se revisa la fecha y hora de grabación de los archivos</li> <li>• Se revisa el funcionamiento del Disco</li> </ul> Si hubiera una observación se hace el registro de salida no conforme ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 25. b) No: Ir a la actividad 22.	OGSU/OGDAU	▪ Fedatario Informático ▪ Supervisor de la Línea de Producción
25	Rotular medio óptico. Se imprime un sticker, el cual se adhiere al disco, con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clase de Documentos</li> <li>• DVD/BLURAY</li> <li>• N° de Serie del Medio</li> <li>• Volumen</li> <li>• Fecha de Grabación</li> <li>• Representante de la Fe Pública (Nombre y Código del Fedatario Informático)</li> <li>• Documentos desde y hasta</li> <li>• Lotes (Contenido del disco)</li> </ul>	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Grabado
26	Generar acta de conformidad. Se utiliza el Anexo 06 (Acta de Conformidad). Ir al protocolo	OGSU/OGDAU	▪ Fedatario Informático
27	Entregar medios ópticos grabado y rotulados para almacenamiento. Ir al protocolo Almacenamiento de Microformas	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Grabado

<b>FIN: Microformas producidas</b>
<b>Indicadores</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de documentos digitalizados con valor legal.</li> </ul>
<b>Nivel de soporte tecnológico</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Gestión de Microformas (SGM).</li> <li>▪ Software Laserfiche.</li> <li>▪ Software de Grabación.</li> <li>▪ Inventario General de Documentos.</li> </ul>
<b>Documentos generados</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documento digitalizado.</li> <li>▪ Anexo 01 Formato de recepción y Devolución/Entrega de documentos físicos.</li> <li>▪ Anexo 02 Formato Registro de Procesos.</li> <li>▪ Anexo 03 Acta de Apertura.</li> <li>▪ Anexo 04 Formato de Registro de valores de la Tarjeta de Resolución.</li> <li>▪ Anexo 05 Acta de Cierre.</li> <li>▪ Anexo 06 Acta de Conformidad.</li> </ul>

Gráfico N° 13  
Flujograma "S04.01.03.06 Producción de Microformas"





## ANEXO 02

### FORMATO DE REGISTRO DE PROCESOS

N° Sub Lote: \_\_\_\_\_

Fecha de Recepción: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Procedencia: ARCHIVO CENTRAL

Tipo documental y/o serie: \_\_\_\_\_

Archivo Físico: X N° de imágenes: \_\_\_\_\_

Formato Predominante: A4  A3  Otros: \_\_\_\_\_

PROCESO	OPERADOR	FECHA	OBSERVACIONES
Recepción			
Preparación / Rearmado			
Digitalización / Indización			
Digitalización de Planos			
Control de Calidad			
Reproceso			
Devolución / Entrega			

\_\_\_\_\_  
Supervisor MEF-OGDAU

**ANEXO 03**

**ACTA DE APERTURA**

**N° AP-00\_\_-2022**

**I. DATOS DE LA ENTIDAD PROPIETARIA DE LOS DOCUMENTOS**

Entidad	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
RUC	20131370645
Dirección	Jr. Lampa N° 274, Cercado de Lima
Certificado de Idoneidad Técnica	

**REPRESENTANTE DE LA FE PÚBLICA:**

Nombre Completo:

Código del Representante de la fe Pública: \_\_\_\_\_

**FECHA DE INICIO DE LA DIGITALIZACION:** \_\_\_\_\_

**DATOS DEL PROCESO:**

VOLUMEN N° \_\_\_\_\_

**DATOS DE LOS DOCUMENTOS PROCESADOS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Numeración codificada del medio de soporte	Numeración correlativa del acta en el registro y archivo del Representante de la fe Pública
Ver Código en el Acta de conformidad	

Medio de soporte: DVD

Blu-Ray

Estado de los documentos:


**OBSERVACIONES:**

\_\_\_\_\_  
Supervisor MEF-OGDAU

\_\_\_\_\_  
Representante MEF-OGDAU

\_\_\_\_\_  
Representante de la fe Pública

**ANEXO 04**

**FORMATO DE REGISTRO DE VALORES DE LA TARJETA DE RESOLUCIÓN**

Estación de Trabajo:	
dpi x dpi Monitor	
dpi x dpi Escáner	
dpi x dpi Impresora	

REGISTRO DE VALORES DE LA TARJETA DE RESOLUCIÓN									
Fecha	Tipo documental / Serie	Copia impresa de la Test Target PM-189 Valores			Copia impresa de la PROCESS INK GAMUT CHART Valores para imágenes a color			N° de pasadas de la tarjeta	Observaciones
		Imágenes en B/N		Imágenes en Escala de Grises	YELLOW	MAGENTA	CYAN		
		Pt. Caracter más Pequeño	Líneas/trazos	Valores					
<b>Anotaciones/Obse rvaciones del Supervisor</b>								<b>TOTAL PASADAS</b>	

**ANEXO 05**

**ACTA DE CIERRE**

**N° AC-00\_\_-202**

**Administrado:** MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

**Dirección:** Jr. Lampa N° 274, Cercado de Lima.

**RUC N°:** 20131370645

**Certificado de idoneidad técnica:**

**REPRESENTANTE DE LA FE PÚBLICA:**

Nombre de fedatario:

Código del Representante de la fe Pública: \_\_\_\_\_

**FECHA DE FIN DE LA DIGITALIZACIÓN:** \_\_\_\_\_

**DATOS DEL PROCESO:**

VOLUMEN N° \_\_\_\_\_

**DATOS DE LOS DOCUMENTOS PROCESADOS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Numeración codificada del medio de soporte	Numeración correlativa del acta en el registro y archivo del Representante de la fe Pública
Ver Código en el Acta de conformidad	

**N° Total de imágenes procesadas y digitalizadas:** \_\_\_\_\_

**Peso Total de documentos electrónicos:** \_\_\_\_\_

**Cantidad Total de los Documentos Procesados:** \_\_\_\_\_

**Medio de soporte:** DVD  Blu-Ray

<u>Estado de los documentos:</u>

**OBSERVACIONES:**

\_\_\_\_\_  
Supervisor MEF-OGDAU                      Representante MEF-OGDAU                      Representante de la fe Pública

## ANEXO 06

### ACTA DE CONFORMIDAD

ACTA DE CONFORMIDAD DE MICROGRABACION N° XXXXXXXXXXXXX

Institución : MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

RUC : 20131370645

Dirección : Jr. Lampa N° 274, Cercado de Lima

Certificado de Idoneidad Técnica : 2205120AFB

Ley de Creación : Decreto, de Don José de San Martín, Protector del Perú, del 03 de agosto de 1821, creo el Ministerio de Hacienda, don Decreto Ley N° 17703, de 13 de junio de 1969, modifico la denominación de Ministerio de Hacienda por la de Ministerio de Economía y Finanzas y por el Decreto Legislativo 325, del 30 de enero 1985, modifico la denominación del Ministerio de Economía, Finanzas y comercio por la de Ministerio de Economía y Finanzas

Ficha Registral :

Fedatario :

Fecha de término del  
Proceso de Micrograbación :

#### DATOS DE LA MICROGRABACION

- Código de la Empresa :
- Registro del Fedatario :
- Iniciales :
- N° Acta en el Registro del Fedatario :

#### REFERENCIA AL CONTENIDO DEL PROCESO DE MICROGRABACION

**Tipo de Documento:** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Código del Medio Portador	Acta de Apertura (una para todos los medios portadores)	Acta de Cierre (una por cada medio portador)	Número de Serie en el Medio Portador		Total de Archivos Micrograbadas	Total de Imágenes Micrograbadas
			Ejemplar original 1	Ejemplar copia		

## DATOS TÉCNICOS

Soportes empleados :  
Número de Unidades :  
Número de Archivos :  
Micrograbadas :  
Número de Imágenes :  
Micrograbadas :

### **CONFORMIDAD**

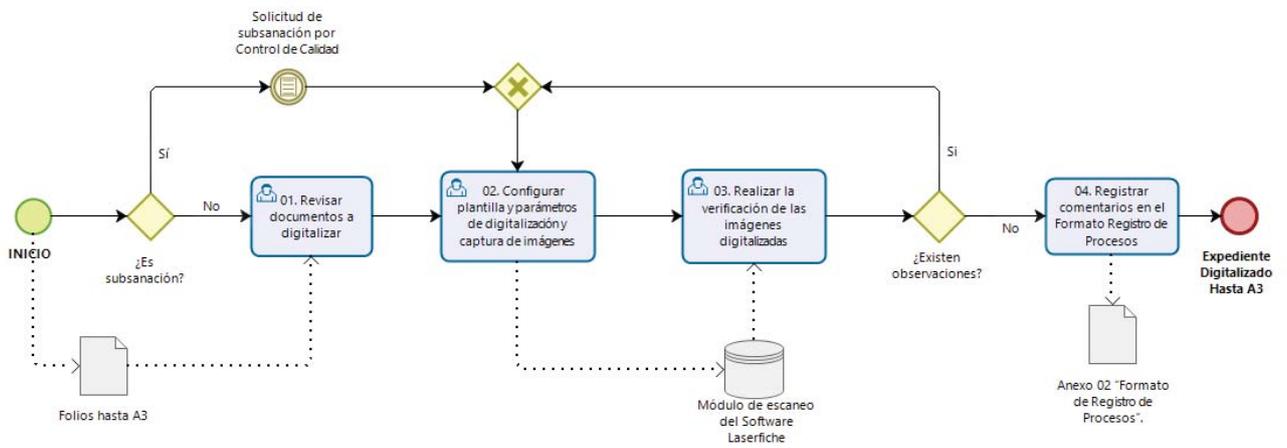
El Fedatario que suscribe certifica que ha revisado la micrograbación a que se contrae esta acta y la ha encontrado conforme a los requisitos legales y reglamentarios, no advirtiéndose irregularidad alguna. Doy fe.

Fecha:

### 8.1.3.5.1 Digitalización de Folios hasta A3

Ficha de Protocolo Digitalización de Folios hasta A3			
Código y Nombre de Procedimiento		S04.01.03.06 Producción de Microformas	
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p><b>INICIO: Folios hasta A3.</b></p> <p><u>En caso de no tratarse de una subsanación</u>, se realiza la siguiente actividad:</p> <p>Revisar documentos a digitalizar. Ir a la actividad 02.</p> <p><u>En caso de si tratarse de una subsanación</u>, ir al evento de Solicitud de subsanación por Control de Calidad, posteriormente Ir a la actividad 02.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en procesos archivísticos</li> </ul>
02	Configurar plantilla y parámetros de digitalización e iniciar captura de imágenes a través del Módulo de escaneo del Software Laserfiche.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en procesos archivísticos</li> </ul>
03	<p>Realizar la verificación de las imágenes digitalizadas a través del Módulo de escaneo del Software Laserfiche.</p> <p>¿Existen observaciones?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 02.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 04.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en procesos archivísticos</li> </ul>
04	Registrar comentarios en el Anexo 2 "Formato Registro de Procesos".	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en procesos archivísticos</li> </ul>
<b>FIN: Expediente Digitalizado hasta A3</b>			

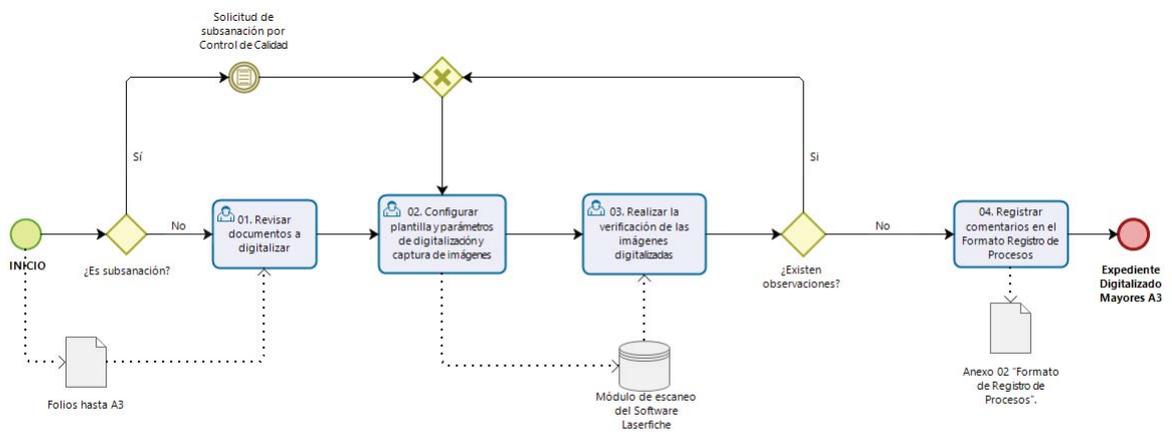
Gráfico N° 14  
Flujograma "Protocolo Digitalización de Folios hasta A3"



### 8.1.3.5.2 Digitalización de Folios mayores A3

Ficha de Protocolo Digitalización de Folios Mayores A3			
Código y Nombre de Procedimiento		S04.01.03.06 Producción de Microformas	
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p><b>INICIO: Folios mayor a A3.</b></p> <p><u>En caso de no tratarse de una subsanación</u>, se realiza la siguiente actividad:</p> <p>Revisar documentos a digitalizar. Ir a la actividad 02.</p> <p><u>En caso de si tratarse de una subsanación</u>, ir al evento de Solicitud de subsanación por Control de Calidad, posteriormente Ir a la actividad 02.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en procesos archivísticos</li> </ul>
02	Configurar plantilla y parámetros de digitalización y captura de imágenes a través del Módulo de escaneo del Software Laserfiche.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en procesos archivísticos</li> </ul>
03	<p>Realizar la verificación de las imágenes digitalizadas a través del Módulo de escaneo del Software Laserfiche.</p> <p>¿Existen observaciones?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 02.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 04.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en procesos archivísticos</li> </ul>
04	Registrar comentarios en el Anexo 2 "Formato Registro de Procesos".	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en procesos archivísticos</li> </ul>
<b>FIN: Folio Digitalizado mayor a A3</b>			

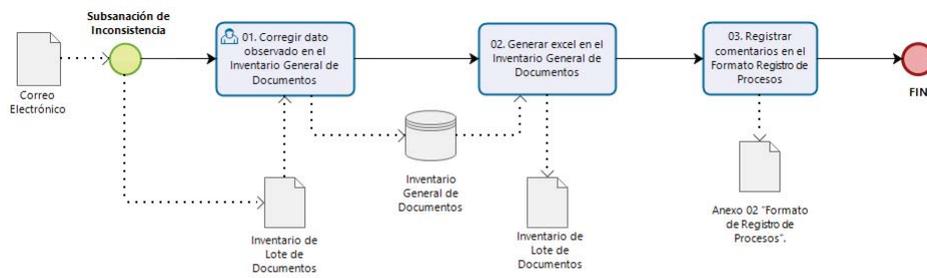
Gráfico N° 15  
Flujograma "Protocolo Digitalización de Folios mayores A3"



### 8.1.3.5.3 Subsanación de la inconsistencia

Ficha de Protocolo Subsanación de la inconsistencia			
Código y Nombre de Procedimiento		S04.01.03.06 Producción de Microformas	
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Se inicia a través de un Correo electrónico. Corregir dato observado en el Inventario General de Documentos	OGSU/OGDAU	Analista en procesos archivísticos
02	Generar Excel en el Inventario General de Documentos.	OGSU/OGDAU	Analista en procesos archivísticos
03	Registrar comentarios en el Anexo 2 "Formato Registro de Procesos".	OGSU/OGDAU	Analista en procesos archivísticos
FIN: Subsanación de inconsistencia			

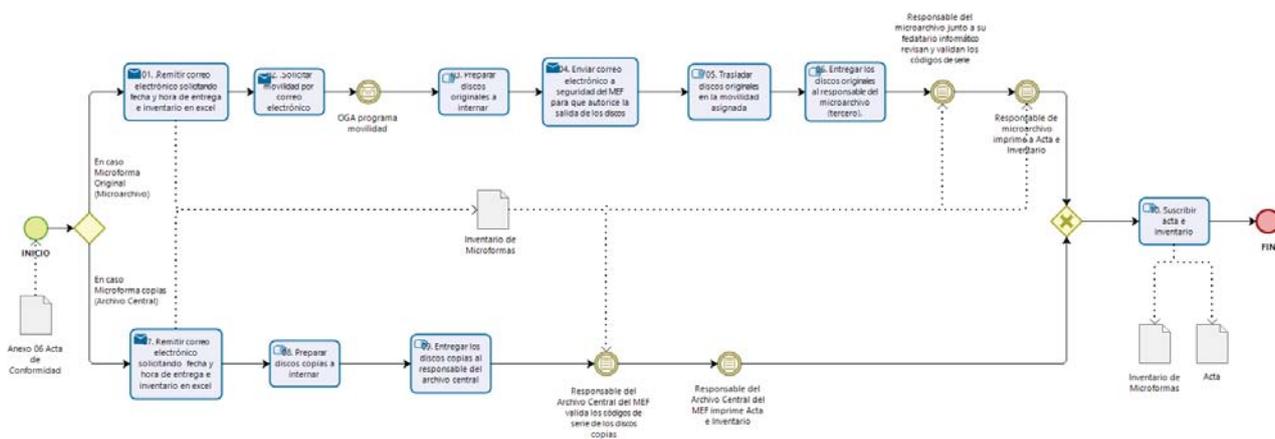
Gráfico N° 16  
Flujograma "Protocolo Subsanción de la Inconsistencia"



### 8.1.3.5.4 Almacenamiento de Microformas

Ficha de Protocolo Almacenamiento de Microformas			
Código y Nombre de Procedimiento		S04.01.03.06 Producción de Microformas	
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<b>INICIO:</b> - En caso de Microforma original (Microarchivo): Remitir correo electrónico solicitando fecha y hora de entrega e inventario de microformas en Excel. - En caso Microforma copias (Archivo Central), ir a la actividad 07.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador de Microformas</li> </ul>
02	Solicitar movilidad por correo electrónico. La Oficina General de Administración (OGA), programa movilidad. Ir a la actividad 03.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador de Microformas</li> </ul>
03	Preparar discos originales a internar.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador de Microformas</li> </ul>
04	Enviar correo electrónico a seguridad del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), para que autorice la salida de los discos.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador de Microformas</li> </ul>
05	Trasladar discos originales en la movilidad asignada.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador de Microformas</li> </ul>
06	Entregar los discos originales al responsable del microarchivo (tercero). El Responsable del microarchivo junto a su fedatario informático revisan y validan los códigos de serie, luego el Responsable de microarchivo imprime a Acta e Inventario de microformas. Ir a la actividad 10.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador de Microformas</li> </ul>
07	Remitir correo electrónico solicitando fecha y hora de entrega e inventario de microformas en Excel.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador de Microformas</li> </ul>
08	Preparar discos copias a internar. Entregar los discos copias al responsable del archivo central.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador de Microformas</li> </ul>
09	El Responsable del Archivo Central del MEF valida los códigos de serie de los discos copias, luego el Responsable del Archivo Central del MEF imprime Acta e Inventario de microformas. Ir a la actividad 10.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en procesos archivísticos</li> <li>▪ Operador de Microformas</li> </ul>
10	Suscribir acta e inventario de microformas. En caso Microforma Original (Microarchivo), el acta la firma el Responsable de Microarchivo y el Fedatario Informático del Microarchivo.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador de Microformas</li> </ul>
<b>FIN: Inventario de microformas</b>			

Gráfico N° 17  
Flujograma "Protocolo Almacenamiento de Microformas"



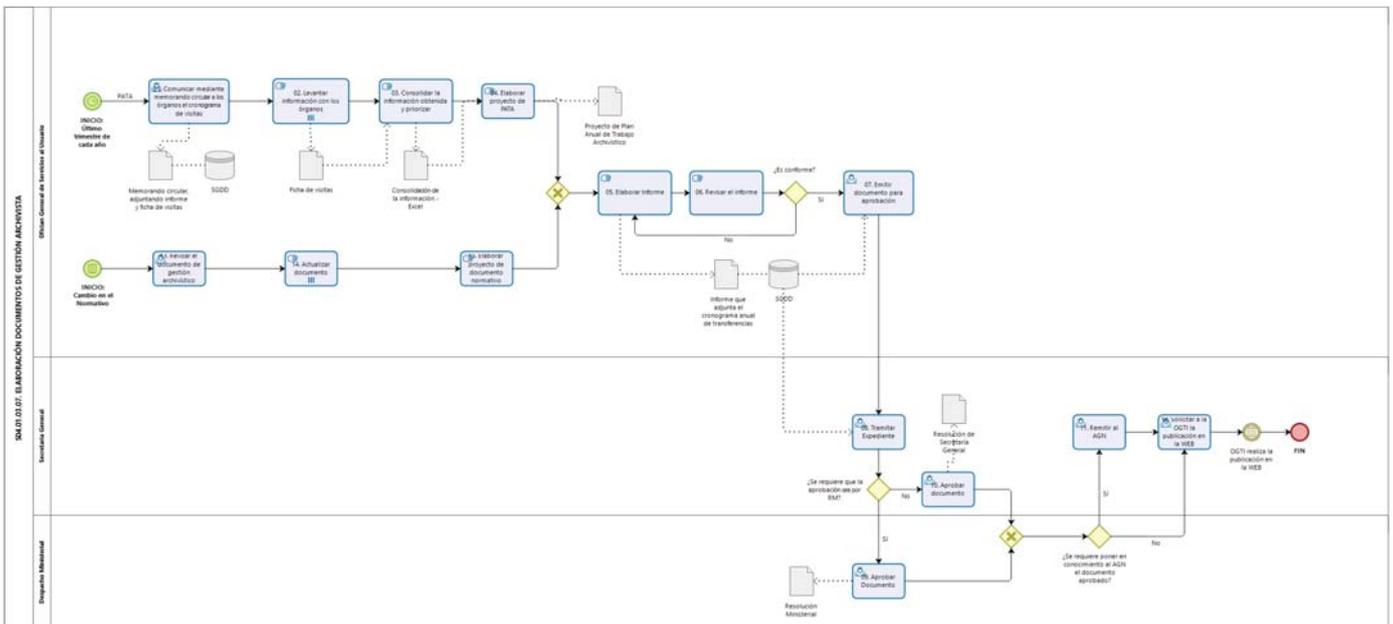
### 8.1.3.5 S04.01.03.07 Elaboración de Documentos de Gestión Archivística

Ficha de Procedimiento Elaboración de Documentos de Gestión Archivística			
<b>Código del Subproceso</b>	S04.01.03.07	<b>Tipo de Proceso</b>	Soporte
<b>Objetivo del Procedimiento</b>	Establecer el procedimiento a seguir para la elaboración de documentos de gestión archivística.	<b>Base Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba los Lineamientos que regulan el Sistema de archivos del Ministerio de Economía y finanzas.</li> <li>▪ RJ_N°021-2019-AGN-J que aprueba la Directiva N° 01-2019-AGN-DDPA -Instrucciones para la elaboración del Plan Anual de Trabajo Archivístico</li> <li>▪ RJ_N°025-2019-AGN-J que aprueba la Directiva N° 05-2019-AGN-DDPA- 1 "Lineamientos para la elaboración de documentos de Gestión Archivística para las entidades del sector Público"</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
<b>Dueño del Procedimiento</b>	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.		
Vinculación con Procesos			
<b>Código del Proceso</b>	▪ S04.01.03	<b>Nombre del Proceso</b>	▪ Administración de Archivos
<b>Código del Subproceso</b>	▪ S04.01.03.02 ▪ S04.01.03.03	<b>Nombre de Subproceso</b>	▪ Valoración de documentos ▪ Descripción documental
<b>Proveedor</b>	<b>Insumos</b>	<b>Salidas</b>	<b>Usuario</b>
▪ Órganos del MEF	▪ Información de los órganos	▪ Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA). ▪ Documento de Gestión archivística	▪ Órganos del MEF ▪ OGSU
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Órgano/Unidad Orgánica</b>	<b>Ejecutor de la Actividad</b>
Fase: Actos Preparatorios			

01	<b>INICIO: Último trimestre de cada año.</b> Comunicar mediante memorando circular a los órganos el cronograma de visitas.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
02	Levantar información con los órganos e identificar a través de las fichas de visitas para identificar estado situacional	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
03	Consolidar la información obtenida en base al estado situacional y se prioriza actividades archivísticas a realizar. Se genera documento Excel.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
04	Elaborar proyecto de Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA). Ir a la actividad 08.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista en Archivo.
05	<b>INICIO: Actualización de Lineamientos del Sistema Nacional de Archivos</b> Revisar el documento de gestión archivística.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista en Archivo.
06	Actualizar documento.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista en Archivo.
07	Elaborar proyecto de documento normativo. Ir a la actividad 08.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista en Archivo.
08	Elaborar Informe.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista en Archivo.
09	Revisar el informe.	OGSU/OGDAU	▪ Encargados de Archivo de Gestión
10	Emitir documento para aprobación.	OGSU/OGDAU	▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicio al Usuario
11	Tramitar Expediente. ¿Se requiere que la aprobación sea por Resolución Ministerial? a) Sí: Ir a la actividad 13. b) No: Ir a la actividad 12.	Secretaría General	▪ Secretario(a) General
12	Aprobar documento con Resolución de Secretaría General. Ir a la siguiente pregunta: ¿Se requiere poner en conocimiento al Archivo General de la Nación el documento aprobado? a) Sí: Ir a la actividad 14. b) No: Ir a la actividad 15.	Secretaría General	▪ Secretario(a) General

13	Aprobar documento con Resolución Ministerial. Ir a la siguiente pregunta: ¿Se requiere poner en conocimiento al Archivo General de la Nación el documento aprobado? a) Sí: Ir a la actividad 14. b) No: Ir a la actividad 15.	Despacho Ministerial	▪ Ministro(a)
14	Remitir al Archivo General de la Nación	Secretaría General	▪ Secretario(a) General
15	Solicitar a la OGTI la publicación en la WEB. La OGTI realiza la publicación en la WEB. Ir al FIN	Secretaría General	▪ Secretario(a) General
<b>FIN:</b> Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA). Documento de Gestión archivística			
<b>Indicadores</b>			
▪ Elaboración de documento de gestión archivística			
<b>Nivel de soporte tecnológico</b>			
▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).			
<b>Documentos generados</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memorando.</li> <li>▪ Correos.</li> <li>▪ Informes.</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General de aprobación del Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA).</li> <li>▪ Resolución Ministerial del Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA).</li> </ul>			

Gráfico N° 18  
Flujograma "S04.01.03.07 Elaboración de Documentos de Gestión Archivística"



## 8.2 S04.02 Atención al Usuario

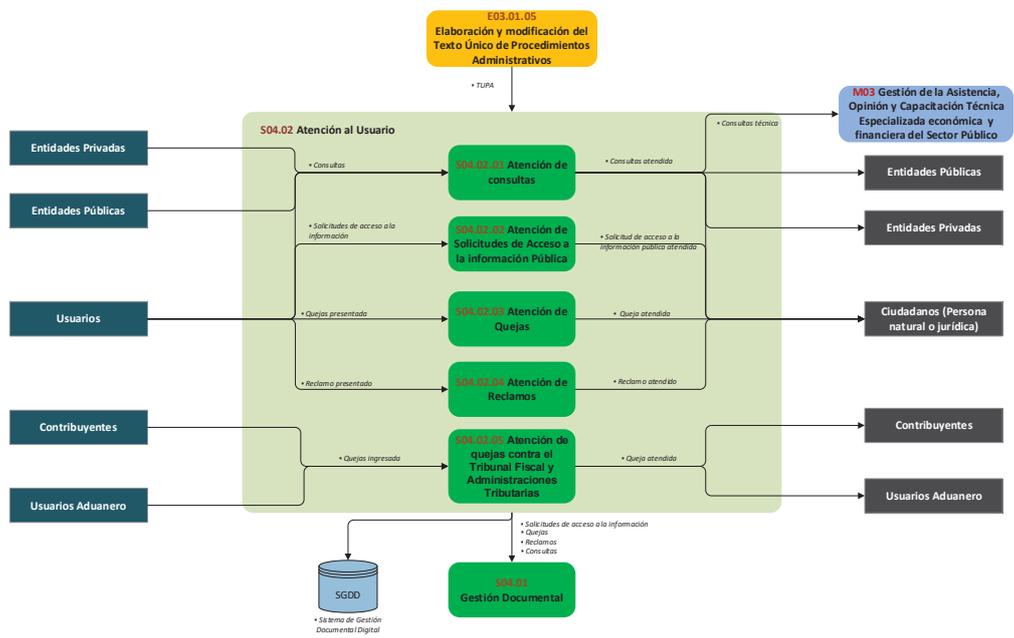
FICHA TÉCNICA DE SUBPROCESO			
<b>PROCESO</b>	Gestión Documental y de Atención al Usuario		
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO</b>	Atención al Usuario		
<b>CÓDIGO</b>	S04.02	<b>TIPO DE PROCESO</b>	Soporte
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Establecer los procedimientos necesarios que permitan brindar una adecuada atención al ciudadano, cumpliendo con protocolos y con los plazos de atención de consultas, quejas; así como las quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias, reclamos y solicitudes de acceso a la información pública requeridas al Ministerio de Economía y Finanzas.	<b>BASE LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>▪ Decreto Legislativo N° 1353, que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 135-99-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 050-2004-EF, que establece funciones del Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 136-2008-EF, que reglamenta el procedimiento de queja contra el Tribunal Fiscal.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 133-2013-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 510-2019-EF/45, que aprueba la Directiva N°001-2019-EF/45.01 "Disposiciones y procedimientos para la atención de solicitudes de acceso a la información pública en el Ministerio de Economía y Finanzas".</li> </ul>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución de Secretaría General N° 015-2021-EF/13, Directiva N° 001-2021-EF/45.01 "Protocolo de Atención de Consultas del/ de la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas"</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General N° 016-2021-EF/13 que aprueba la Directiva N° 002-2021-EF/45.01 "Disposiciones y procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los administrados/as y usuarios/as ante el MEF"</li> <li>▪ Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP. - Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública.</li> <li>▪ Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2022-PCM/SGP, que aprueba el Manual de Identidad Visual de la Plataforma Digital de Reclamos.</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General 2022 N° 068-2022-EF/13, 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)"</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>	
<b>ALCANCE</b>	Inicio: Atención de consultas Fin: Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias			<b>DUEÑO DEL SUBPROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario</li> <li>▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero.</li> </ul>	
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ELEMENTOS DE ENTRADA (INSUMO)</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SUBPROCESOS</b>	<b>DUEÑO DEL SUBPROCESO</b>	<b>SALIDAS (PRODUCTOS)</b>	<b>USUARIOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> <li>▪ Entidades Públicas</li> <li>▪ Entidades Privadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultas</li> </ul>	S04.02.01	Atención de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulta atendida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> <li>▪ Entidades Públicas</li> <li>▪ Entidades Privadas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud de Acceso a la Información Pública</li> </ul>	S04.02.02	Atención de solicitudes de acceso a la información pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud de acceso a la información pública atendida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Queja presentada</li> </ul>	S04.02.03	Atención de quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Queja atendida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reclamo presentado</li> </ul>	S04.02.04	Atención de reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reclamo atendido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> </ul>

				Documental y Atención al Usuario		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contribuyentes.</li> <li>▪ Usuarios Aduaneros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Queja ingresada</li> </ul>	S04.02.05	Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Queja atendida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contribuyentes.</li> <li>▪ Usuarios Aduaneros</li> </ul>
<b>IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL SUBPROCESO</b>						
<b>SISTEMAS INFORMÁTICOS</b>				<b>INDICADORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> <li>▪ Sistema de Atención de Consultas (SAC).</li> <li>▪ Módulo de Atención de Quejas.</li> <li>▪ Ventanilla Electrónica.</li> <li>▪ Plataforma de atención de reclamos.</li> <li>▪ Sistema de Registro de Atenciones (SIRA).</li> <li>▪ Sistema de Registro de Sugerencias y Consultas (SIGESCO)</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultas atendidas dentro del plazo.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> <li>▪ Solicitudes atendidas dentro del plazo oportuno.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> <li>▪ Porcentaje de quejas atendidas dentro del plazo oportuno.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> <li>▪ Porcentaje de reclamos atendidos dentro del plazo oportuno.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente</li> <li>▪ Índice de salidas no conformes</li> <li>▪ Quejas atendidas dentro del plazo establecido.</li> </ul>		
<b>CONTROLES</b>				<b>RECURSOS</b>		
<p>Procedimiento de Atención de consultas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registrar y evaluar la consulta por el Analista en Atención al Usuario u Operador Telefónico</li> <li>▪ Registrar atención en el Sistema de Atención de Consultas por el Analista en Atención al Usuario</li> </ul> <p>Procedimiento de Atención de solicitudes de acceso a la información pública</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registrar y cargar en el SGDD la atención de solicitudes de acceso a la información pública, por el Asistente de atención al ciudadano.</li> <li>▪ Evaluar solicitud de acceso a la información, por el Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos, el Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular) y el Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó)</li> <li>▪ Enviar información solicitada por casilla electrónica</li> </ul> <p>Procedimiento de Atención de quejas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar datos generales del administrado, con la información de la queja, por el Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalaciones de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario</li> <li>▪ Instalaciones de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero</li> <li>▪ Laptops</li> <li>▪ Impresoras</li> <li>▪ Sistemas informáticos</li> <li>▪ Especialistas/Analistas/Asistente/Técnico</li> <li>▪ Responsable del Órgano</li> <li>▪ Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica).</li> <li>▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero</li> <li>▪ Director(a)</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Registrar y derivar las quejas a través del SGDD y matriz Excel (como control interno), por el Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li><li>▪ Registrar y derivar respuesta de atención de la queja, por el Superior Jerárquico del quejado.</li></ul> <p>Procedimiento de Atención de reclamos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Registrar y cargar en la Plataforma del SGDD el reclamo, por el Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li><li>▪ Registrar y cargar información de respuesta en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones y finalizar, por el Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li></ul> <p>Procedimiento de Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atender y revisar la documentación presentada, pro el Especialista.</li><li>▪ Revisar Proyecto de Informe Técnico de descargo del Tribunal Fiscal, por el Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero.</li></ul>	
--	--

Gráfico N° 19  
Diagrama de Interrelación "S04.02 Atención al Usuario"



### 8.2.1 S04.02.01 Atención de consultas

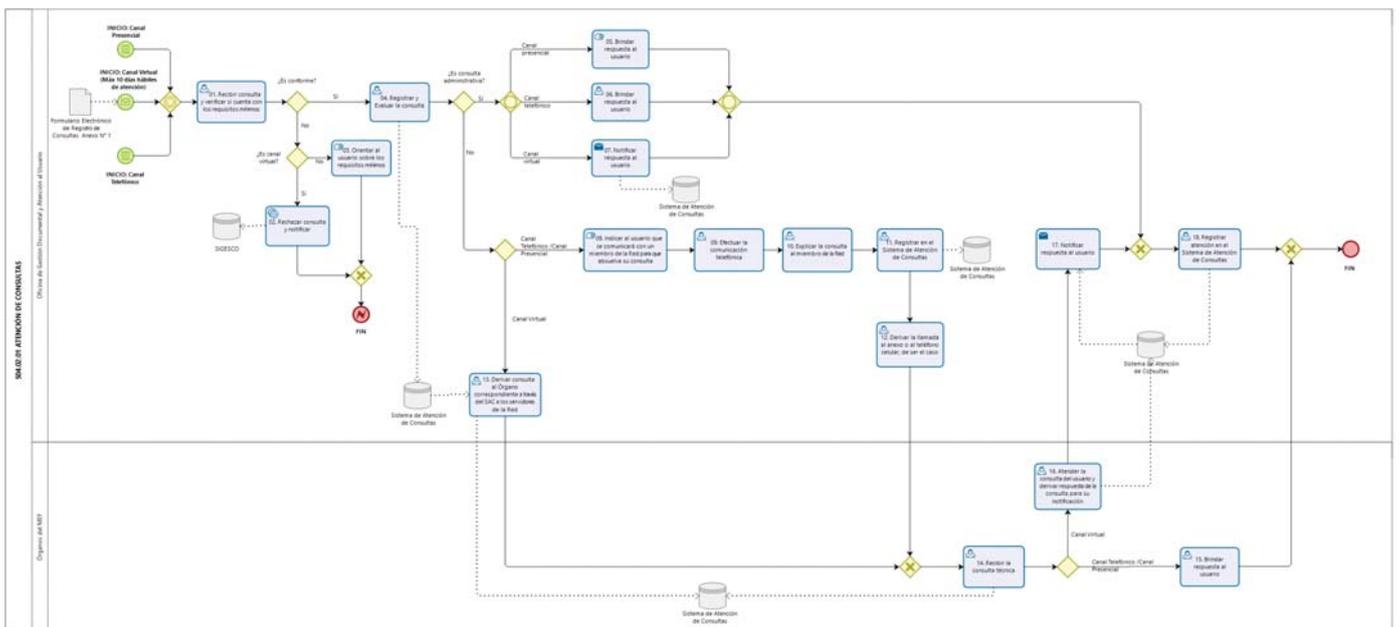
Ficha de Procedimiento Atención de Consultas			
<b>Código del Subproceso</b>	S04.02.01	<b>Tipo de Proceso</b>	Soporte
<b>Objetivo del Procedimiento</b>	Establecer actividades que permitan gestionar la atención oportuna de consultas de los ciudadanos en materia administrativa y técnica de competencia del Ministerio de Economía y Finanzas.	<b>Base Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General 2022 N° 068-2022-EF/13, 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)"</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General N° 015-2021-EF/13, Directiva N° 001-2021-EF/45.01 "Protocolo de Atención de Consultas del/ de la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas"</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
<b>Dueño del Procedimiento</b>	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.		
Vinculación con Procesos			
<b>Código del Proceso</b>	▪ S04	<b>Nombre del Proceso</b>	▪ Gestión Documental y de Atención al Usuario
<b>Código del Subproceso</b>	▪ S04.01	<b>Nombre de Subproceso</b>	▪ Atención al Usuario

Proveedor		Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entidades Públicas.</li> <li>▪ Entidades Privadas.</li> <li>▪ Usuarios.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulta atendida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entidades Públicas.</li> <li>▪ Entidades Privadas.</li> <li>▪ Usuarios.</li> </ul>
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad	
01	<p><b>INICIO: El Ingreso de las consultas es a través de los siguientes canales de atención: Presencial, Virtual o Telefónico.</b></p> <p>Recibir consulta y verificar si cuenta con los requisitos mínimos. Para iniciar la actividad se aplica el "Protocolo de Atención de Consultas del/ de la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas".</p> <p>El plazo de atención se encuentra establecido en la Directiva, para el caso canal virtual (máximo 10 días hábiles) y para presencial y telefónico en el día de recibida la consulta.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 04. b) No: Ir a la siguiente pregunta.</p> <p>¿Es canal virtual?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 02. b) No: Ir a la actividad 03.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul>	
02	<p>Rechazar consulta y notificar al usuario a través del correo electrónico.</p> <p>En caso de canal virtual la notificación se realiza en automático a través del SIGESCO. Ir a <b>FIN</b>.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul>	
03	<p>Orientar al usuario sobre los requisitos mínimos para los casos presencial y telefónico. Ir a <b>FIN</b>.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul>	

04	<p>Registrar y evaluar la consulta.</p> <p>¿Es consulta administrativa?</p> <p>a) Sí: Continúa con los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de canal presencial, ir a la actividad 05.</li> <li>- En caso de canal telefónico, ir a la actividad 06.</li> <li>- En caso de canal virtual, ir a la actividad 07.</li> </ul> <p>b) No: Continúa con los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de canal telefónico, presencial, ir a la actividad 08.</li> <li>- En caso de canal virtual, ir a la actividad 13.</li> </ul>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul>
05	Brindar respuesta al usuario. Ir a la actividad 18.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul>
06	Brindar respuesta al usuario. Ir a la actividad 18.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul>
07	Notificar respuesta al usuario a través del Sistema de Atención de Consultas. Ir a la actividad 18.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en Atención al Usuario</li> </ul>
08	Indicar al usuario que se le comunicará con un miembro de la Red para que absuelva su consulta.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul>
09	Efectuar la comunicación telefónica.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul>
10	Explicar la consulta al miembro de la Red. La explicación se da vía telefónica.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul>
11	Registrar consulta en el Sistema de Atención de Consultas.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul>
12	Derivar la llamada al anexo o al teléfono celular, de ser el caso. Ir a la actividad 14.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul>
13	Derivar consulta al Órgano correspondiente a través del Sistema de Atención de Consultas a los servidores de la Red para la Atención al Usuario. Ir a la actividad 14.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en Atención al Usuario</li> </ul>
14	<p>Recibir la consulta técnica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de canal presencial y telefónico, ir a la actividad 15.</li> <li>- En caso de canal virtual, ir a la actividad 16</li> </ul>	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable del Órgano del MEF</li> </ul>
15	Brindar respuesta al usuario. Ir al <b>FIN</b> .	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable del Órgano del MEF</li> </ul>
16	Atender la consulta del usuario y derivar respuesta de la consulta para su notificación.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable del Órgano del MEF</li> </ul>

	En caso de no corresponder al Órgano, se devuelve a la OGSU para su derivación al órgano que corresponda.		
17	Notificar respuesta al usuario.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
18	Registrar atención en el Sistema de Atención de Consultas.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
<b>FIN: Consulta atendida</b>			
<b>Indicadores</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultas atendidas dentro del plazo.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de salidas no conformes.</li> </ul>			
<b>Nivel de soporte tecnológico</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Atención de Consultas (SAC).</li> <li>▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> <li>▪ Sistema de Registro de Sugerencias y Consultas (SIGESCO)</li> </ul>			
<b>Documentos generados</b>			
* Consultas atendidas.			

Gráfico N° 20  
Flujograma "S04.02.01 Atención de consultas"



### 8.2.2 S04.02.02 Atención de solicitudes de acceso a la información pública

Ficha de Procedimiento Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública			
<b>Código del Subproceso</b>	S04.02.02	<b>Tipo de Proceso</b>	Soporte
<b>Objetivo del Procedimiento</b>	Establecer actividades que permitan gestionar la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública en el Ministerio de Economía y Finanzas.	<b>Base Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo General.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>▪ Decreto Legislativo N° 1353, que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 510-2019-EF/45, que aprueba la Directiva N°001-2019-EF/45.01 "Disposiciones y procedimientos para la atención de solicitudes de acceso a la información pública en el Ministerio de Economía y Finanzas".</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
<b>Dueño del Procedimiento</b>	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.		
Vinculación con Procesos			
<b>Código del Proceso</b>	▪ S04	<b>Nombre del Proceso</b>	▪ Gestión Documental y de Atención al Usuario
<b>Código del Subproceso</b>	▪ S04.01	<b>Nombre de Subproceso</b>	▪ Gestión Documental
<b>Proveedor</b>	<b>Insumos</b>	<b>Salidas</b>	<b>Usuario</b>
▪ Ciudadanos (Persona Natural y Jurídica).	▪ Solicitud de Acceso a la Información Pública.	▪ Solicitud de acceso a la información pública atendida.	▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).

N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p><b>INICIO:</b> Administrado presenta su solicitud de Acceso a la Información Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de canal presencial, ir a la actividad 01.</li> </ul> <p>Se entrega el formulario "Solicitud de acceso a la Información Pública" el mismo que es suministrado de manera gratuita en la mesa de partes de la OGD AU, sin la utilización de otro medio escrito que contenga la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Apellidos y nombres completos en el caso de ser persona natural o Razón Social en caso de ser persona jurídica.</li> <li>b) Numero de Documento Nacional de Identidad o Registro Único de Contribuyente, según sea el caso. Tratándose de menores de edad no será necesario cumplir con este requisito.</li> <li>c) Domicilio.</li> <li>d) Correo electrónico y Teléfono (fijo y/o celular), si lo tuviera.</li> <li>e) Descripción concreta y precisa de la información que solicita, así como cualquier otro dato que facilite la búsqueda de la información solicitada.</li> <li>f) Opcionalmente puede indicar la dependencia de la cual requiere la información, en caso lo conozca.</li> <li>g) Señalar la forma o modalidad en la que prefiere recibir la información (CD, copia simple o correo electrónico).</li> <li>h) Consentimiento de recibir o no respuesta por correo electrónico.</li> <li>i) Firma o huella digital del solicitante.</li> </ol> <p>Verificar la documentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de canal virtual (Ventanilla electrónica o Formulario Web), ir a la actividad 07.</li> </ul> <p>El/la solicitante puede requerir información pública utilizando el formulario virtual "Solicitud de Acceso a la información Pública", (Anexo 5), disponible en el siguiente enlace:  <a href="https://www.metpob.rte/contenidos/SolicitudTransparencia/formulario/">https://www.metpob.rte/contenidos/SolicitudTransparencia/formulario/</a></p> <p>Esta solicitud es remitida automáticamente vía el SGDD al/a la FREI. Al registrar la solicitud a través del Formulario Virtual Electrónico es importante tener en consideración que la recepción de solicitudes se realiza en días hábiles y en el horario de mesa de partes a nivel nacional 8:30 am a 4:30 pm; posterior a ello, se tiene por presentada a partir del día hábil siguiente.</p> <p>Se excluye del procedimiento administrativo lo siguiente:</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista de atención al ciudadano.</li> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>

	<p>1. Solicitudes formuladas por un Congresista de la República o una Comisión del Congreso en el ejercicio de sus atribuciones, acorde con la Constitución y el Reglamento del Congreso.</p> <p>2. El requerimiento presentado por una entidad pública en el marco del deber de colaboración.</p> <p>3. Cuando la solicitud de información es presentada por un administrado en su condición de parte de un procedimiento administrativo.</p> <p>4. Cuando la entidad deba crear o producir la información con la que no cuenta o tenga la obligación de contar al momento de efectuarse el pedido.</p>		
02	<p>Registrar y cargar en el SGDD.</p> <p>¿Es conforme?  a) Sí: Ir a la actividad 05.  b) No: Ir a la actividad 03.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asistente de atención al ciudadano.</li> </ul>
03	<p>Solicitar la subsanación de la información.</p> <p>El Administrado recibe observación.</p> <p>¿Administrado subsana observación?  a) Sí: El Administrado subsana información en un plazo máximo de 02 días hábiles. Ir a la actividad 01.  b) No: Hasta 02 días hábiles. Ir a la actividad 04.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asistente de atención al ciudadano.</li> </ul>
04	Finalizar Expediente. <b>Ir al FIN.</b>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asistente de atención al ciudadano.</li> </ul>
05	Derivar a la OGSU.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asistente de atención al ciudadano.</li> </ul>
06	Derivar a la OGDAU.	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.</li> </ul>
07	<p>Validar registro de la solicitud.</p> <p>¿Se acepta la solicitud?  a) Sí: Ir a la actividad 10.  b) No: Ir a la actividad 08.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asistente de atención al ciudadano.</li> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
08	<p>Solicitar precisiones en el pedido.</p> <p>El Administrado formula precisiones hasta 02 días hábiles de la solicitud.</p> <p>¿Subsanó información?  a) Sí: Ir a la actividad 07.  b) No: Ir a la actividad 09.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>

09	Finalizar la solicitud en el SGDD. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
10	Elaborar Memorando de derivación.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
11	Derivar a la OGSU. En el caso de las solicitudes ingresadas por el canal virtual se derivan automáticamente al correo electrónico del Funcionario Responsable de Entregar Información (FREI).	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
12	Evaluar solicitud de acceso a la información. ¿Corresponde atención al MEF? a) Sí: Ir a la actividad 14. b) No: En un plazo no mayor a 02 días hábiles de recibida la solicitud. Ir a la actividad 13.	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular).</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó)</li> </ul>
13	Emitir solicitud de atención por la Entidad competente para su atención. Se comunica al solicitante sobre derivación a otra Entidad, Ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de documentos. Ir al <b>FIN</b> .	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular).</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó)</li> </ul>
14	Solicitar respuesta e indicar plazos de atención. En la solicitud se debe indicar plazos de respuesta (10 días hábiles) y para solicitar prórroga (2 días hábiles). De manera paralela: - En caso de tener un plazo no mayor a un (01) día hábil de recibida la solicitud. Ir a la actividad 15. - En caso transcurra el plazo máximo de siete (07) días hábiles. Ir a la siguiente interrogante:  ¿Respondió en el plazo? a) Sí: Ir a la siguiente pregunta: ¿Se requiere pago? a) Sí: Hasta diez (10) días hábiles. Ir a la actividad 25. b) No: Ir a los siguientes canales de atención: - Si la respuesta es por Mesa de partes, ir a la actividad 26.	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular).</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si la respuesta es por correo electrónico, enviar información por correo. Ir al FIN</li> <li>- Si la respuesta es por Casilla electrónica, ir a la actividad 27.</li> </ul> <p>b) No: Ir a la siguiente pregunta ¿Solicitó prórroga? a) Sí: Hasta 10 días hábiles. Ir a la actividad 24. b) No: Ir a la actividad 23</p>		
15	<p>Revisar la solicitud de información.</p> <p>¿Se cuenta con información solicitada? a) Sí: Ir a la siguiente pregunta ¿Requiere prórroga? a) Sí: Ir a la actividad 18. b) No: Ir a la siguiente pregunta ¿Tiene información confidencial? a) Sí: Ir a la actividad 19. b) No: Ir a la siguiente pregunta ¿Información secreta o reservada? a) Sí: Ir a la actividad 20. b) No: Ir a la actividad 21.</p> <p>b) No: Ir a la siguiente pregunta ¿Denegatoria de solicitud? a) Sí: Ir a la actividad 17. b) No: Ir a la actividad 16.</p>	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
16	<p>Derivar al Órgano correspondiente o a la OGDAU.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de derivar al Órgano correspondiente, ir a la actividad 12.</li> <li>- En caso deriva a la OGDAU, ir a la actividad 15.</li> </ul>	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
17	<p>Elaborar informe sustentando la denegatoria. Ir a la actividad 24.</p> <p>La denegatoria se encuentra establecida en la Directiva vigente.</p> <p>La solicitud de la información no implica la obligación de las entidades de la Administración Pública de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación por escrito que la denegatoria de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder respecto a la información solicitada.</p> <p>El/la solicitante no puede exigir que se efectúen evaluaciones o análisis de la información que posean. No califica en esta información el procesamiento de datos preexistentes de acuerdo con lo que establezcan las normas reglamentarias, salvo que ello implique recolectar o generar nuevos datos</p>	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF

	<p>La denegatoria a atender solicitudes de acceso a la información se debe encontrarse sustentada en las excepciones establecidas en los artículos 15, 16 y 17 del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la información pública.</p> <p>La OGSU, puede solicitar una ampliación en el sustento de la denegatoria de la solicitud del órgano poseedor de la información, el cual debe realizarse en el plazo de un (1) día hábil como máximo.</p> <p>Cuando el /la funcionario/a o servidor/a poseedor/a de la información no localice la información que se está obligado a poseer o custodiar, se debe acreditar que se han agotado las acciones necesarias para obtenerla a fin de brindar una respuesta al/a la solicitante.</p>		
18	Sustentar y solicitar prórroga a más tardar un (1) día hábil de recibido la solicitud. Ir a la actividad 24.	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
19	Coordinar con la OGD AU sobre manejo de información confidencial. La coordinación se da a través de la asistencia técnica que brinda la OGSU en aspectos técnicos y legales sobre el manejo de la información confidencial. Ir a la actividad 22.	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
20	Sustentar que la información es Secreta o Reservada. Para ello la OGSU brinda la asistencia técnica en aspectos técnicos y legales sobre el manejo de la información Secreta o Reservada. Ir a la actividad 22.	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
21	Preparar información solicitada (entrega de información según el TUPA vigente).	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
22	Elaborar documento de respuesta. Se adjunta Informe en caso de ser información secreta, confidencial o reservada.  ¿Se requiere pago? a) Si: Hasta 10 días hábiles, ir a la actividad 25. b) No: - En caso de entrega de información sea por: Mesa de Partes, ir a la actividad 26. - En caso de entrega de información sea Correo electrónico, enviar información. <b>Ir al FIN.</b> - En caso de entrega de información sea Domicilio electrónico, ir a la actividad 27.	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF

23	Reiterar pedido y comunicar vencimiento de plazo. Ir a la actividad 14.	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular).</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternativo).</li> </ul>
24	<p>Comunicar al solicitante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso sea comunicación digital, comunicar por correo o domicilio electrónico. <b>Ir al FIN.</b></li> <li>- En caso sea comunicación física, ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de Documentos. <b>Ir al FIN.</b></li> </ul> <p>El/la solicitante puede poner recurso de apelación cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) No exista denegatoria expresa respecto de parte o a la totalidad de lo solicitado.</li> <li>b) Cuando la información no hubiere sido satisfactoria o si la respuesta hubiere sido ambigua, o no se hubiera cumplido con la justificación correspondiente el/la solicitante puede presumir la denegatoria tácita de su pedido.</li> </ol> <p>Si el/la solicitante presenta el recurso de apelación en Mesa de Partes de la OGDAD del MEF o a través de los CONECTAMEF, debe remitir al/la FREI, quien a su vez debe elevar, en el plazo no mayor de un (1) día hábil más el término de la distancia, al Tribunal de Acceso a la Información Pública para resolver el recurso de apelación.</p> <p>Se da por agotada la vía administrativa, en el caso que transcurrido el plazo de diez (10) días hábiles de presentado el recurso, el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos no lo haya resuelto.</p> <p>El/la FREI, en el día de recibido el precitado requerimiento, solicita al órgano o unidad orgánica que incurrió en los supuestos descritos en el numeral 5.8.1 de la directiva vigente a fin de que formulen sus descargos en el plazo de dos (2) días hábiles.</p> <p>El/la FREI remite al Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública copia del expediente administrativo generado por la solicitud de acceso a la información pública y los descargos correspondientes, dentro del plazo otorgado.</p>	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular).</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternativo).</li> </ul>

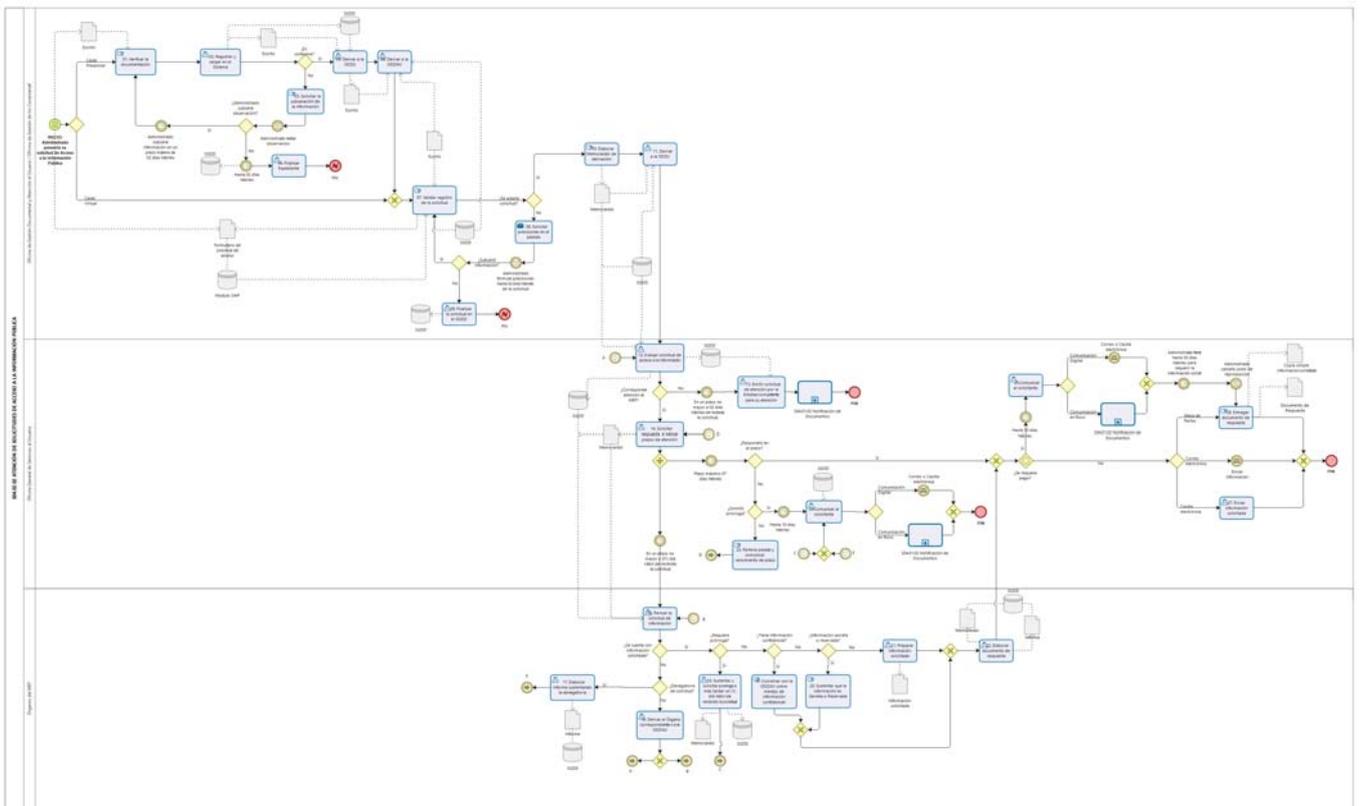
25	<p>Comunicar al solicitante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso sea comunicación digital, comunicar por correo o Casilla electrónica, luego el Administrado cancela costo de reproducción. Ir a la actividad 26.</li> <li>- En caso sea comunicación física, ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de Documentos. Ir al <b>FIN</b>.</li> </ul> <p>Administrado tiene hasta 30 días hábiles para requerir la información solicitada</p> <p>Si vencido el plazo de treinta (30) días contados a partir de la puesta a disposición de la liquidación o de la información solicitada, según corresponda, el/la solicitante no requiera su entrega, se procede a archivar la solicitud.</p> <p>En el caso que el/la solicitante se apersona en fecha posterior al archivamiento la OGD AU, previa liquidación, lo cita en un plazo o mayor de tres (3) días hábiles, a efectos de realizar el desarchivamiento de la solicitud y de la información solicitada, para su entrega correspondiente.</p> <p>El Administrado cancela costo de reproducción.</p>	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular).</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alterno)</li> </ul>
26	<p>Entregar documento de respuesta. Adjuntar copia simple de la información solicitada. Ir al FIN.</p>	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular).</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alterno)</li> </ul>
27	<p>Enviar información solicitada por casilla electrónica. Ir al FIN.</p>	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular).</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alterno).</li> </ul>
<b>FIN: Solicitud de acceso a la información pública atendida.</b>			
<b>Indicadores</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitudes atendidas dentro del plazo oportuno.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de salidas no conformes.</li> </ul>			
<b>Nivel de soporte tecnológico</b>			

- Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).

**Documentos generados**

- Formulario de Solicitud de Acceso a la Información.
- Documento de respuesta.
- Informe.
- Memorando.

Gráfico N° 21  
 Flujograma "S04.02.02 Atención de solicitudes de acceso a la información pública"



### 8.2.3 S04.02.03 Atención de quejas

Ficha de Procedimiento Atención de Quejas			
<b>Código del Subproceso</b>	S04.02.03	<b>Tipo de Proceso</b>	Soporte
<b>Objetivo del Procedimiento</b>	Establecer actividades que permitan gestionar la atención oportuna de las quejas por defecto en la tramitación que pudieran presentar los ciudadanos en relación a vulneración de procedimientos administrativos a cargo del Ministerio de Economía y Finanzas.	<b>Base Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General N° 016-2021-EF/13 que aprueba la Directiva N° 002-2021-EF/45.01 "Disposiciones y procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los administrados/as y usuarios/as ante el MEF.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
<b>Dueño del Procedimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>		
Vinculación con Procesos			
<b>Código del Proceso</b>	▪ S04	<b>Nombre del Proceso</b>	▪ Gestión Documental y de Atención al Usuario
<b>Código del Subproceso</b>	▪ S04.01	<b>Nombre de Subproceso</b>	▪ Gestión Documental
<b>Proveedor</b>	<b>Insumos</b>	<b>Salidas</b>	<b>Usuario</b>
▪ Administrado (Persona Natural y Jurídica).	▪ Queja presentada	▪ Queja atendida	▪ Administrado (Persona Natural y Jurídica).
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Órgano/Unidad Orgánica</b>	<b>Ejecutor de la Actividad</b>
01	<p><b>INICIO: Administrado Ingresar Queja</b></p> <p>a) En el caso de ingreso sea por la OGDUAU:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si es por canal presencial, por dicho canal, el administrado puede usar un escrito o el Anexo 01 "Formulario físico para la presentación de queja por defecto de tramitación", ir a la actividad 01.</li> <li>- Si es canal virtual, el administrado puede usar el Anexo 02 "Formulario electrónico para la presentación de queja por defecto de tramitación", se presenta dos alternativas:</li> </ul> <p><b>1. Formulario electrónico:</b> ir a la actividad 03.</p> <p>El sistema muestra un mensaje al administrado comunicando que su queja ha sido ingresado exitosamente, posteriormente se le asigna automáticamente un número de expediente, el cual se le comunicará al administrado vía correo electrónico.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asistente de atención al ciudadano. (Presencial)</li> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. (Virtual)</li> </ul>

	<p><b>2. Ventanilla Electrónica:</b> El administrado realiza registro de casilla electrónica</p> <p>b) En el caso de ingreso sea por CONECTAMEF, ir a la actividad 07.</p> <p>Revisar el correcto llenado del formulario. Anexo 01 Formulario Físico para la presentación de queja por defecto de tramitación, en caso corresponda.</p> <p>a. Fecha de presentación de la queja.  b. Nombres y apellidos del/la administrado/a o de su representante.  c. Número del Documento Nacional de Identidad (DNI), Pasaporte u otro documento de identidad.  d. Domicilio (especificar: Av./Calle/Jr./Psje./Mz./Dep./N°/Lote/Urb., indicando el nombre del distrito, provincia y departamento).  e. Teléfono.  f. Correo Electrónico del/la administrado/a o de su representante.  g. Referencia sobre el expediente que motiva la queja (número o código del documento, según datos del cargo).  h. Identificación clara y precisa de la queja.  i. Firma o huella digital (solo para formulario físico).  j. Indicación de conformidad para envío de notificaciones a correo electrónico, de manera opcional.</p> <p>¿Es conforme?  a) Si: Ir a la actividad 09.  b) No: Ir a la actividad 02.</p>		
02	<p>Comunicar al administrado vía presencial.  La comunicación in situ es por parte de la Mesa de Partes y la virtual por el Equipos de Quejas -OGDAU, dependerá si el Administrado consignó dirección electrónica para su notificación por esa vía, caso contrario se deriva vía Courier</p> <p>El administrado subsana información dentro de los dos (02) días hábiles de recibir el comunicado. Ir a la actividad 01.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asistente de atención al ciudadano. (Presencial)</li> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. (Virtual)</li> </ul>

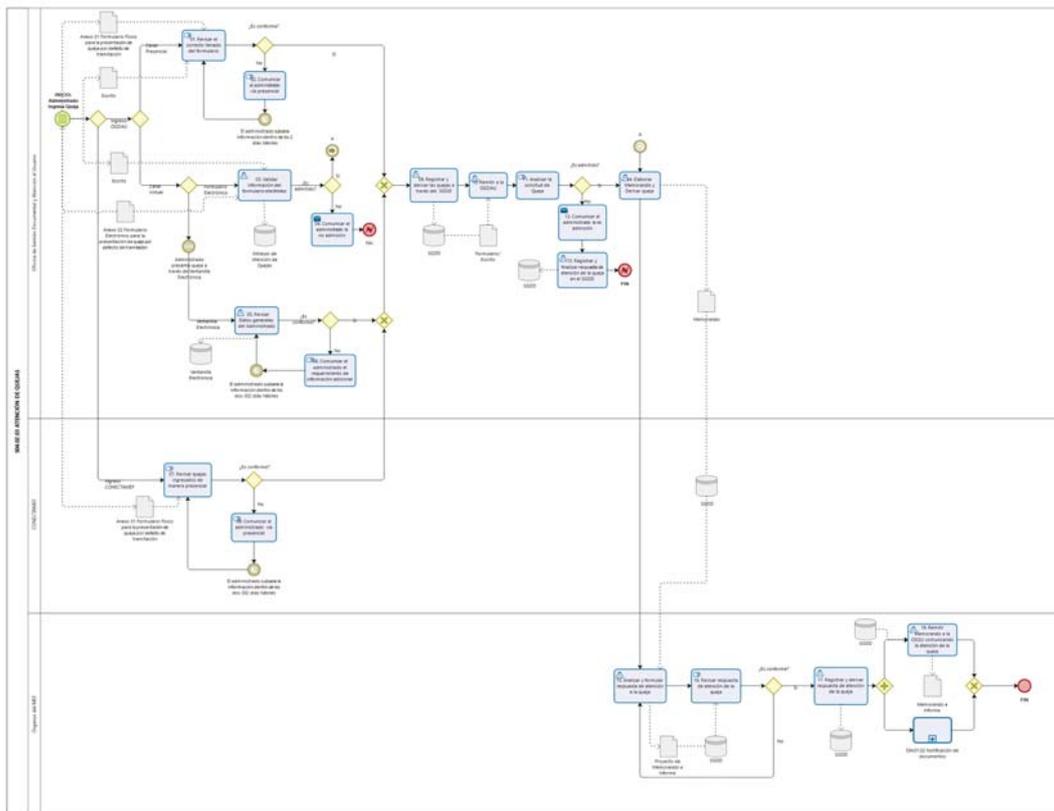
03	<p>Validar información del formulario electrónico en el Módulo de Atención de Quejas.</p> <p>Al admitir la queja se genera la HR correspondiente, y se verifica lo siguiente en el Anexo 02.</p> <p>a. Fecha de presentación de la queja.  b. Nombres y apellidos del/la administrado/a o de su representante.  c. Número del Documento Nacional de Identidad (DNI), Pasaporte u otro documento de identidad.  d. Domicilio (especificar: Av./Calle/Jr./Psje./Mz./Dep./N°/Lote/Urb., indicando el nombre del distrito, provincia y departamento).  e. Teléfono.  f. Correo Electrónico del/la administrado/a o de su representante.  g. Referencia sobre el expediente que motiva la queja (número o código del documento, según datos del cargo).  h. Identificación clara y precisa de la queja.  i. Firma o huella digital (solo para formulario físico).  j. Indicación de conformidad para envío de notificaciones a correo electrónico, de manera opcional.</p> <p>¿Es admitido?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 14.  b) No: Ir a la actividad 04. Ir al Fin.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
04	Comunicar mediante correo al administrado la no admisión. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
05	<p>Revisar datos generales del administrado.</p> <p>El Formulario Físico para la presentación de Queja por Defecto de Tramitación (Anexo N° 1) y el Formulario Electrónico para la presentación de Queja por Defecto de Tramitación (Anexo N° 2), deben contener la siguiente información:</p> <p>a. Fecha de presentación de la queja.  b. Nombres y apellidos del/la administrado/a o de su representante.  c. Número del Documento Nacional de Identidad (DNI), Pasaporte u otro documento de identidad.  d. Domicilio (especificar: Av./Calle/Jr./Psje./Mz./Dep./N°/Lote/Urb., indicando el nombre del distrito, provincia y departamento).  e. Teléfono.  f. Correo Electrónico del/la administrado/a o de su representante.  g. Referencia sobre el expediente que motiva la queja (número o código del documento, según datos del cargo).</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>

	<p>h. Identificación clara y precisa de la queja. i. Firma o huella digital (solo para formulario físico) j. Indicación de conformidad para envío de notificaciones a correo electrónico, de manera opcional.</p> <p>El/la administrado/a puede acompañar los documentos que sustenten la queja, de estimarlo necesario. No requiere firma de abogado.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 09. b) No: Ir a la actividad 06.</p>		
06	<p>Comunicar al administrado el requerimiento de información adicional.</p> <p>Dependiendo la forma en la que el administrado ha requerido la notificación ser dará la comunicación.</p> <p>El administrado subsana la información dentro de los dos (02) días hábiles. Ir a la actividad 05.</p>	CONNECTAMEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
07	<p>Revisar quejas ingresados de manera presencial.</p> <p>Anexo 01 Formulario Físico para la presentación de queja por defecto de tramitación</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 09. b) No: Ir a la actividad 08.</p>	CONNECTAMEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
08	<p>Comunicar al administrado vía presencial.</p> <p>El administrado subsana información dentro de los dos (02) días hábiles. Ir a la actividad 07.</p>	CONNECTAMEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
09	<p>Registrar y derivar las quejas a través del SGDD y matriz Excel (como control interno).</p> <p>Para el caso del canal virtual solo se realiza la derivación.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
10	<p>Remitir a la OGDAU.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
11	<p>Analizar la solicitud de la queja.</p> <p>El Formulario Físico para la presentación de Queja por Defecto de Tramitación (Anexo N° 1) y el Formulario Electrónico para la presentación de Queja por Defecto de Tramitación (Anexo N° 2), deben contener la siguiente información:</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>

	<p>a. Fecha de presentación de la queja.  b. Nombres y apellidos del/la administrado/a o de su representante.  c. Número del Documento Nacional de Identidad (DNI), Pasaporte u otro documento de identidad.  d. Domicilio (especificar: Av./Calle/Jr./Psje./Mz./Dep./N°/Lote/Urb., indicando el nombre del distrito, provincia y departamento).  e. Teléfono.  f. Correo Electrónico del/la administrado/a o de su representante.  g. Referencia sobre el expediente que motiva la queja (número o código del documento, según datos del cargo).  h. Identificación clara y precisa de la queja. i. Firma o huella digital (solo para formulario físico) j. Indicación de conformidad para envío de notificaciones a correo electrónico, de manera opcional.</p> <p>El/la administrado/a puede acompañar los documentos que sustenten la queja, de estimarlo necesario. No requiere firma de abogado.</p> <p>¿Es admitido?  a) Sí: Ir a la actividad 14.  b) No: Ir a la actividad 12</p>		
12	Comunicar mediante correo al administrado la no admisión.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
13	Registrar y finalizar respuesta de atención de la queja en el SGDD. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
14	Elaborar memorando y derivar queja. La derivación se efectúa a la Dirección de Línea/Coordinadores, el memorando tiene el VB del especialista, el VB del Director de la OGDAU y la firma del DG de la OGSU	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
15	Analizar y formular respuesta de atención a la queja. El plazo máximo para elaborar la respuesta de queja es un (01) día hábil.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica).</li> <li>▪ Servidor quejado</li> </ul>
16	Revisar respuesta de atención de la queja. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 17. b) No: Ir a la actividad 15.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica).</li> </ul>
17	Registrar y derivar respuesta de atención de la queja. Adicionalmente por correo se comunica a OGDAU el número de documento de respuesta y fecha de notificación. El plazo máximo para brindar respuesta a las quejas es de tres (03) días hábiles. Y luego ir en paralelo ir a la actividad 18 y al Subproceso S04.01.02 Notificación de documentos. <b>Ir al FIN.</b>	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica).</li> </ul>

	Una vez que el superior jerárquico emita el pronunciamiento que resuelve la queja en el plazo previsto, procede a su notificación (descrita en el subproceso S04.01.02 Notificación de documentos), conforme a la modalidad indicada por el/la administrado/a		
18	Remitir Memorando a la OGSU comunicando la atención de la queja.  A más tardar al día siguiente hábil de recibo el cargo de notificación, deben comunicar el pronunciamiento emitido al Director/a de la OGDAAU, a través de un correo electrónico, al cual se adjunta el documento de respuesta y la fecha de notificación, para el registro correspondiente.  Ir al FIN.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica).</li> </ul>
<b>FIN: Queja atendida.</b>			
<b>Indicadores</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de quejas atendidas dentro del plazo oportuno.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> </ul>			
<b>Nivel de soporte tecnológico</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> <li>▪ Módulo de Atención de Quejas</li> <li>▪ Ventanilla Electrónica</li> </ul>			
<b>Documentos generados</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memorando.</li> <li>▪ Oficio.</li> <li>▪ Informe.</li> <li>▪ Notificación de atención de respuesta.</li> <li>▪ Correo electrónico de respuesta.</li> </ul>			

Gráfico N° 22  
Flujograma "S04.02.03 Atención de quejas"



### 8.2.4 S04.02.04 Atención de reclamos

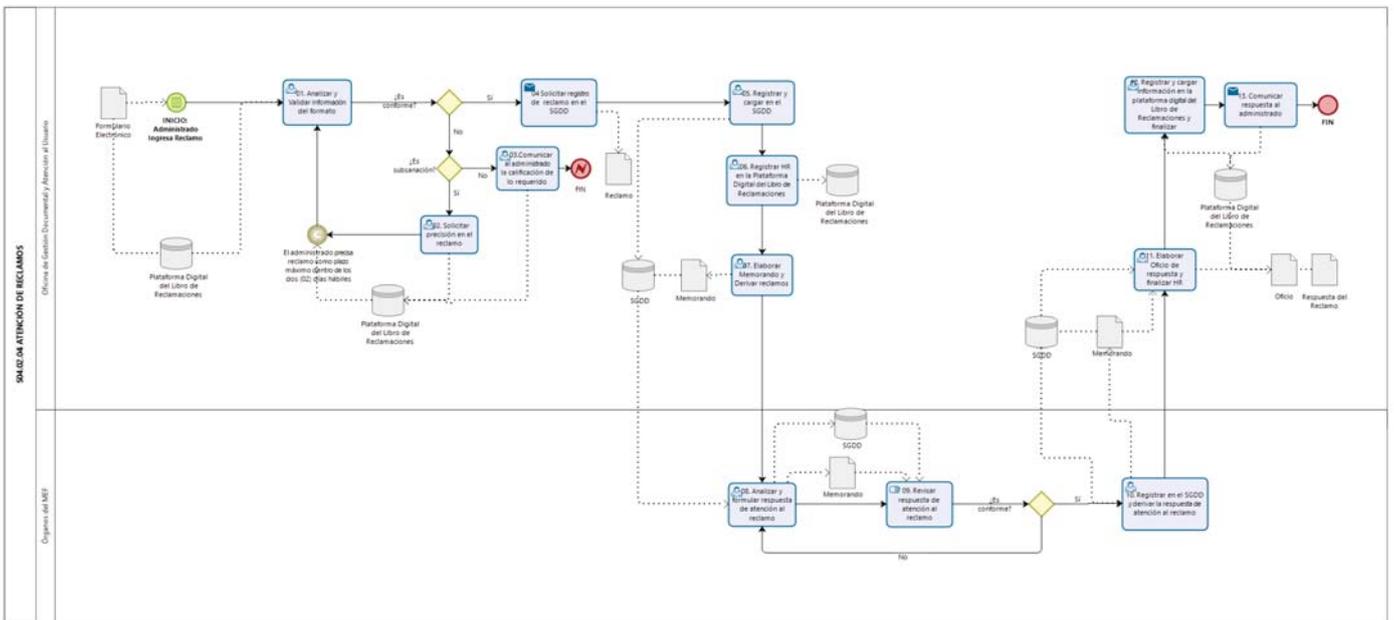
Ficha de Procedimiento Atención de Reclamos			
<b>Código del Subproceso</b>	S04.02.04	<b>Tipo de Proceso</b>	Soporte
<b>Objetivo del Subproceso</b>	Establecer actividades que permitan gestionar la atención oportuna de reclamos de los ciudadanos por la insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio de atención brindado por el Ministerio de Economía y Finanzas.	<b>Base Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General N° 016-2021-EF/13 que aprueba la Directiva N° 002-2021-EF/45.01 "Disposiciones y procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los administrados/as y usuarios/as ante el MEF.</li> <li>▪ Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP. - Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP. Norma técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública.</li> <li>▪ Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2022-PCM/SGP, que aprueba el Manual de Identidad Visual de la Plataforma Digital de Reclamos.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
<b>Dueño del Subproceso</b>	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.		
Vinculación con Procesos			
<b>Código del Proceso</b>	▪ S04	<b>Nombre del Proceso</b>	▪ Gestión Documental y de Atención al Usuario
<b>Código del Subproceso</b>	▪ S04.01	<b>Nombre de Subproceso</b>	▪ Gestión Documental
<b>Proveedor</b>	<b>Insumos</b>	<b>Salidas</b>	<b>Usuario</b>
▪ Administrado (Persona Natural y Jurídica).	▪ Reclamo presentado	▪ Reclamo atendido	▪ Administrado (Persona Natural y Jurídica).
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Órgano/Unidad Orgánica</b>	<b>Ejecutor de la Actividad</b>
01	INICIO: Administrado ingresa reclamo - De presentar en forma presencial un reclamo todos los locales a nivel nacional en donde se brinde una atención al usuario del MEF	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Gestión de Servicios.</li> </ul>

<p>deben poner a disposición del usuario un equipo de cómputo (PC) con acceso al Módulo de Registro de Reclamos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De presentar en forma virtual el/la usuario/a debe presentar su reclamo a través de la plataforma digital denominada Libro de Reclamaciones, que se encuentra en la Plataforma GOB.PE (<a href="http://www.gob.pe">www.gob.pe</a>) en el siguiente enlace: <a href="https://reclamos.servicios.gob.pe">https://reclamos.servicios.gob.pe</a></li> </ul> <p>El acceso al Libro de Reclamaciones en su formato digital se realiza únicamente a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE (<a href="http://www.gob.pe">www.gob.pe</a>). De manera excepcional el/la usuario/a puede presentar su reclamo de manera física, siempre que las condiciones, al momento de su registro, no permita la utilización de la plataforma digital, para su posterior incorporación en la plataforma digital a efectos de asegurar la gestión del reclamo presentado de manera física.</p> <p>Analizar y validar información del formato en la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones.</p> <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sí: Ir a la actividad 03.</li> <li>b) No: ¿Es subsanación? <ul style="list-style-type: none"> <li>a) No: Ir al FIN.</li> <li>b) Sí: Ir a la actividad 02.</li> </ul> </li> </ul> <p>El/la responsable del proceso de gestión de reclamos verifica el contenido de la hoja de reclamación evaluando los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Competencia: Verifica si el reclamo es de competencia del MEF. En caso de que no lo fuera, se efectúa la derivación externa a la entidad/es o empresa/s competente/s para que continúe con su atención, notificando de ello al usuario/a que presentó el reclamo.</li> <li>b. Si corresponde a las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM: Verifica si el contenido de la hoja de reclamación corresponde a un reclamo y continúa con su trámite de acuerdo a lo señalado en el numeral 5.2.6 de la directiva del MEF.</li> <li>c. En caso se determine que no corresponde a un reclamo (queja, denuncia u otros), se efectúa una derivación interna a la unidad de organización competente para su atención de acuerdo a la normativa que corresponda.</li> <li>d. Información necesaria y/o suficiente: Verifica que la información consignada en la hoja de reclamación cuente con los datos que permitan</li> </ul>		
---	--	--

	atender el reclamo, es decir, que la descripción del hecho, así como otros datos estén completos y claros, que permitan el entendimiento y atención del reclamo		
02	Solicitar precisión en el reclamo. El administrado precisa reclamo como plazo máximo dentro de los dos (02) días hábiles. Ir a la actividad 01.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
03	Comunicar al administrado la calificación de lo requerido. Ir al FIN	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
04	Solicitar a través de correo el registro de reclamos en el SGDD, el reclamo se adjunta. Mesa de Partes genera Hoja de Ruta.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> <li>▪ Analista de Atención al Usuario.</li> </ul>
05	Registrar y cargar en la Plataforma del SGDD el reclamo.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
06	Registrar HR en la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
07	Elaborar Memorando y Derivar reclamos. El memorando tiene el VB del Especialista, el VB del director de la OGDAU y la Firma del DG de OGSU. El traslado de la información debe ser en el plazo máximo de 2 días hábiles de recibido el reclamo.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
08	Analizar y formular respuesta de atención al reclamo. El Plazo máximo para elaborar la respuesta del Reclamo es de quince (15) días hábiles. La respuesta determina claramente si el reclamo ha sido aceptado o denegado, tomando en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptado: Cuando el reclamo presentado es acogido. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. Se entiende por acción correctiva aquella que consiste en identificar y eliminar la causa raíz que originó el reclamo registrado en el libro de reclamaciones, y evitar que vuelva a ocurrir.</li> <li>• Denegado: Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por el/la usuario/a.</li> </ul>	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Titular del Órgano / Unidad Orgánica.</li> </ul>
09	Revisar respuesta de atención del reclamo. ¿Es conforme? a) Si: Ir a la actividad 09.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Titular del Órgano / Unidad Orgánica.</li> </ul>

	b) No: Ir a la actividad 07.		
10	Registrar en el SGDD y derivar respuesta a la OGSU de atención del reclamo. Adicionalmente por correo se comunica a la OGDAU el número de documento de respuesta y fecha de notificación.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Titular del Órgano / Unidad Orgánica.</li> </ul>
11	Elaborar Oficio de respuesta al usuario y finalizar HR	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
12	Registrar y cargar información en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones y finalizar.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
13	Comunicar respuesta al administrado. En la comunicación al usuario se adjunta archivo de correo de la atención brindada al reclamo, el oficio y el memorando de respuesta. El Plazo máximo para brindar respuesta a los reclamos es de treinta (30) días hábiles.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>
<b>FIN: Reclamo atendido.</b>			
<b>Indicadores</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de reclamos atendidos dentro del plazo oportuno.</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Índice de Salidas no Conformes.</li> </ul>			
<b>Nivel de soporte tecnológico</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> <li>▪ Plataforma de atención de reclamos.</li> </ul>			
<b>Documentos generados</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memorando.</li> <li>▪ Oficio.</li> <li>▪ Notificación de atención de respuesta.</li> <li>▪ Correo electrónico de respuesta.</li> </ul>			

Gráfico N° 23  
Flujograma "S04.02.04 Atención de reclamos"



### 8.2.5 S04.02.05 Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias

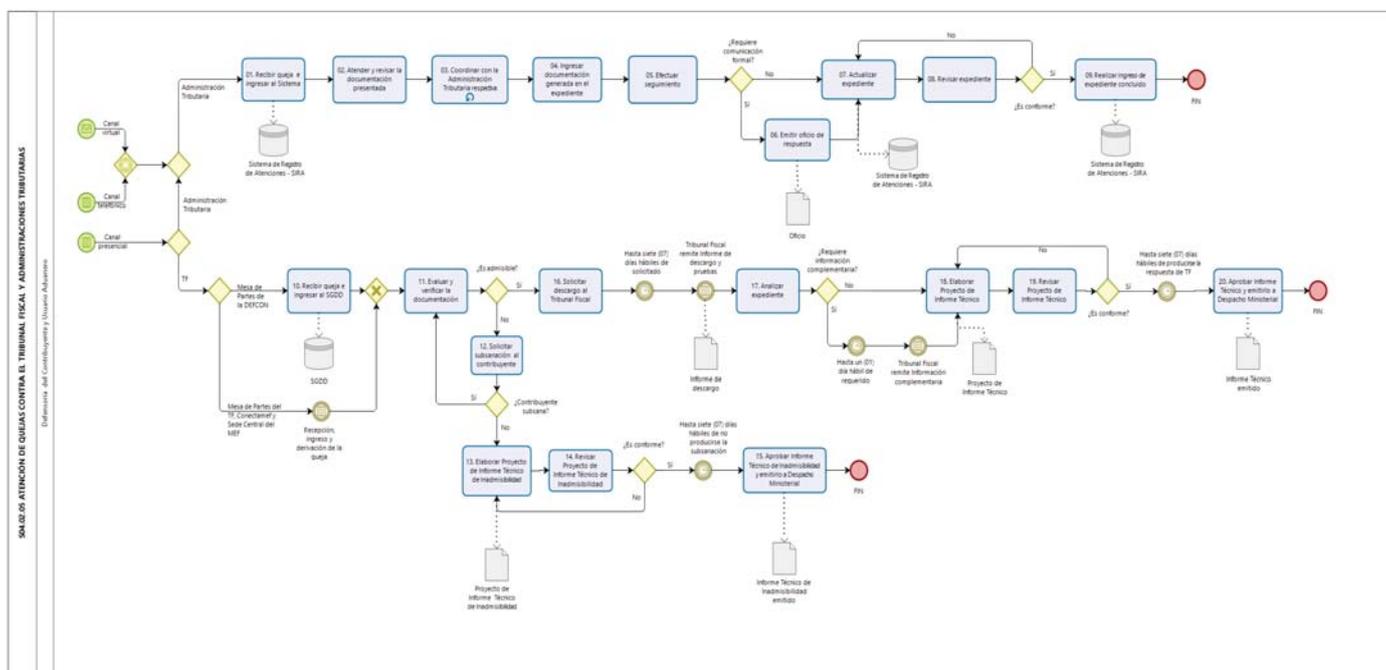
<b>Ficha de Procedimiento</b> <b>Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias</b>			
<b>Código del Subproceso</b>	S04.02.05	<b>Tipo de Proceso</b>	Soporte
<b>Objetivo del Procedimiento</b>	<p>Establecer las actividades que permitan atender las quejas presentadas por los contribuyentes, vinculadas con las actuaciones o procedimientos del Tribunal Fiscal que afecten directamente o infrinjan lo establecido en el Código Tributario, así como las vinculadas con las Actuaciones de las Administraciones Tributarias distintas a las quejas previstas en el inciso a) del artículo 155 del Código Tributario.</p>	<b>Base Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decreto Supremo N° 133-2013-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General-</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 050-2004-EF, que establece funciones del Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 136-2008-EF, que reglamenta el procedimiento de queja contra el Tribunal Fiscal.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso</p>
<b>Dueño del Procedimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero</li> </ul>		
<b>Vinculación con Procesos</b>			
<b>Código del Proceso</b>	-	<b>Nombre del Proceso</b>	-
<b>Código del Subproceso</b>	-	<b>Nombre de Subproceso</b>	-
<b>Proveedor</b>	<b>Insumos</b>	<b>Salidas</b>	<b>Usuario</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contribuyentes</li> <li>▪ Usuarios Aduaneros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Queja ingresada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Queja atendida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contribuyentes</li> <li>▪ Usuarios Aduaneros</li> </ul>

N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<b>INICIO:</b> - En caso que la queja sea hacia la Administración Tributaria, es ingresada por canal presencial, telefónico o virtual, ir a la actividad 01. - En caso que la queja sea hacia el Tribunal Fiscal, es ingresada de manera presencial, Si es que la queja es ingresada por Mesa de Partes del DEFCON, ir a la actividad 10; en caso la queja sea presentada por Mesa de Partes del TF, Conectamef y Sede Central del MEF, realizan la recepción, ingreso y derivación de la queja, ir a la actividad 11.  Recibir queja e ingresar al Sistema de Registro de Atenciones-SIRA.	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnico de Mesa de Partes</li> </ul>
02	Atender y revisar la documentación presentada.	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista</li> </ul>
03	Coordinar con la Administración Tributaria respectiva, esta se efectúa hasta que se levante el hecho o se corrija la materia de queja.  Las coordinaciones se realizan por escrito, vía correo electrónico, teléfono, reuniones e interactuando directamente con los órganos vinculados a la materia de la queja.	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista</li> </ul>
04	Ingresar documentación generada en el expediente.	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista</li> </ul>
05	Efectuar seguimiento.  ¿Requiere comunicación formal? a) Sí: Ir a la actividad 06. b) No: Ir a la actividad 07.	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista</li> </ul>
06	Emitir oficio de respuesta.	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista</li> </ul>
07	Actualizar expediente a través del Sistema de Registro de Atenciones - SIRA.	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero</li> </ul>
08	Revisar expediente.  ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 09. b) No: Ir a la actividad 07.	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero</li> </ul>

09	Realizar ingreso de expediente concluido en el Sistema de Registro de Atenciones - SIRA. <b>FIN: Queja atendida.</b>	DEFCON	▪ Técnico de Mesa de Partes
10	Recibir queja e ingresar al SGDD.	DEFCON	▪ Técnico de Mesa de Partes
11	Evaluar y verificar la documentación. ¿Es admisible? a) Sí: Ir a la actividad 16 b) No: Ir a la actividad 12.	DEFCON	▪ Especialista
12	Solicitar subsanación al contribuyente, el Oficio es proyectado por el Especialista. ¿Contribuyente subsana? a) Sí: Ir a la actividad 11. b) No: Ir a la actividad 13.	DEFCON	▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero.
13	Elaborar Proyecto de Informe Técnico de Inadmisibilidad de queja.	DEFCON	▪ Especialista
14	Revisar Informe Técnico de Inadmisibilidad de queja. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 15. b) No: Ir a la actividad 13.	DEFCON	▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero.
15	Aprobar Informe Técnico de Inadmisibilidad y emitirlo a Despacho Ministerial. (la aprobación se realiza hasta siete (07) días hábiles de no producirse la subsanación) <b>FIN: Informe Técnico de Inadmisibilidad de Queja aprobado y emitido.</b>	DEFCON	▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero.
16	Solicitar descargo al Tribunal Fiscal, el Memorando es proyectado por el Especialista. Hasta siete (07) días hábiles de solicitado, el Tribunal Fiscal remite informe de descargo y pruebas.	DEFCON	▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero.

17	Analizar expediente. ¿Requiere información complementaria? a) Sí: Tribunal Fiscal remite información complementaria hasta un (01) día hábil de requerido. Ir a la actividad 18. b) No: Ir a la actividad 18.	DEFCON	▪ Especialista
18	Elaborar Proyecto de Informe Técnico.	DEFCON	▪ Especialista
19	Revisar Proyecto de Informe Técnico. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 20. b) No: Ir a la actividad 18.	DEFCON	▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero.
20	Aprobar Informe Técnico y emitirlo a Despacho Ministerial.	DEFCON	▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero.
<b>FIN: Informe Técnico aprobado y emitido.</b>			
<b>Indicadores</b>			
▪ Quejas atendidas dentro del plazo establecido.			
<b>Nivel de soporte tecnológico</b>			
▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). ▪ Sistema de Registro de Atenciones (SIRA).			
<b>Documentos generados</b>			
▪ Expediente levantando la circunstancia o hecho que motivo la queja. ▪ Informe técnico de descargo y pruebas. ▪ Informe técnico de inadmisibilidad de la queja.			

Gráfico N° 24  
Flujograma "S04.02.05 Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias"



# MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

 [www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)  Jr. Junín 319, Lima 1 - Perú  (511) 311 5930