



Firmado Digitalmente por MELGAREJO CASTILLO Juan Carlos FAU 20131370645 hard Fecha: 02/11/2022 15:59:15 COT Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por TRINIDAD GUERRERO Kitty Elisa FAU 20131370645 soft Fecha: 02/11/2022 17:24:14 COT Motivo: Doy V° B°



Resolución de Secretaría General

Lima, 02 de noviembre del 2022

N° 061-2022-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° 048-2020-EF/41, se aprueba la Directiva N° 001-2020-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° 048-2020-EF/41, que aprueba la Directiva N° 001-2020-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, a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y de 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 5.2.1 de la Directiva N° 001-2020-EF/41.02, los Manuales de Procedimientos se aprueban por Resolución de Secretaría General, previa visación del dueño del proceso y de corresponder de los órganos involucrados;

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 03) a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero;

Firmado Digitalmente por MARTINEZ ZAVALETA Ana Teresa FAU 20131370645 soft Fecha: 02/11/2022 13:18:01 COT Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por MARTINEZ CENTENO Mercedes Pilar FAU 20131370645 soft Fecha: 02/11/2022 14:37:07 COT Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por VARGAS MEDRANO Carlos Alberto FAU 20131370645 hard Fecha: 02/11/2022 15:54:47 COT Motivo: Doy V° B°





Firmado Digitalmente
por MELGAREJO
CASTILLO Juan Carlos
FAU 20131370645 hard
Fecha: 02/11/2022
15:59:25 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente
por MARTINEZ
ZAVALETA Ana Teresa
FAU 20131370645 soft
Fecha: 02/11/2022
13:18:14 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° 048-2020-EF/41, que aprueba la Directiva N° 001-2020-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° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobar el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 03), a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, que como anexo forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2. Derogar la Resolución de Secretaría General N° 047-2021-EF/13, que aprueba el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 02).

Artículo 3. Publicar la presente Resolución en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas (www.gob.pe/mef), en el Intranet del Ministerio y disponer su difusión a todo el personal del Ministerio de Economía y Finanzas mediante correo electrónico.

Regístrese y comuníquese.

Firmado Digitalmente
por TRINIDAD
GUERRERO Kitty Elisa
FAU 20131370645 soft
Fecha: 02/11/2022
17:24:09 COT
Motivo: Firma Digital



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





PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

Firmado Digitalmente
por CASTILLO
LIZARRAGA Pablo
Alejandro FAU
20131370645 soft
Fecha: 26/10/2022
16:33:29 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
MARTINEZ CENTENO
Mercedes Pilar FAU
20131370645 soft
Fecha: 26/10/2022
16:44:39 COT
Motivo: Doy V° B°

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



Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 26/10/2022
16:54:43 COT
Motivo: Doy V° B°

2022

Hoja de control de cambios

Fecha	Descripción del cambio o actualización	Versión	Responsable
Octubre de 2022	Tercera versión del Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas	03	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	11
8.1 S04.01 Gestión Documental	11
8.1.1 S04.01.01 Recepción Documental	14
8.1.2 S04.01.02 Notificación de Documentos	18
8.1.3 S04.01.03 Administración de Archivos	23
8.1.3.1 S04.01.03.01 Transferencia Documental	26
8.1.3.2 S04.01.03.02 Valoración Documental	30
8.1.3.3 S04.01.03.03 Atención de servicios archivísticos	33
8.1.3.4 S04.01.03.04 Descripción Documental	37
8.1.3.5 S04.01.03.05 Producción de Microformas	43
8.1.3.5.1 Digitalización de Folios hasta A3	53
8.1.3.5.2 Digitalización de Folios mayores A3	55
8.1.3.5.3 Subsanción de la inconsistencia	57
8.1.4 S04.01.04 Seguimiento del Modelo de Gestión Documental	59
8.2 S04.02 Atención al Usuario	63
8.2.1 S04.02.01 Atención de consultas	66
8.2.2 S04.02.02 Atención de solicitudes de acceso a la información pública	70
8.2.3 S04.02.03 Atención de quejas	76
8.2.4 S04.02.04 Atención de reclamos	79
8.2.5 S04.02.05 Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias	82

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° 001-2020-EF/41.02, "Disposiciones para la Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas", aprobada mediante Resolución Ministerial N° 048-2020-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 se encarga de revisar por lo menos anualmente los procedimientos, con la finalidad de identificar la necesidad de actualización.

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° 048-2020-EF/41, que aprueba la Directiva N° 001-2020-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.
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, 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° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma PIDE.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 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
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	Atención de servicios archivísticos
							S04.01.03.04	Descripción Documental
			S04.01.03.05	Producción de Microformas				
			S04.01.04	Seguimiento de Modelo de Gestión de Documental	-.-	-.-		
			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	-.-			-.-			

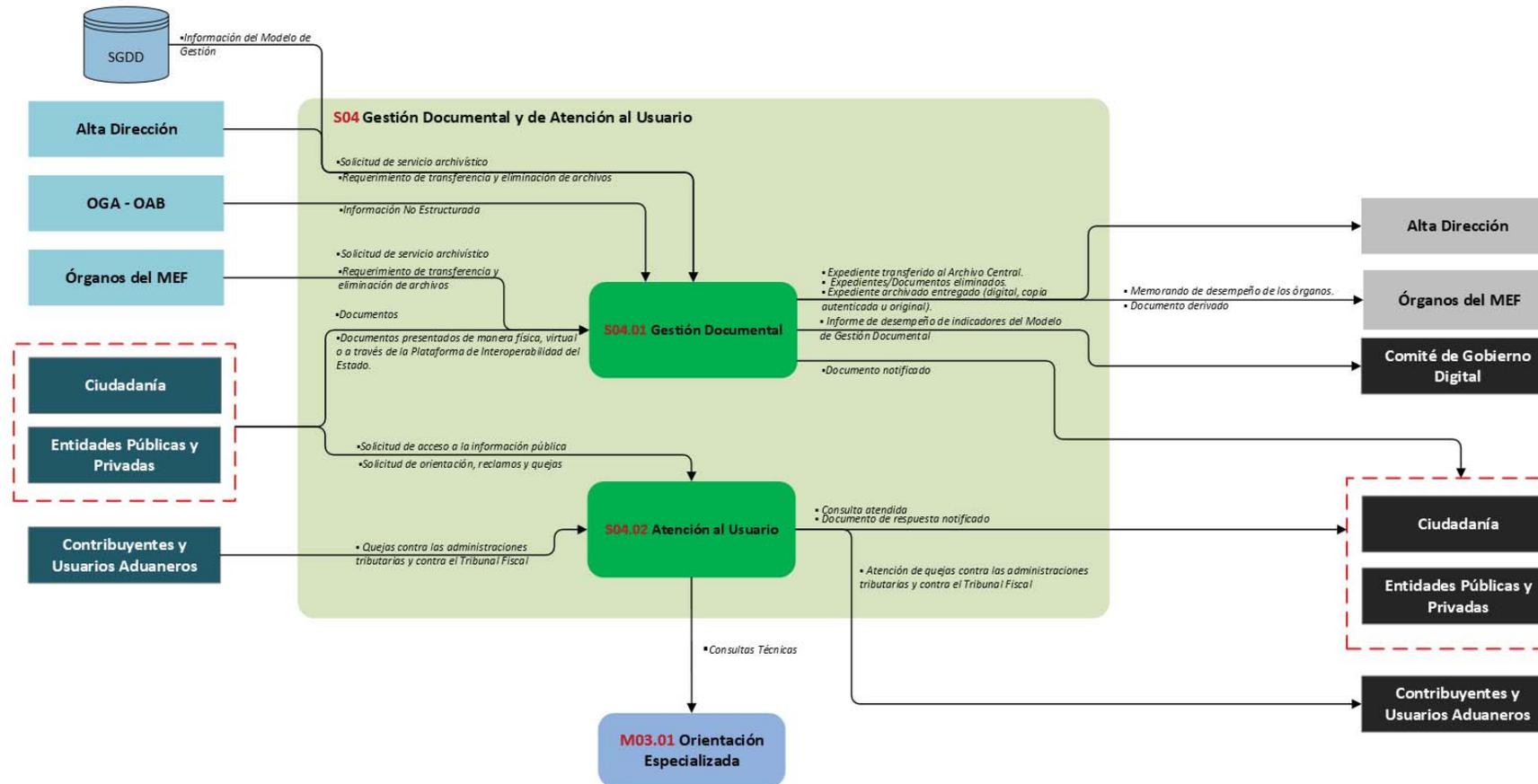
Elaborado por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

7. FICHA TÉCNICA DEL MACROPROCESO Y DIAGRAMA DE INTERRELACIÓN

FICHA TÉCNICA DE PROCESO						
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión Documental y Atención al Usuario					
CÓDIGO	S04	TIPO DE PROCESO	Soporte			
OBJETIVO DEL PROCESO	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.	DUEÑO DEL PROCESO	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"> ▪ Órganos del MEF. ▪ Entidades Públicas y Privadas. ▪ Ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos presentados de manera física, virtual o a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado. ▪ Solicitud de Transferencia documental al Archivo Central ▪ Documentos que remiten los órganos o unidades orgánicas del MEF. ▪ Requerimiento de Eliminación de archivos ▪ Expediente transferido al Archivo Central ▪ Solicitud de servicio archivístico ▪ Solicitud de información de archivo ▪ PATA aprobado. ▪ Inventario Analítico ▪ Documentos a digitalizar ▪ Información no estructurada ▪ Reporte del Sistema de Gestión Documental Digital – SGDD 	S04.01	Gestión Documental	Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento derivado. ▪ Documento notificado. ▪ Expediente archivado entregado (digital, copia autenticada u original). ▪ Expedientes/Documentos eliminados. ▪ Expediente transferido al Archivo Central. ▪ Informe de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental ▪ Memorando de desempeño de los órganos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos del MEF. ▪ Ciudadanía ▪ Comité de Gobierno Digital. ▪ Entidades Públicas y Privadas ▪ Alta Dirección

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos del MEF. ▪ Entidades Públicas y Privadas. ▪ Ciudadanía. ▪ Contribuyentes. ▪ Usuario Aduanero. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultas. ▪ Solicitud de acceso a la información pública. ▪ Reclamos y quejas. 	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"> ▪ Consulta atendida. ▪ Documento de respuesta notificado. ▪ Atención de quejas contra las Administraciones Tributarias y contra el Tribunal Fiscal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades Públicas y Privadas. ▪ Ciudadano. ▪ Contribuyentes. ▪ Usuario Aduanero.
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO						
SISTEMAS INFORMÁTICOS		INDICADORES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión Documental Digital – SGDD. ▪ Portal del MEF. ▪ REGISTRAMEF. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de documentos registrados de manera oportuna. ▪ Cantidad de documentos enviados por la OGDAU a los destinatarios a través de los distintos canales de notificación. ▪ Transferencia oportuna de documentos por parte de los órganos y unidades orgánicas al Archivo Central. ▪ Eliminación de documentos de manera oportuna. ▪ Porcentaje de servicios archivísticos atendidos. ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de salidas no conformes. ▪ Porcentaje de documentos descritos. ▪ Porcentaje de documentos digitalizados. ▪ Porcentaje de Informes de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental emitidos dentro del plazo establecido. ▪ Consultas atendidas dentro del plazo. ▪ Solicitudes atendidas dentro del plazo de ley. ▪ Quejas atendidas dentro del plazo oportuno. ▪ Reclamos atendidos dentro del plazo oportuno. 				

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



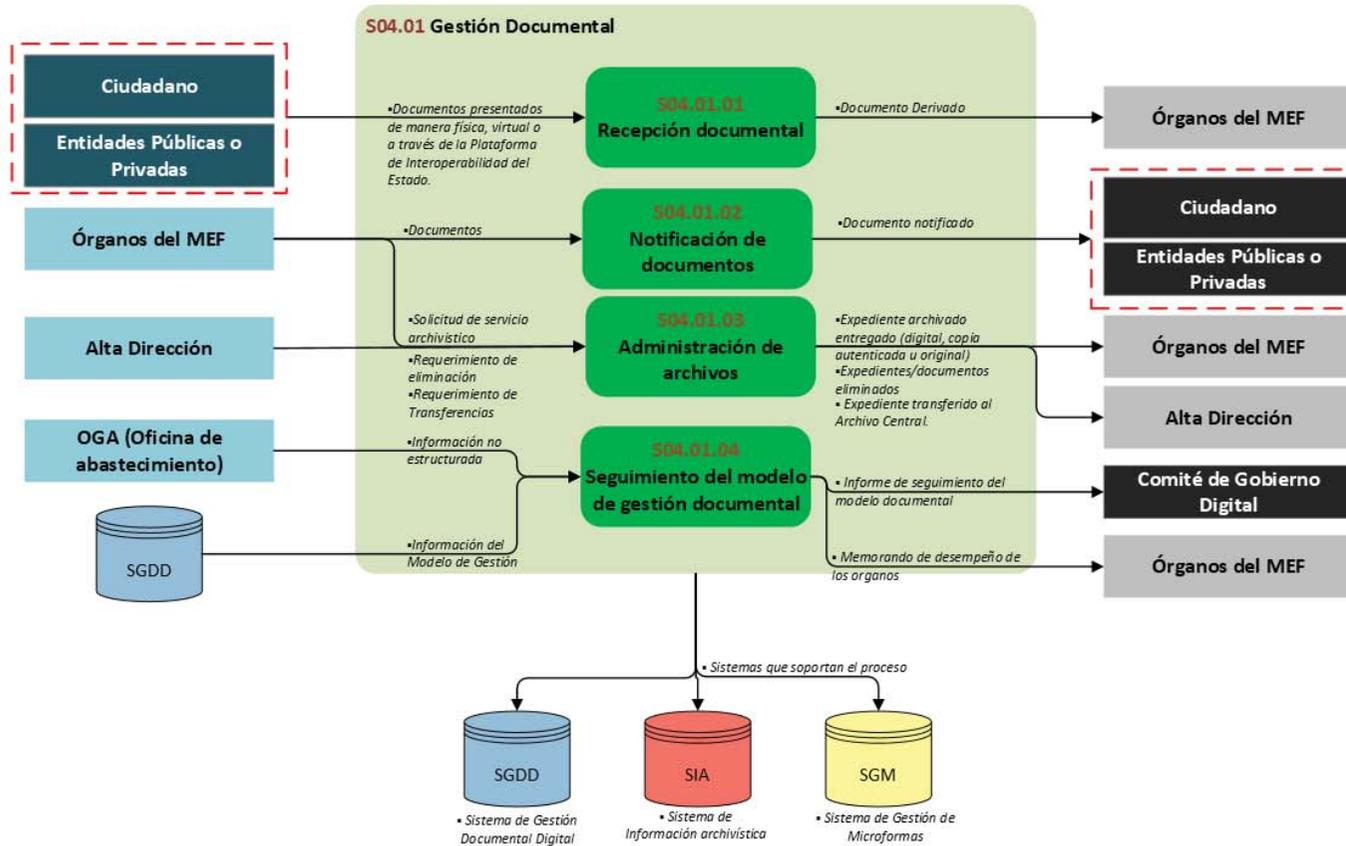
8. FICHAS DE PROCESO, DIAGRAMAS DE INTERRELACIÓN, FICHAS DE PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMAS

8.1 S04.01 Gestión Documental

FICHA TÉCNICA DE SUBPROCESO						
PROCESO	Gestión Documental y de Atención al Usuario					
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Gestión Documental					
CÓDIGO	S04.01		TIPO DE PROCESO	Soporte		
OBJETIVO DEL PROCESO	Establecer los procedimientos necesarios que permitan brindar una adecuada gestión documental en el Ministerio.		BASE LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo General. ▪ Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma PIDE. ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. ▪ 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° 242-2018-AGN/J, que aprueba la "Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público". ▪ Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública". <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>		
ALCANCE	Inicio: Recepción documental Fin: Administración de Archivos.		DUEÑO DEL SUBPROCESO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 		
PROVEEDORES	ELEMENTOS DE ENTRADA (INSUMO)	CÓDIGO	SUBPROCESOS	DUEÑO DEL SUBPROCESO	SALIDAS (PRODUCTOS)	USUARIOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanía. ▪ Entidades Públicas y Privadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos presentados de manera física, virtual o a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado. 	S04.01.01	Recepción documental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento Derivado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos del MEF.

<ul style="list-style-type: none"> Órganos del MEF. 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos que remiten los órganos o unidades orgánicas del MEF. 	S04.01.02	Documento Notificación	<ul style="list-style-type: none"> Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento notificado. 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas o Privadas. Ciudadanía.
<ul style="list-style-type: none"> Alta Dirección. Órganos del MEF. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Transferencia documental al Archivo Central Requerimiento de Eliminación de archivos Expediente transferido al Archivo Central Solicitud de servicio archivístico Solicitud de información de archivo PATA aprobado. Inventario Analítico Documentos a digitalizar 	S04.01.03	Administración de Archivos	<ul style="list-style-type: none"> Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Expediente archivado entregado (digital, copia autenticada u original). Expedientes/Documentos eliminados. Expediente transferido al Archivo Central. 	<ul style="list-style-type: none"> Órganos del MEF. Alta Dirección.
<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Abastecimiento Sistema de Gestión Documental Digital 	<ul style="list-style-type: none"> Información no estructurada Reporte del Sistema de Gestión Documental Digital - SGDD 	S04.01.04	Seguimiento del Modelo de gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental Memorando de desempeño de los órganos 	<ul style="list-style-type: none"> Comité de Gobierno Digital. Órganos del MEF.
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL SUBPROCESO						
SISTEMAS INFORMÁTICOS				INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). Ventanilla Electrónica Mefirma Sistema de Información Archivística Módulo de escaneo del Software Laserfiche Sistema de Gestión de Microformas Sistema de Gestión del Archivo Central 				<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de documentos registrados de manera oportuna Cantidad de documentos enviados por la OGDAU a los destinatarios a través de los distintos canales de notificación. Transferencia oportuna de documentos por parte de los órganos y unidades orgánicas al Archivo Central Eliminación de documentos de manera oportuna Porcentaje de servicios archivísticos atendidos Índice de satisfacción del cliente Índice de salidas no conformes Porcentaje de documentos descritos. Porcentaje de documentos digitalizados. Porcentaje de Informes de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental emitidos dentro del plazo establecido. 		

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



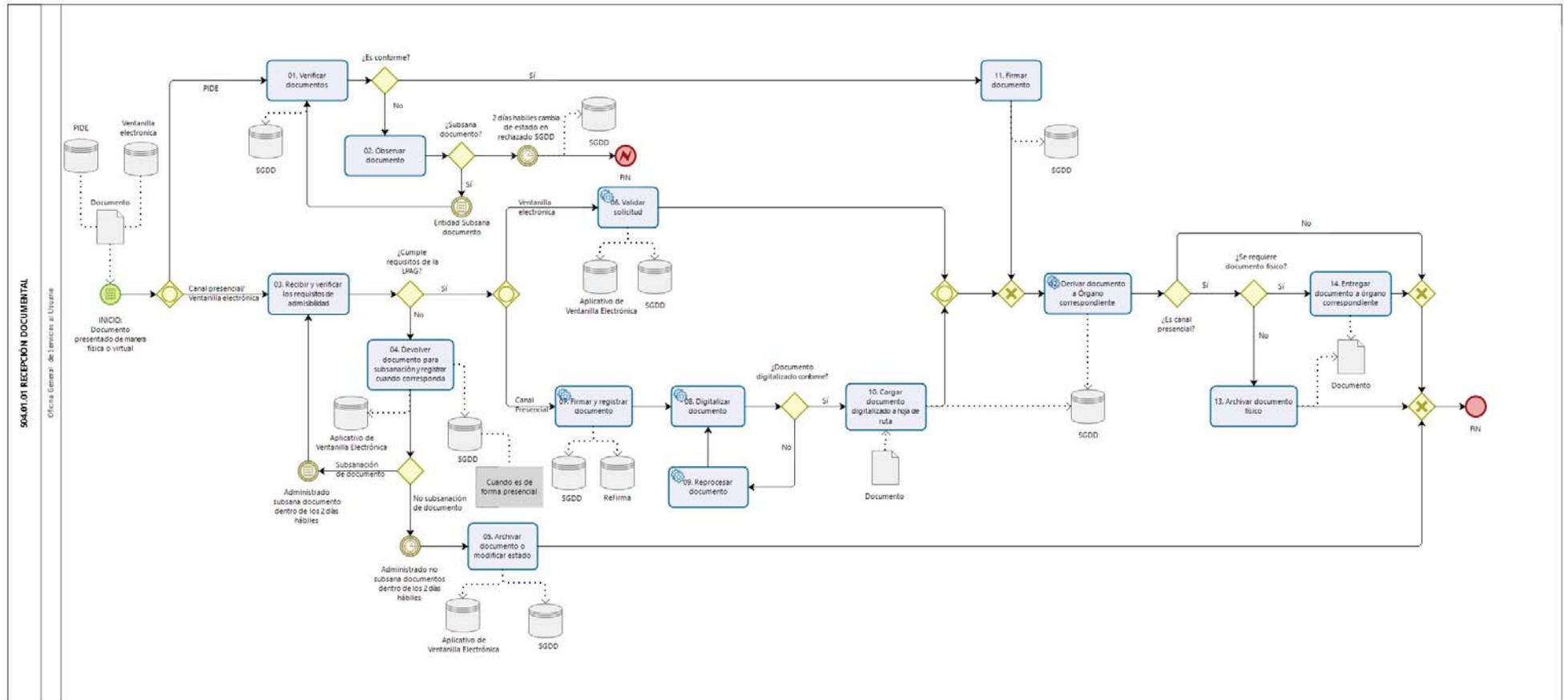
8.1.1 S04.01.01 Recepción Documental

Ficha de Procedimiento Recepción documental			
Código del Subproceso	S04.01.01	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Regular el trámite documental en el Ministerio, a través del adecuado uso del Sistema de Gestión Documental Digital - SGDD.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo General. ▪ Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma PIDE. ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04 	Nombre del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Documental y de Atención al Usuario
Código del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04.01 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Documental
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanía. ▪ Entidades Públicas y Privadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos presentados de manera física, virtual o a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento derivado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos del MEF.
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO: Documento presentado de manera física o virtual (PIDE o ventanilla electrónica).</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de la PIDE, ir a la actividad 01. - En caso de canal presencial o ventanilla electrónica, ir a la actividad 03. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental.

	<p>Verificar documentos. Hoja de Ruta generada automáticamente por el SGDD.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 11.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 02.</p>		
02	<p>Observar documento.</p> <p>¿Subsana documento?</p> <p>a) Sí: 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 Rechazado en el SGDD. FIN</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental.
03	<p>Recibir y verificar los requisitos de admisibilidad.</p> <p>¿Cumple con los requisitos de la LPAG?</p> <p>a) Sí: En caso de canal presencial, ir a la actividad 07. En caso de ventanilla electrónica, ir a la actividad 06.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 04.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental.
04	<p>Devolver documento para subsanación y registrar cuando corresponda</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso que el administrado subsane documento dentro de los dos (2) días hábiles, ir a la actividad 03. - En caso que el administrado no subsane documento dentro de los dos (2) días hábiles, ir a la actividad 05. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental.
05	<p>Archivar documento o modificar estado en caso sea Ventanilla Electrónica. FIN.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de atención al ciudadano.
06	<p>Validar solicitud. Ir a la actividad 12.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental.
07	<p>Firmar y registrar documento en el SGDD. Si corresponde, el cargo de recepción se realiza mediante un sello físico.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental.
08	<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 10.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 09.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auxiliar de Gestión Documental.
09	<p>Reprocesar documento. Ir a la actividad 08.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental.

10	Cargar documento digitalizado a la Hoja de Ruta. Ir a la actividad 12.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de atención al ciudadano.
11	Firmar documento. Si corresponde, se adjuntan documentos a la HR.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental
12	Derivar documento al Órgano correspondiente. ¿Es canal presencial? a) Sí: Ir a la siguiente pregunta b) No: ir al FIN ¿Se requiere documento físico? a) Sí: Ir a la actividad 14. b) No: Ir a la actividad 13.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental
13	Archivar documento físico. FIN.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auxiliar de Gestión Documental.
14	Entregar documento al Órgano correspondiente.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auxiliar de Gestión Documental.
FIN: Documento Derivado.			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de documentos registrados de manera oportuna. ▪ Índice de satisfacción del cliente ▪ Índice de salidas no conformes 			
Nivel de soporte tecnológico			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). ▪ Aplicativo de Ventanilla Electrónica ▪ MEFirma. ▪ VPN. ▪ Correo electrónico. ▪ Acceso a repositorios de documentos 			
Documentos generados			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoja de Ruta. 			

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



8.1.2 S04.01.02 Notificación de Documentos

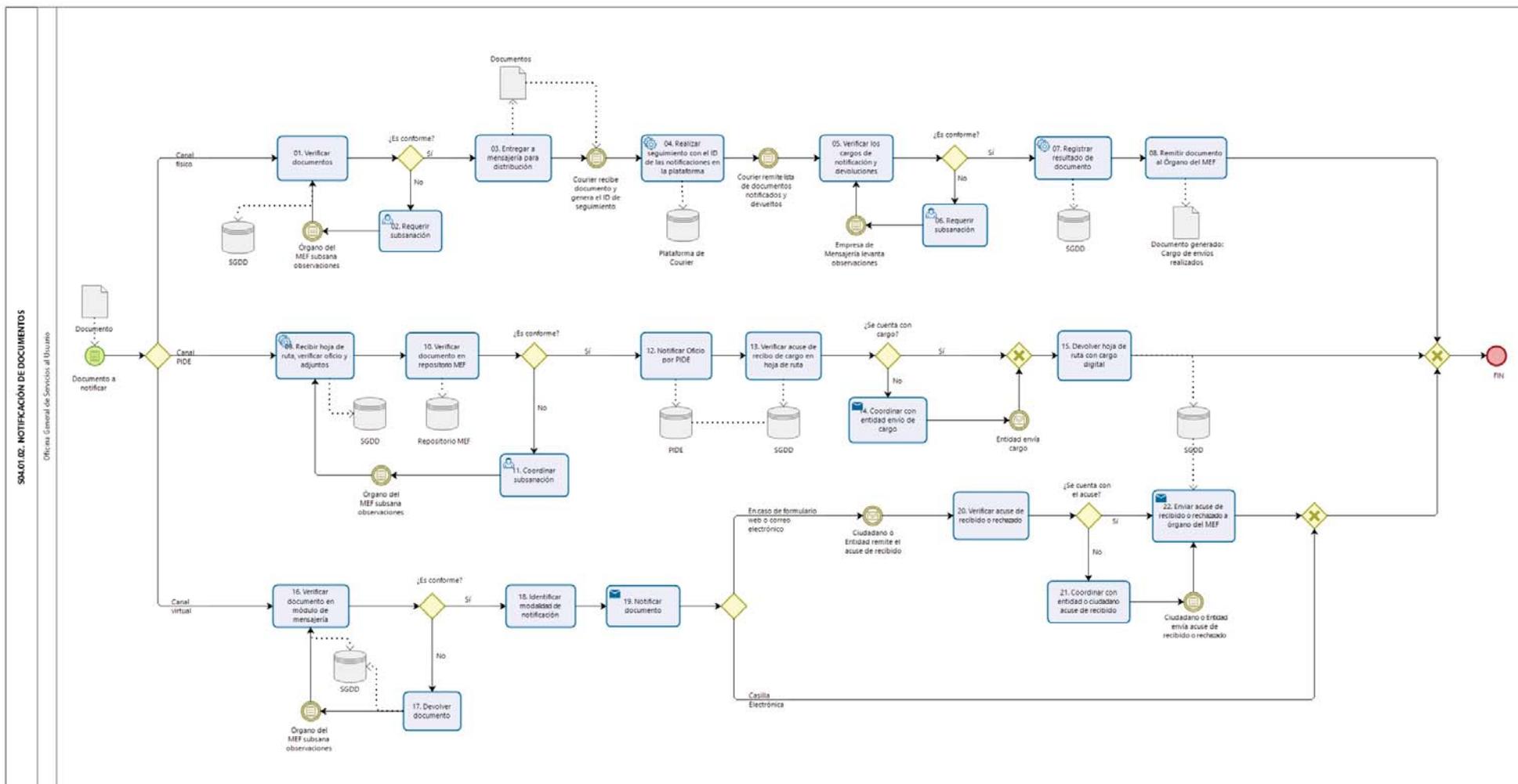
Ficha de Procedimiento Notificación de documentos			
Código del Subproceso	S04.01.02	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Brindar y ejecutar las solicitudes de notificación de los Órganos y Unidades Orgánicas del MEF de manera oportuna.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04 	Nombre del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Documental y de Atención al Usuario
Código del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04.01 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Documental
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos del MEF. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos que remiten los órganos o unidades orgánicas del MEF. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento notificado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades Públicas o Privadas. ▪ Ciudadanía.
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO: Documento a notificar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de canal físico, ir a la actividad 01. - En caso de canal PIDE, ir a la actividad 09. - En caso de canal virtual, ir a la actividad 16. <p>Verificar documentos en Módulo de Mensajería. Estado SGDD: Enviado a despacho.</p> <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si: Ir a la actividad 03. b) No: Ir a la actividad 02. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones

02	Requerir subsanación. Órgano del MEF subsana observaciones. Ir a la actividad 01.		▪ Responsable de Notificaciones
03	Entregar a la empresa de mensajería para distribución. Estado SGDD: remitido a Courier. Documento generado: Listado de orden de servicio. Courier recibe documento y genera el ID de seguimiento.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
04	Realizar seguimiento de las notificaciones con el ID de las notificaciones en la Plataforma web (aplicativo, sistema o software) de la empresa de Courier. Courier remite lista de documentos notificados y devueltos.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
05	Verificar los cargos de notificación y devoluciones. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 07. b) No: Ir a la actividad 06.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
06	Requerir subsanación. Empresa de Mensajería levanta observaciones. Ir a la actividad 05.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
07	Registrar resultado de la notificación. Se registra el resultado a través del SGDD: la fecha de notificación, devolución del cargo, entre otros; asimismo se adjunta el cargo de recepción y/o devolución. Estado SGDD: Entregado o devuelto por courier.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
08	Remitir documento al Órgano del MEF. El documento puede ser el cargo de notificación de los documentos notificados o los documentos no notificados. Documento generado: Cargo de envíos realizados. Ir al FIN	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
09	Recibir Hoja de Ruta, verificar Oficio y adjuntos.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
10	Verificar documento en el Repositorio del MEF. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 12. b) No: Ir a la actividad 11.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
11	Coordinar subsanación. Órgano del MEF subsana observaciones. Ir a la actividad 10.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
12	Notificar Oficio por la PIDE.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones

13	<p>Verificar acuse de recibo de cargo en Hoja de Ruta.</p> <p>¿Se cuenta con cargo? a) Sí: Ir a la actividad 15. b) No: Ir a la actividad 14.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
14	<p>Coordinar con Entidad el envío de cargo.</p> <p>Entidad envía el cargo.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
15	<p>Devolver Hoja de Ruta con cargo digital. Ir al FIN.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
16	<p>Verificar Documento en Módulo de Mensajería. Estado SGDD: Enviado a despacho.</p> <p>¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 18. b) No: Ir a la actividad 17.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
17	<p>Devolver documento.</p> <p>Ógrano del MEF subsana observación. Ir a la actividad 16.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
18	<p>Identificar modalidad de notificación: Formulario web, correo electrónico o casilla electrónica.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
19	<p>Notificar documento.</p> <p>Si es Ciudadano, se notifica por correo electrónico o casilla electrónica. Si es Entidad, se notifica por formulario web o correo electrónico o casilla electrónica.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de formulario web o correo electrónico el Ciudadano o Entidad remite el acuse de recibido. Ir a la actividad 20. - En caso de Casilla Electrónica. Estado SGDD: Entregado. Ir al FIN 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
20	<p>Verificar acuse de recibido o rechazado en el correo institucional de notificaciones del MEF.</p> <p>¿Se cuenta con el acuse? a) Sí: Ir a la actividad 22. b) No: Ir a la actividad 21.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
21	<p>Coordinar con Entidad o Ciudadano el acuse de recibido.</p> <p>Entidad o Ciudadano envía acuse de recibido o rechazado.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones

	* Nota: En caso que la Entidad o el Ciudadano no remita el acuse de recibido o rechazado, se deja constancia a través del correo inicial de notificación y sus reiterativos		
22	Enviar acuse de recibido o rechazado al Órgano del MEF. * Nota: En caso que la Entidad o el Ciudadano no remita el acuse de recibido o rechazado, se envía el correo inicial de notificación y sus reiterativos al Órgano del MEF.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
FIN: Documento notificado.			
Indicadores			
▪ Documentos enviados por la OGDAU a los destinatarios a través de los distintos canales de notificación.			
Nivel de soporte tecnológico			
▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). ▪ Correo electrónico.			
Documentos generados			
▪ Registro de documentos notificados y no notificados. ▪ Cargo de envíos realizados.			

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



8.1.3 S04.01.03 Administración de Archivos

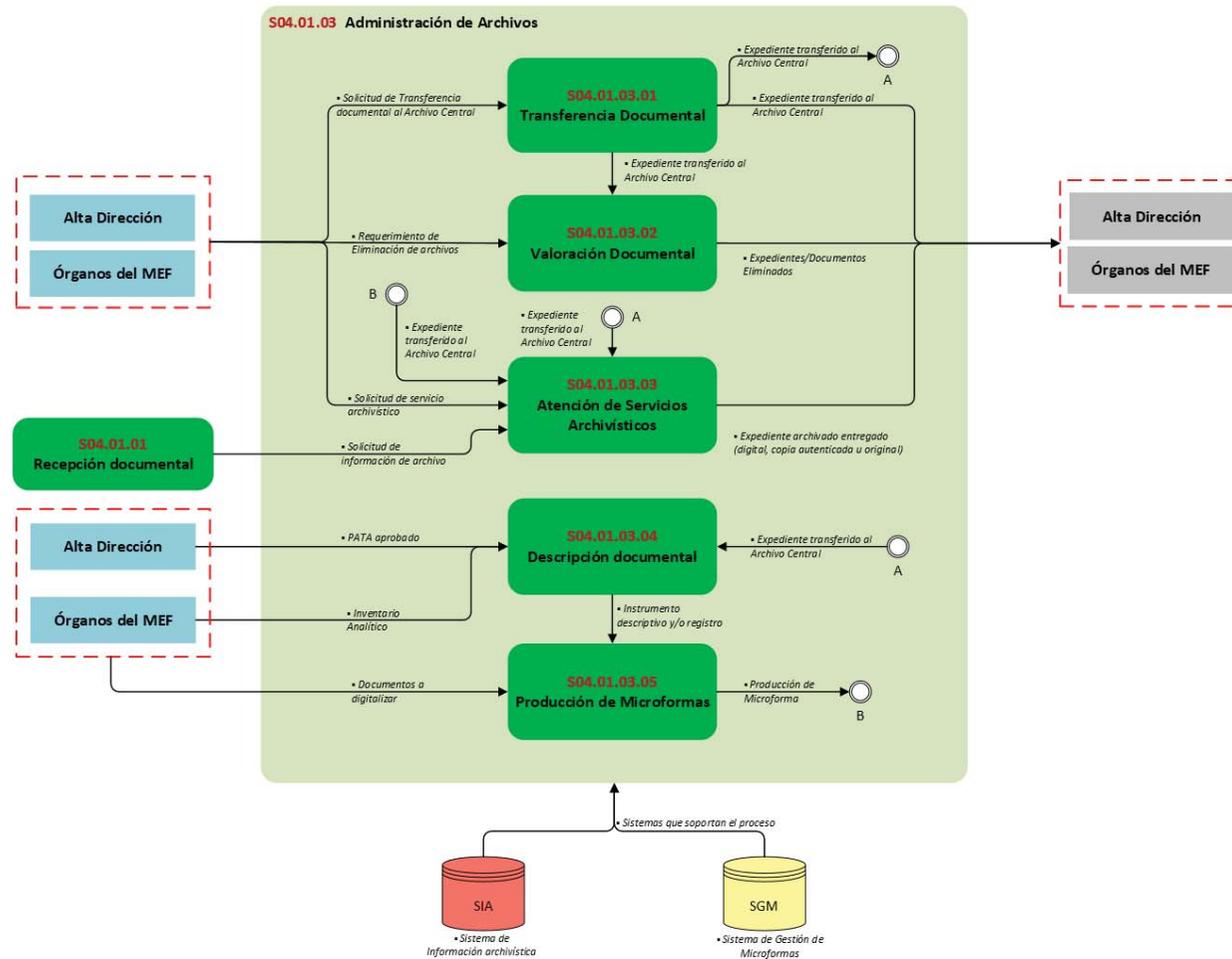
FICHA TÉCNICA DE SUBPROCESO						
PROCESO	Gestión Documental y de Atención al Usuario					
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Administración de Archivos					
CÓDIGO	S04.01.03			TIPO DE PROCESO	Soporte	
OBJETIVO DEL PROCESO	Establecer los procedimientos necesarios que permitan brindar una adecuada administración de 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.			BASE LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. ▪ Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública". ▪ 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° 022-2019-AGN/J "Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas. ▪ Resolución Jefatural N°242-2018-AGN/J, que aprueba la "Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público". <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus normas modificatorias, complementarias y conexas, de ser el caso.</p>	
ALCANCE	Inicio: Transferencia Documental Fin: Atención de Solicitud de Servicios Archivísticos			DUEÑO DEL SUBPROCESO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	
PROVEEDORES	ELEMENTOS DE ENTRADA (INSUMO)	CÓDIGO	SUBPROCESOS	DUEÑO DEL SUBPROCESO	SALIDAS (PRODUCTOS)	USUARIOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Órganos del MEF 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de Transferencia documental al Archivo Central 	S04.01.03.01	Transferencia Documental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente transferido al Archivo Central 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Órganos del MEF

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Órganos del MEF 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimiento de Eliminación de archivos 	S04.01.03.02	Valoración Documental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expedientes/Documentos Eliminados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Órganos del MEF
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Órganos del MEF 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente transferido al Archivo Central ▪ Solicitud de servicio archivístico ▪ Solicitud de información de archivo 	S04.01.03.03	Atención de Servicios Archivísticos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente archivado entregado (digital, copia autenticada u original). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Órganos del MEF
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Órganos del MEF 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PATA aprobado. ▪ Inventario Analítico 	S04.01.03.04	Descripción Documental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instrumento descriptivo y/o registro 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina General de Servicios al Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Órganos del MEF 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos a digitalizar 	S04.01.03.05	Producción de Microformas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Microformas producidas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina General de Servicios al Usuario

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL SUBPROCESO

SISTEMAS INFORMÁTICOS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). ▪ Sistema de Información Archivística ▪ Modulo de escaneo del Software Laserfiche ▪ Sistema de Gestión de Microformas ▪ Sistema de Gestión del Archivo Central 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transferencia oportuna de documentos por parte de los órganos y unidades orgánicas al Archivo Central ▪ Eliminación de documentos de manera oportuna ▪ Porcentaje de servicios archivísticos atendidos ▪ Índice de satisfacción del cliente ▪ Índice de salidas no conformes ▪ Porcentaje de documentos descritos. ▪ Porcentaje de documentos digitalizados. ▪ Porcentaje de Informes de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental emitidos dentro del plazo establecido

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			
Código del Subproceso	S04.01.03.01	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Establecer el procedimiento a seguir para proceder a la transferencia documental en la Entidad.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. ▪ Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J "Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04 	Nombre del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Documental y de Atención al Usuario
Código del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04.01 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Documental
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Órganos del MEF 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de Transferencia Documental al Archivo Central 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente Transferido al Archivo Central. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección. ▪ Órganos del MEF.
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO: Último trimestre de cada año.</p> <p>Visitar a los Órganos del MEF e identificar aquellos que necesiten realizar transferencia.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista/ Asistente en Archivo.
02	Consolidar la información obtenida en las visitas. Se genera documento Excel.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista/ Asistente en Archivo.
03	Elaborar Informe con el Cronograma Anual de Transferencia de documentos al Archivo Central	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista en Archivo.
04	<p>Revisar el Cronograma Anual de Transferencias.</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"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.

05	Comunicar a los Órganos del MEF, a través de Memorando Circular.	OGSU/OGDAU	▪ Director(a) de la Oficina General de Servicios al Usuario.
06	Coordinar la identificación y preparación de sus series documentales. Se indica las series documentales, la cantidad de cajas y paquetes de cada serie documental.	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
07	Asesorar en la identificación y preparación de las series documentales.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
08	Preparar los documentos a ser transferidos al Archivo Central conforme a los lineamientos.	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
09	Elaborar inventarios de transferencia de documentos	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
10	Revisar inventario de transferencia de documentos. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 11. b) No: Ir a la actividad 09.	Órganos del MEF	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
11	Validar el inventario de transferencia de documentos,	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
12	Elaborar Proyecto de Informe Técnico de transferencia de documentos y requerimiento de cajas.	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
13	Revisar Proyecto de Informe Técnico de transferencia de documentos y requerimiento de cajas. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 14. b) No: Ir a la actividad 12.	Órganos del MEF	▪ Director(a) de los Órganos del MEF.
14	Emitir expediente (Memorando e Informe Técnico de Transferencia)	Órganos del MEF	▪ Director(a) de los Órganos del MEF.
15	Recibir y revisar que el requerimiento de transferencia según los lineamientos del SNA. Se indican las observaciones por correo electrónico para su corrección. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 16. b) No: Ir a la actividad 09.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
16	Coordinar con el Responsable del archivo de gestión la entrega de las cajas. Se remite la documentación física en cajas.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista en Archivo.
17	Revisar los documentos transferidos.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.

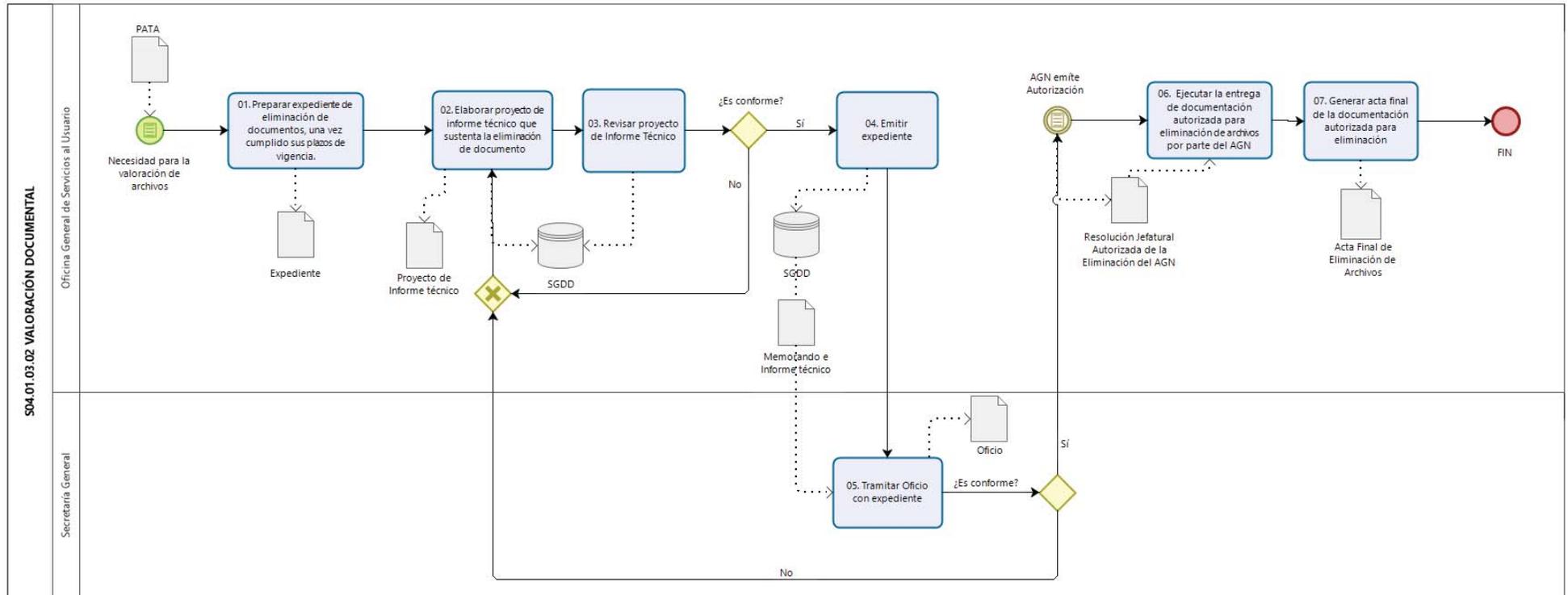
18	Verificar que el contenido transferido coincida con los inventarios. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 19. b) No: Ir a la actividad 09.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
19	Elaborar proyecto de Informe de conformidad de la documentación transferida.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
20	Revisar proyecto de Informe de conformidad de la documentación transferida. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 21. b) No: Ir a la actividad 19.	OGSU/OGDAU	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.
21	Emitir expediente de conformidad de la transferencia. Ir de manera paralela a la actividad 22 y 23.	OGSU/OGDAU	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.
22	Archivar expediente de conformidad de transferencia. FIN.	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
23	Enumerar correlativamente las cajas transferidas al Archivo Central.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
24	Registrar en el inventario la ubicación topográfica (Matriz Excel)	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
25	Actualizar el registro de existencias del Archivo Central.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
FIN: Expediente Documental Transferido.			
Indicadores			
▪ Transferencia oportuna de documentos por parte de los órganos y unidades orgánicas al Archivo Central.			
Nivel de soporte tecnológico			
▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).			
Documentos generados			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memorando ▪ Correos. ▪ Informes. ▪ Matrices. ▪ Formatos ▪ Registros. ▪ Inventarios. ▪ Documentos subsanados. 			

8.1.3.2 S04.01.03.02 Valoración Documental

Ficha de Procedimiento Valoración Documental			
Código del Subproceso	S04.01.03.02	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Establecer el procedimiento a seguir para proceder a la eliminación o conservación de archivos de la Entidad.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. ▪ 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° 242-2018-AGN/J, que aprueba la "Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público". <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04 	Nombre del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Documental y de Atención al Usuario
Código del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04.01 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Documental
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Órganos del MEF 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimiento de eliminación de Archivos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expedientes/Documentos eliminados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección. ▪ Órganos del MEF.
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Necesidad para la valoración de archivos Preparar expediente de eliminación de documentos, una vez cumplidos sus plazos de vigencia.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista/Asistente en Archivo.
02	Elaborar proyecto de Informe Técnico que sustenta la eliminación del documento. El expediente comprende los inventarios de eliminación, muestras documentales e informe.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista/Asistente en Archivo.

03	Revisar proyecto de Informe Técnico. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 04. b) No: Ir a la actividad 02	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.
04	Emitir expediente	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.
05	Tramitar Oficio con expediente de propuesta de eliminación de documentos (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) ¿Es conforme? a) Sí: AGN emite Resolución Jefatural por la que autoriza la eliminación de los documentos de archivo. Ir a la actividad 06. b) No: Ir a la actividad 02.	SG	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secretario(a) General
06	Ejecutar la entrega de documentación aprobada para la eliminación de archivos por parte de la AGN.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista en Archivo. ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.
07	Generar Acta Final de la documentación entregada para su eliminación.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista en Archivo. ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. ▪ Oficina General de Administración
FIN: Expediente de eliminación documental.			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eliminación de documentos de manera oportuna. 			
Nivel de soporte tecnológico			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). 			
Documentos generados			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes Técnicos. ▪ Actas. ▪ Formatos. ▪ Documentos subsanados. 			

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



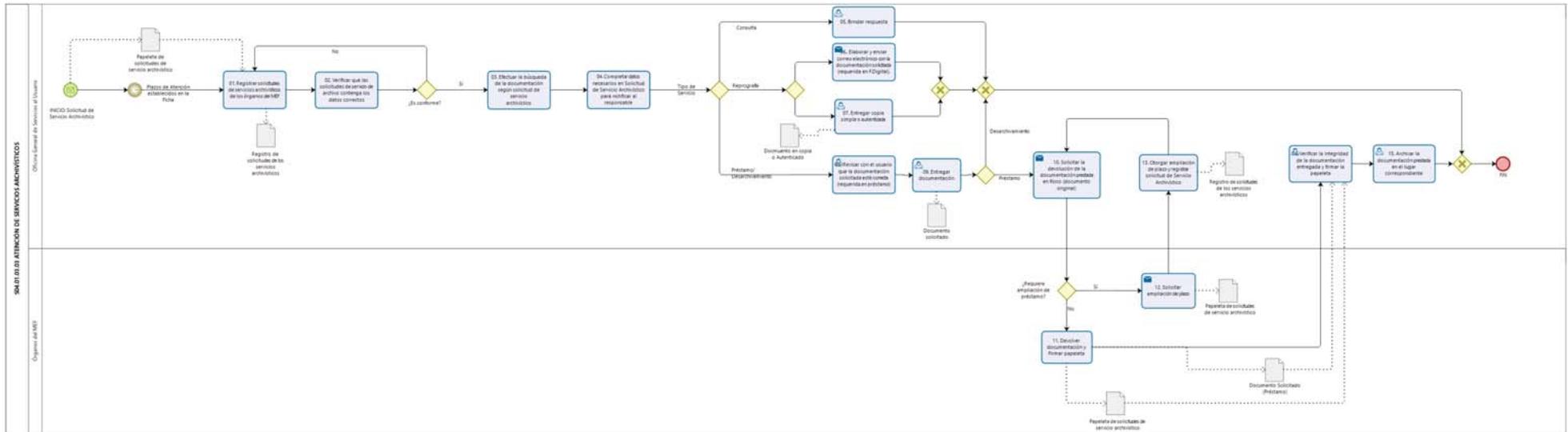
8.1.3.3 S04.01.03.03 Atención de servicios archivísticos

Ficha de Procedimiento Atención de Servicios Archivísticos			
Código del Subproceso	S04.01.03.03	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Establecer el procedimiento a seguir para proceder a la atención de servicios archivísticos en la Entidad.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. ▪ Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública". <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04 	Nombre del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Documental y de Atención al Usuario
Código del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04.01 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Documental
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Órganos del MEF 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de servicio archivístico. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente archivado entregado (digita, copia autenticada u original). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección. ▪ Órganos del MEF.
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO: Solicitud de servicio archivístico (Papeleta de Solicitud).</p> <p>Registrar solicitudes de servicios archivísticos de los Órganos del MEF.</p> <p>* Nota sobre plazos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préstamo: 04 días hábiles. - Consulta: 03 días hábiles. - Reprografía: 05 días hábiles. - Desarchivamiento: 03 días hábiles. <p>Dependiendo del volumen de pedidos podrían ser atendidos en un plazo mayor.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista/Asistente en Archivo.

02	Verificar que las solicitudes de servicio archivístico contengan los datos correctos (Número de Memorando, año de transferencia, tipo de documento, entre otros.) ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 03. b) No: Ir a la actividad 01.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
03	Efectuar la búsqueda de la documentación según solicitud de servicio archivístico.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
04	Completar datos necesarios en la Solicitud de Servicio Archivístico para notificar al Responsable del Órgano del MEF - En caso de consulta, ir a la actividad 05. - En caso de reprografía: a) En caso de correo electrónico, ir a la actividad 06. b) En caso de copia simple o autenticada, ir a la actividad 07. - En caso de préstamos y desarchivamiento, ir a la actividad 08.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
05	Brindar respuesta. FIN	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
06	Elaborar y enviar correo electrónico con la documentación solicitada (requerida en formato digital). FIN	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
07	Entregar copia simple o autenticada. FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
08	Revisar con el usuario que la documentación solicitada esté correcta..	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
09	Entregar documentación. - En caso de desarchivamiento, ir al FIN - En caso de préstamo, ir a la actividad 10.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
10	Solicitar la devolución de la documentación original prestada en físico (documento original). ¿Requiere ampliación de préstamo? a) Sí: Ir a la actividad 12. b) No: Ir a la actividad 11.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
11	Devolver documentación y firmar papeleta.	Órgano del MEF	▪ Analista/Asistente.
12	Solicitar ampliación de plazo.	Órgano del MEF	▪ Analista/Asistente.
13	Otorgar ampliación de plazo y registrar solicitud de Servicio Archivístico.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.

14	Verificar integridad de la documentación entregada y firmar papeleta.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
15	Archivar la documentación prestada en el lugar correspondiente. En caso se requiera, los documentos que retornen se mantienen en un espacio aislado por cinco (5) días.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
FIN: Servicio Archivístico atendido.			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de servicios archivísticos atendidos. ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de salidas no conformes. 			
Nivel de soporte tecnológico			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). 			
Documentos generados			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memorando. ▪ Correos. ▪ Matrices. ▪ Formatos. ▪ Documentos subsanados. 			

Gráfico N° 08
Flujograma "S04.01.03.03 Atención de servicios archivísticos"



8.1.3.4 S04.01.03.04 Descripción Documental

Ficha de Procedimiento Descripción documental			
Código del Subproceso	S04.01.03.04	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Uniformizar las acciones a seguir para representar los documentos de archivo, determinando sus caracteres internos y externos.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-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 "Lineamientos que regulan el Sistema de Archivos del MEF". ▪ 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". <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04.01.03 	Nombre del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de Archivos
Código del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04.01.03.01 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transferencia documental
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Órganos del MEF. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA) ▪ Inventario analítico. ▪ Expediente transferido al Archivo Central 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instrumento descriptivo y/o registro. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU). ▪ Órganos del MEF.
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO: Enero de cada año tomando en consideración el Plan Anual de Trabajo archivístico aprobado.</p> <p>Verificar meta establecida en el Cronograma de Actividades Archivísticas del PATA.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el caso de Documentos administrativos ir a la actividad 02. - En el caso de Documentos históricos ir a la actividad 03. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de procesos archivísticos

02	<p>Solicitar inventarios de Transferencia de Registro y Esquemático 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"> - Órgano - Unidad orgánica - Serie documental - Metros lineales - Cantidad de paquetes - Ítem - Nro de caja - Nro de paquete - Descripción de la serie documental - Cantidad de folios - Nro del documento - Fecha del documento - Observaciones - Inventario elaborado por - Fecha y lugar - Firma <p><u>Anexo 02 Inventario de Transferencia- Esquemático</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Órgano - Unidad orgánica - Código U.O - Serie documental - Fechas Extremas - Cantidad a transferir cajas y paquetes - Observaciones - Metros lineales <p>¿Órganos enviaron Inventarios de Transferencia?</p> <p>a) Sí: Órganos remiten información solicitada vía correo electrónico. Ir a la actividad 04.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 05.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de procesos archivísticos
03	<p>Identificar unidades documentales históricas, teniendo en consideración que para su descripción es requisito indispensable el conocimiento previo de paleografía. Ir a la actividad 05.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de procesos archivísticos
04	<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 06.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de procesos archivísticos

05	Analizar y describir las unidades documentales históricas. Para ello se tiene en consideración los siguientes campos: serie documental, n° del documento, fecha del documento, descripción, lugar de suscripción del documento y observaciones de corresponder.	OGSU/OGDAU	▪ Analista de procesos archivísticos
06	Cargar los inventarios analíticos estandarizados. La carga se realiza en el Sistema de Gestión Archivística del MEF.	OGSU/OGDAU	▪ Analista de procesos archivísticos
07	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	▪ Analista de procesos archivísticos
FIN: Instrumento descriptivo y/o registros.			
Indicadores			
▪ Porcentaje de documentos descritos.			
Nivel de soporte tecnológico			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). ▪ Sistema de Gestión Archivística (SGA) ▪ Sistema de Información de Gestión Administrativa (SIGA). ▪ Sistema de Información de Administración Financiera (SIAF). ▪ Correo electrónico. 			
Documentos generados			
▪ Instrumento descriptivo y/o registrados.			

INVENTARIO DE TRANSFERENCIA - ESQUEMÁTICO

(Parte 1: Inventario Esquemático)

Pág. Nº 1 de.....

1. INFORMACIÓN GENERAL

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

2. REGISTRO ESQUEMÁTICO

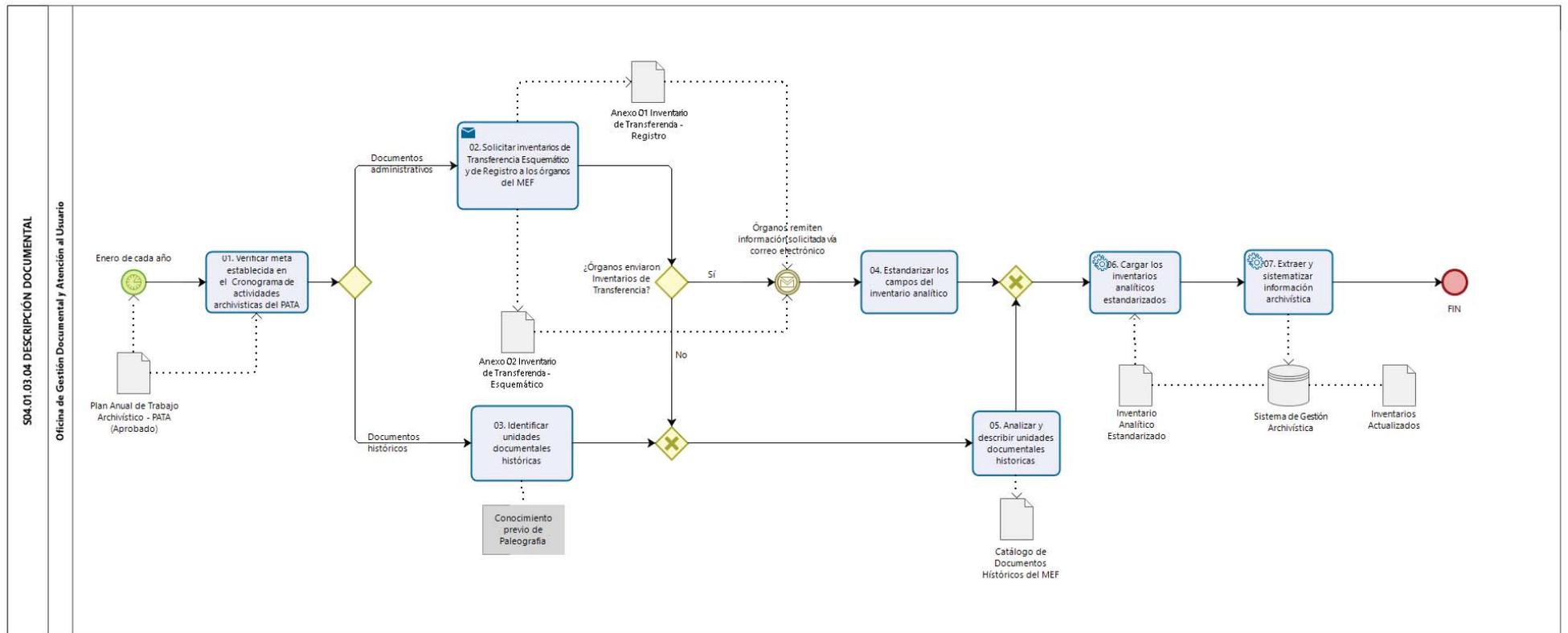
2.1 ITEM	2.2 Serie Documental	2.3 Fechas Extremas	2.4 Cantidad a transferir		2.5 Observaciones
			Cajas	Paquetes	
TOTALES					

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	VºBº OGDAU	Responsable de la transferencia

Gráfico N° 09
Flujograma “S04.01.03.04 Descripción Documental”



8.1.3.5 S04.01.03.05 Producción de Microformas

Ficha de Procedimiento Producción de Microformas			
Código del Subproceso	S04.01.03.05	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	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.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. ▪ Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública. ▪ Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. ▪ 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. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04.01.03 	Nombre del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de Archivos
Código del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04.01.03.04 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descripción documental
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Archivo Central. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos a digitalizar. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Microformas producidas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU). ▪ Órganos del MEF.
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO: Archivo Central entrega lote de documentos.</p> <p>Recibir el lote de los documentos y verificar la integridad de datos.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operador de Recepción

	<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>¿Existen observaciones? a) Sí: Ir a la actividad 02. b) No: Ir a la actividad 03.</p>		
02	Devolver lote de documentos físicos al Archivo Central. FIN	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.	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>	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Preparación
06	Generar y firmar Anexo 03 "Acta de Apertura" (Fedatario, Director(a) de la OGDAU y Supervisor(a)).	OGSU/OGDAU	▪ Supervisor de LPM
07	<p>Preparar y registrar datos de tarjeta de resolución.</p> <p>Verificar que la configuración del equipo escáner, cumplan con las especificaciones declaradas en el Plan de Producción.</p> <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>	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Digitalización

	<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"> ▪ Operador de Digitalización
09	<p>Entregar documentos en físico para primer Control de Calidad.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operador de Digitalización
10	<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 12.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 11.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operador de Control de Calidad
11	<p>Registrar observación y solicitar subsanación. Anexo 02 "Formato de Registro de Procesos".</p> <p>¿Es una observación en 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 al subproceso embebido Digitalización de Folios hasta A3 y luego Ir a la actividad 08.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operador de Control de Calidad
12	<p>Verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad (control 2).</p> <p>Consiste en asegurar el alineamiento, legibilidad, fidelidad y la integridad de las imágenes obtenidas confrontándolas con los documentos de archivos originales. Además, se verifica la correcta indización (metadatos) del documento digitalizado.</p> <p>¿Cumple los parámetros de calidad del segundo control?</p> <p>a) Sí: Ir de manera paralela a la actividad 13 y 15.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 11.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fedatario Informático

13	Entregar documento físico para su preparación.	OGSU/OGDAU	▪ Fedatario Informático
14	Reorganizar documento físico según su foliación y colocar en bandeja de devolución. Archivo Central recibe lote de Documentos. Ir al FIN	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Preparación
15	Generar y firmar Anexo 05 "Acta de Cierre" (Fedatario, Director(a) de la OGDAU y Supervisor(a)).	OGSU/OGDAU	▪ Supervisor de LPM
16	Preparar imágenes para grabación.	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Grabación
17	Grabar en medio óptico las Microformas.	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Grabación
18	Realizar control de calidad del medio óptico. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 19. b) No: Ir a la actividad 16.	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Grabación
19	Rotular medios ópticos.	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Grabación
20	Almacenar medio óptico en el Microarchivo. Proveedor recibe y verifica código de medio óptico rotulado original.	OGSU/OGDAU	▪ Supervisor de LPM
21	Entregar medio óptico rotulado copia al Archivo Central Archivo Central recibe y verifica código de medio óptico rotulado copia.	OGSU/OGDAU	▪ Supervisor de LPM
FIN: Microformas producida			
Indicadores			
▪ Porcentaje de Microformas producidas.			
Nivel de soporte tecnológico			
▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). ▪ Sistema de Gestión de Microformas (SGM). ▪ Sistema de Gestión Archivística (SGA).			
Documentos generados			
▪ Documento digitalizado.			

FORMATO DE RECEPCIÓN Y DEVOLUCIÓN / ENTREGA DE DOCUMENTOS FÍSICOS

PROCEDENCIA: ARCHIVO CENTRAL

SERIE DOCUMENTAL: EXPEDIENTE DE CONTRATACION

Descripción de Contenido					Recepción			Devolución			Observaciones
N° Lote	UD	TOTAL UD	TOTAL DCTOS	Estado	Fecha	V.B. RECIBE	V.B. ENTREGA	Fecha	V.B. ENTREGA	V.B. RECIBE	

UD: Caja (CJ) Expediente (EX)
Estado: Bueno (B) Regular (R) Malo (M)

FORMATO DE REGISTRO DE PROCESOS

N° Sub Lote: _____

Fecha de Recepción: ___/___/_____

Procedencia: ARCHIVO CENTRAL

Tipo documental y/o serie: _____

Archivo Físico: 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

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

ACTA DE CIERRE

N° AC-00__-2022

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: _____

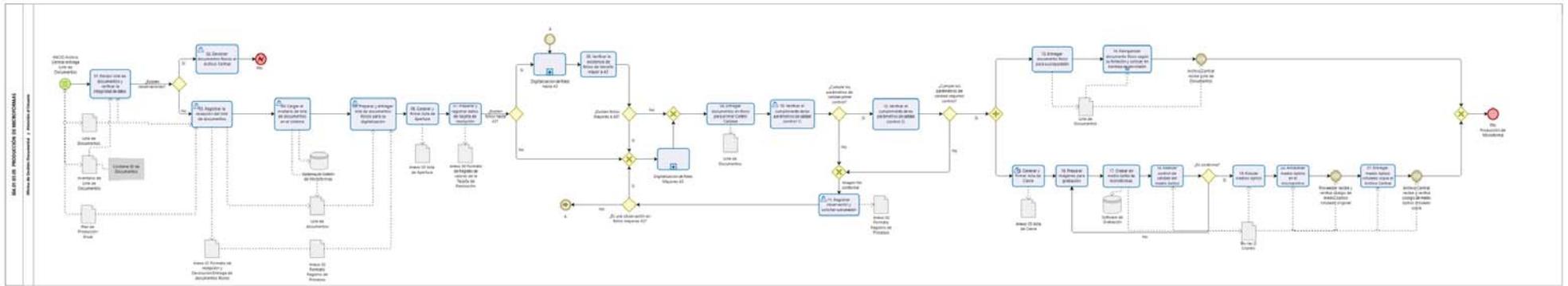
Medio de soporte: DVD Blu-Ray

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

OBSERVACIONES:

Supervisor MEF-OGDAU **Representante MEF-OGDAU** **Representante de la fe Pública**

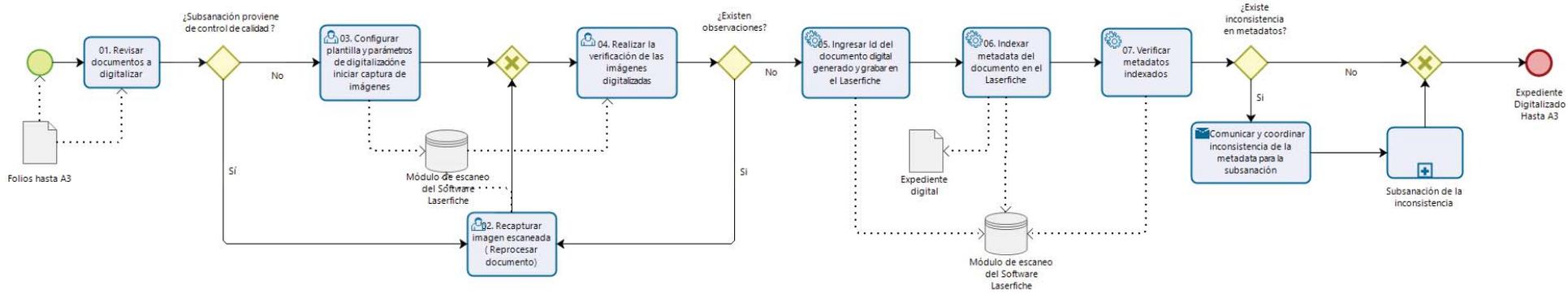
Gráfico N° 10
Flujograma "S04.01.03.05 Producción de Microformas"



8.1.3.5.1 Digitalización de Folios hasta A3

Ficha de Protocolo Digitalización de Folios hasta A3			
Código y Nombre de Procedimiento		S04.01.03.05 Producción de Microformas	
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO: Folios hasta A3.</p> <p>Revisar documentos a digitalizar.</p> <p>¿Subsanación proviene de control de calidad?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 02.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 03.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
02	Recapturar imagen escaneada (Reprocesar documento) a través del Módulo de escaneo del Software Laserfiche, Ir a la actividad 04.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
03	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"> ▪ Analista en procesos archivísticos
04	<p>Realizar la verificación de las imágenes digitalizadas.</p> <p>¿Existen observaciones?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 02.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 05.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
05	Ingresar Id del documento digital generado y grabar en Módulo de escaneo del Software Laserfiche.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
06	<p>Indexar metadata del documento en el Módulo de escaneo del Software Laserfiche, teniendo como producto el expediente digital.</p> <p>La indexación se realiza en forma automática al grabar el documento, obteniendo los datos cargados previamente en el Sistema de Gestión de Microformas.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
07	<p>Verificar metadatos indexados a través del Módulo de escaneo del Software Laserfiche</p> <p>¿Existe inconsistencia en metadatos?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 08.</p> <p>b) No: Ir al FIN.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
08	<p>Comunicar y coordinar inconsistencia de la metadata para la subsanación.</p> <p>Luego ir al Subproceso Embebido Subsanación de la inconsistencia.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
FIN: Expediente Digitalizado hasta A3			

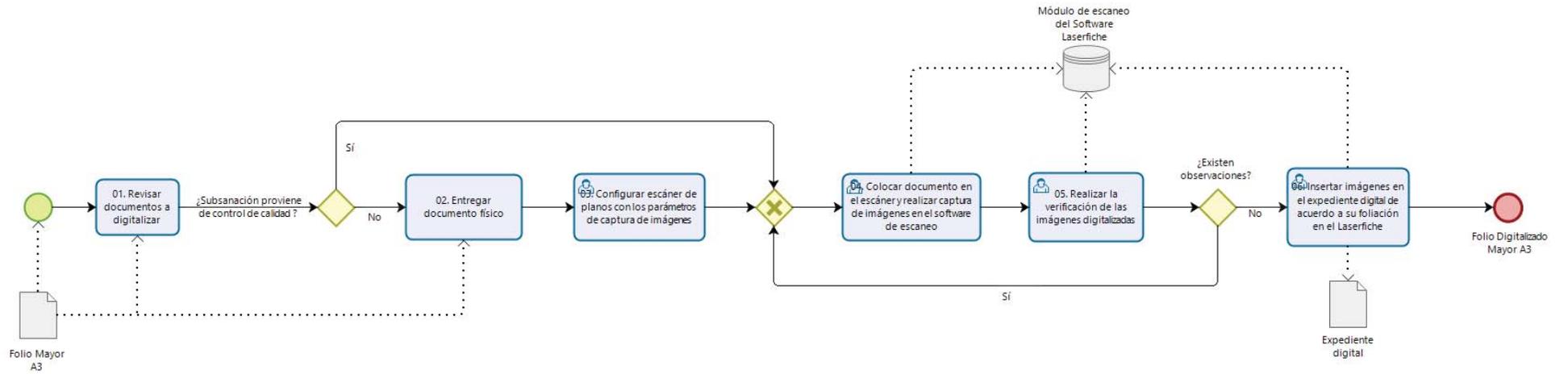
Gráfico N° 11
Flujograma “Protocolo Digitalización de Folios hasta A3”



8.1.3.5.2 Digitalización de Folios mayores A3

Ficha de Protocolo Digitalización de Folios Mayores A3			
Código y Nombre de Procedimiento		S04.01.03.05 Producción de Microformas	
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Folios mayor a A3. Revisar documentos a digitalizar ¿Subsanación proviene de control de calidad? a) Sí: Ir a la actividad 04. b) No: Ir a la actividad 02.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
02	Entregar documento físico	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
03	Configurar escáner de planos con los parámetros de captura de imágenes	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
04	Colocar documento en el escáner y realizar captura de imágenes en el Módulo de escaneo del Software Laserfiche	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
05	Realizar la verificación de las imágenes digitalizadas a través del Módulo de escaneo del Software Laserfiche. ¿Existen observaciones? a) Sí: Ir a la actividad 04. b) No: Ir a la actividad 06.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
06	Insertar imágenes en el expediente digital de acuerdo a su foliación en el Módulo de escaneo del Software Laserfiche.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
FIN: Folio Digitalizado mayor a A3			

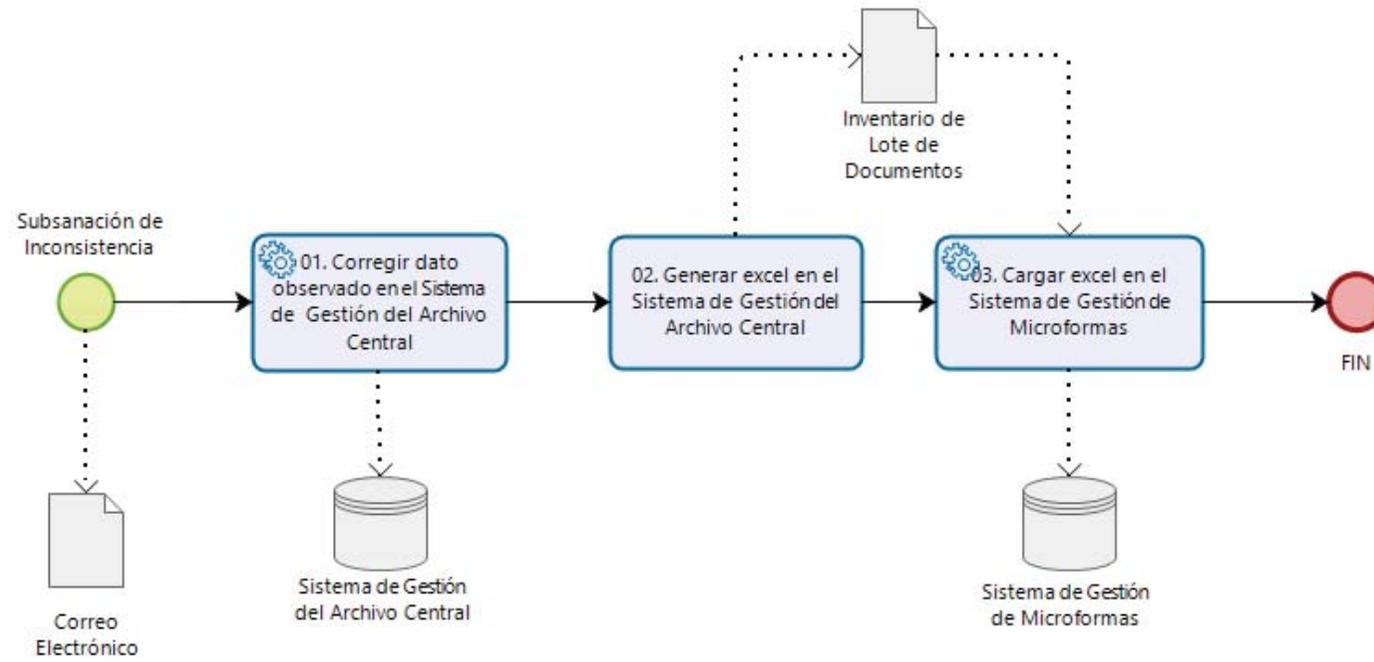
Gráfico N° 12
Flujograma "Protocolo Digitalización de Folios mayores A3"



8.1.3.5.3 Subsanación de la inconsistencia

Ficha de Protocolo Subsanación de la inconsistencia			
Código y Nombre de Procedimiento		S04.01.03.05 Producción de Microformas	
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Correo electrónico. Corregir dato observado en el Sistema de Gestión del Archivo Central.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en procesos archivísticos
02	Generar excel en el Sistema de Gestión del Archivo Central.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en procesos archivísticos
03	Cargar excel en el Sistema de Gestión de Microformas.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en procesos archivísticos
FIN: Subsanación de inconsistencia			

Gráfico N° 13
Flujograma "Protocolo Subsanción de la inconsistencia"



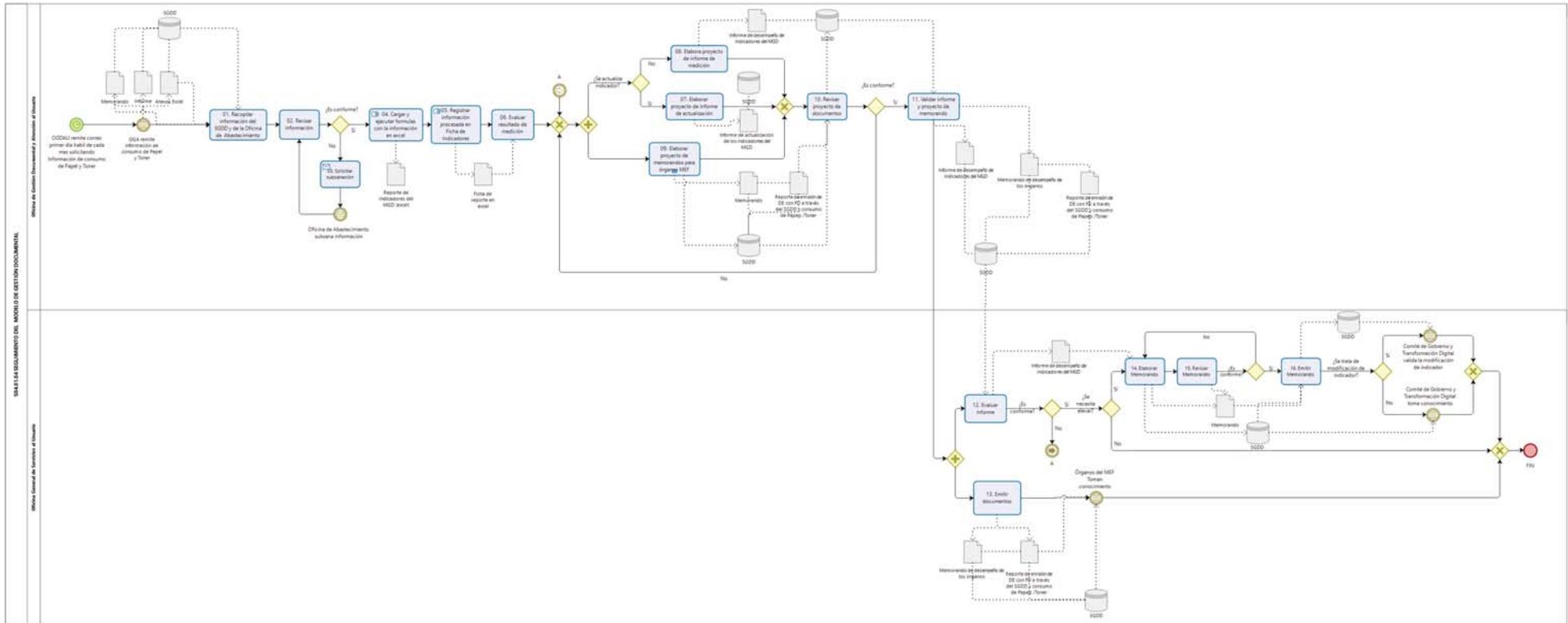
8.1.4 S04.01.04 Seguimiento del Modelo de Gestión Documental

Ficha de Procedimiento Seguimiento del Modelo de Gestión Documental			
Código del Subproceso	S04.01.04	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Supervisar el desempeño del Modelo de Gestión Documental a partir de la medición y cumplimiento de los indicadores de los Objetivos de Gestión Documental del MEF.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. ▪ Decreto Supremo N° 029-2021, que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital. ▪ Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04 	Nombre del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Documental y de Atención al Usuario-
Código del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04.01 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Documental
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina de Abastecimiento – OGA ▪ SGDD 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información no estructurada ▪ Reporte del Sistema de Gestión Documental Digital -SGDD 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de desempeño del Modelo de Gestión Documental. ▪ Memorando de desempeño de los órganos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Gobierno y Transformación Digital ▪ Órganos del MEF
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO: La OGDAU remite correo el primer día hábil de cada mes solicitando información de consumo de papel y toner.</p> <p>La OGA remite información de consumo de papel y toner (Memorando, Anexos Excel y, de corresponder, Informe)</p> <p>Recopilar información del SGDD y de la Oficina de Abastecimiento de la OGA relacionada al uso de la firma digital y consumo de papel y tóner en el MEF respectivamente.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Gestión Documental

02	Revisar información no estructurada relacionada al consumo de papel y tóner y uso de la firma digital en el MEF. ¿Es conforme? a) Si: Ir a la actividad 04. b) No: Ir a la actividad 03.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista de Gestión Documental
03	Solicitar subsanación (correo electrónico). La Oficina de Abastecimiento subsana información. Ir a la actividad 02.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista de Gestión Documental
04	Cargar y ejecutar formulas con información en Excel (Reporte de Indicadores del MGD (Excel)).	OGSU/OGDAU	▪ Especialista de Gestión Documental
05	Registrar información procesada en Ficha de Indicadores	OGSU/OGDAU	▪ Especialista de Gestión Documental
06	Evaluar resultado de la medición de indicadores Luego de evaluar se realizan 2 actividades en paralelo: 1. ¿Se actualiza indicador? a) No: Ir a la actividad 08. b) Si: Ir a la actividad 07. 2. Ir a la actividad 09.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista de Gestión Documental
07	Elaborar proyecto de informe de actualización de indicadores.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista de Gestión Documental
08	Elaborar proyecto de Informe de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista de Gestión Documental
09	Elaborar proyectos de memorandos para los órganos MEF, se reporta desempeño del uso de la Firma digital y Mecanismo de verificación.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista de Gestión Documental
10	Revisar proyectos de documentos. ¿Es conforme? a) Si: Ir a la actividad 11. b) No: Ir a la actividad 07, 08 o 09 según corresponda.	OGSU/OGDAU	▪ Director/a Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario
11	Validar Informe de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental (suscribir) y proyecto de memorando Ir de manera paralela a las actividades 12 y 13.	OGSU/OGDAU	▪ Director/a Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario

12	<p>Evaluar Informe de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) No: Ir a la actividad 7, 8 o 9 según corresponda. b) Sí: Ir a la siguiente pregunta.</p> <p>¿Se necesita elevar?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 14. b) No: Ir al FIN.</p>	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director/a Oficina General de Servicios al Usuario
13	<p>Emitir documentos.</p> <p>Órganos del MEF toman conocimiento.</p>	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director/a Oficina General de Servicios al Usuario
14	<p>Elaborar Memorando.</p>	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Gestión Documental
15	<p>Revisar Memorando.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 16. b) No: Ir a la actividad 14.</p>	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director/a Oficina General de Servicios al Usuario
16	<p>Emitir Memorando.</p> <p>¿Se trata de modificación de indicador?</p> <p>a) Sí: Comité de Gobierno y Transformación Digital valida la modificación de indicador. b) No: Comité de Gobierno y Transformación Digital toma conocimiento.</p>	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director/a Oficina General de Servicios al Usuario
<p>FIN: Informe de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental. Memorandos sobre reporte de emisión de documentos electrónicos con firma digital a través del SGDD y consumo de papel y tóner.</p>			
<p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de Informes de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental emitidos dentro del plazo establecido. 			
<p>Nivel de soporte tecnológico</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). 			
<p>Documentos generados</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental ▪ Memorandos sobre reporte de emisión de documentos electrónicos con firma digital a través del SGDD y consumo de papel y tóner 			

Gráfico N° 14
Flujograma "S04.01.04 Seguimiento del Modelo de Gestión Documental"

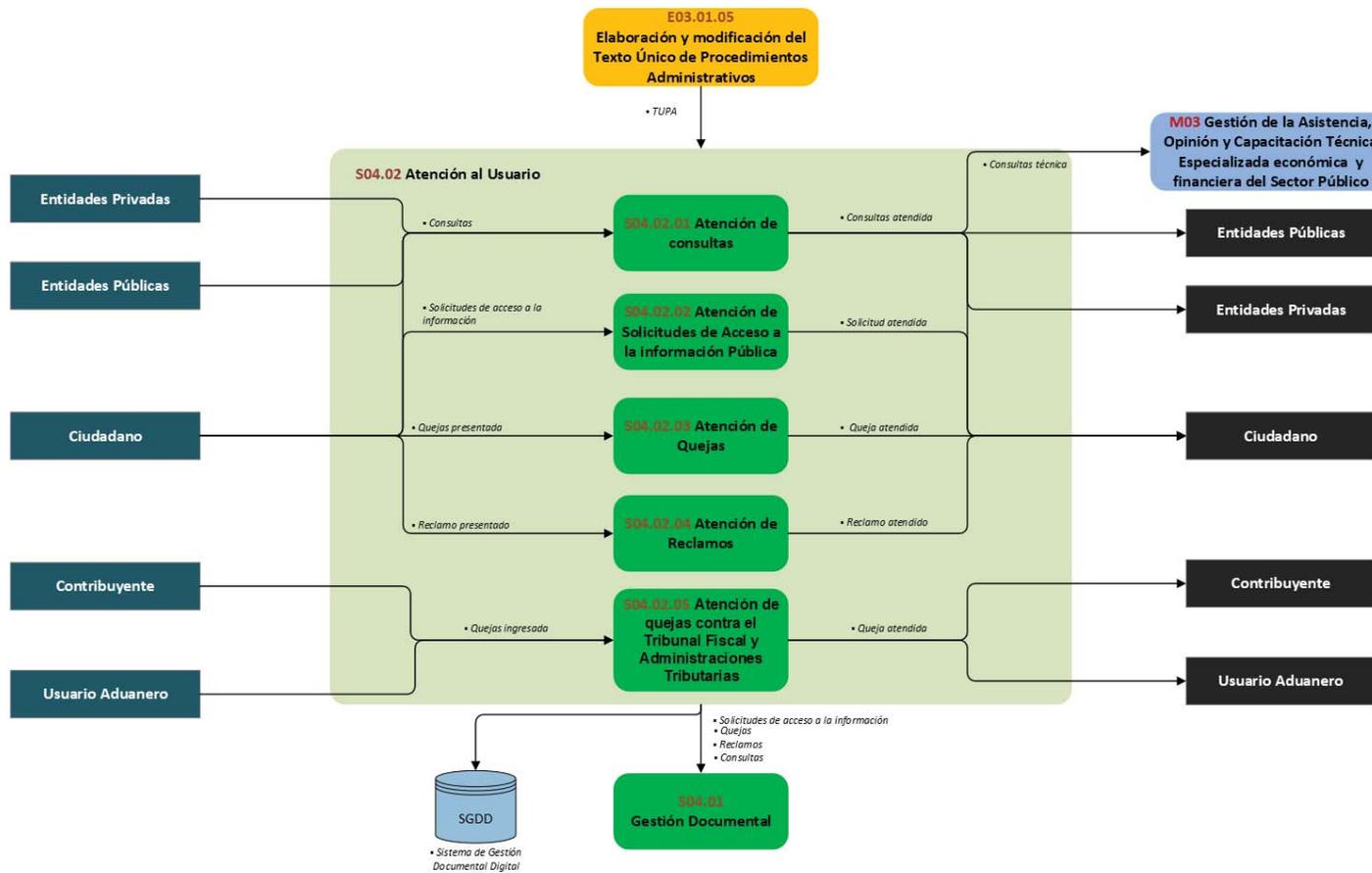


8.2 S04.02 Atención al Usuario

FICHA TÉCNICA DE SUBPROCESO						
PROCESO	Gestión Documental y de Atención al Usuario					
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Atención al Usuario					
CÓDIGO	S04.02		TIPO DE PROCESO	Soporte		
OBJETIVO DEL PROCESO	<p>Establecer los procedimientos necesarios que permitan brindar una adecuada atención al ciudadano, cumpliendo con protocolos y con los plazos de atención de consultas, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información pública requeridas al Ministerio de Economía y Finanzas.</p>		BASE LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. ▪ Decreto Supremo N° 135-99-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario. ▪ 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° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. ▪ Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones. ▪ 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° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>		
ALCANCE	<p>Inicio: Atención de consultas Fin: Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias</p>		DUEÑO DEL SUBPROCESO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención 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"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica). ▪ Entidades Públicas ▪ Entidades Privadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultas 	S04.02.01	Atención de consultas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulta atendida. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica). ▪ Entidades Públicas ▪ Entidades Privadas.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de Acceso a la Información Pública 	S04.02.02	Atención de solicitudes de acceso a la información pública	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud atendida. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Queja presentada 	S04.02.03	Atención de quejas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Queja atendida. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reclamo presentado 	S04.02.04	Atención de reclamos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reclamo atendido. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribuyentes. ▪ Usuarios Aduaneros. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Queja ingresada 	S04.02.05	Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Queja atendida. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribuyentes. ▪ Usuarios Aduaneros
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL SUBPROCESO						
SISTEMAS INFORMÁTICOS				INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). ▪ Sistema de Atención de Consultas (SAC) 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultas atendidas dentro del plazo ▪ Solicitudes atendidas dentro del plazo de ley ▪ Quejas atendidas dentro del plazo oportuno ▪ Reclamos atendidos dentro del plazo oportuno. ▪ Índice de satisfacción del cliente ▪ Índice de salidas no conformes 		

Gráfico N° 15
Diagrama de Interrelación "S04.02 Atención al Usuario"



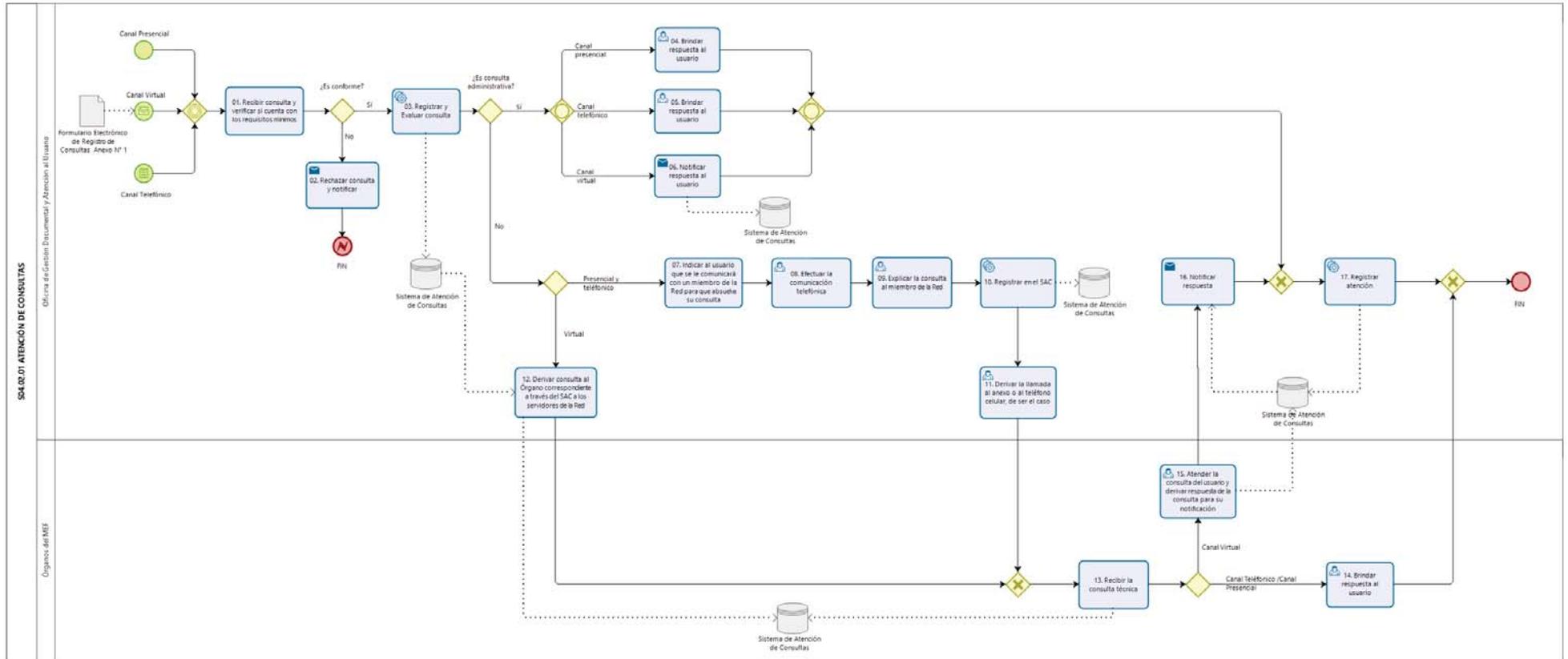
8.2.1 S04.02.01 Atención de consultas

Ficha de Procedimiento Atención de Consultas			
Código del Subproceso	S04.02.01	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	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.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04 	Nombre del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Documental y de Atención al Usuario
Código del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04.01 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención al Usuario
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades Públicas. ▪ Entidades Privadas. ▪ Ciudadanos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulta atendida 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades Públicas. ▪ Entidades Privadas. ▪ Ciudadanos.
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO: Ingreso de consultas, a través de los siguientes canales de atención: Presencial, Virtual o Telefónico</p> <p>Recibir consulta y registrar los datos del usuario. Se verifica si cuenta con los requisitos mínimos.</p> <p>El plazo de atención se encuentra establecido en la directiva de la materia.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico

	¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 03. b) No: Ir a la actividad 02.		
02	Rechazar consulta y notificar al usuario. FIN. En caso de canal virtual se notifica al administrado.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
03	Registrar y evaluar consulta. ¿Consulta administrativa? a) Sí: - En caso de canal presencial, ir a la actividad 04. - En caso de canal telefónico, ir a la actividad 05. - En caso de canal virtual, ir a la actividad 06. b) No: - En caso de canal presencial y telefónico, ir a la actividad 07. - En caso de canal virtual, ir a la actividad 11.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
04	Brindar respuesta al usuario. Ir a la actividad 16.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
05	Brindar respuesta al usuario. Ir a la actividad 16.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
06	Notificar respuesta al usuario. Ir a la actividad 16.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
07	Indicar al usuario que se le comunicará con un miembro de la Red para que absuelva su consulta.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
08	Efectuar la comunicación telefónica.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
09	Explicar la consulta al miembro de la Red. * La explicación se da vía telefónica.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
10	Registrar consulta en el Sistema de Atención de Consultas.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
11	Derivar la llamada al anexo o al teléfono celular, de ser el caso. Ir a la actividad 13.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
12	Derivar consulta al Órgano correspondiente a través del SAC a los servidores de la Red para la Atención al Usuario. Ir a la actividad 12.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario

13	<p>Recibir la consulta técnica.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de canal presencial y telefónico, ir a la actividad 14. - En caso de canal virtual, ir a la actividad 15 	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
14	Brindar respuesta al usuario. Ir al FIN .	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
15	<p>Atender la consulta del usuario y derivar respuesta de la consulta para su notificación.</p> <p>En caso de no corresponder al órgano, se devuelve a la OGSU para su derivación al órgano que corresponda</p>	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
16	Notificar respuesta al usuario.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en Atención al Usuario
17	Registrar atención en el Sistema de Atención de Consultas.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en Atención al Usuario
FIN: Consulta atendida y registrada.			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultas atendidas dentro del plazo. ▪ Índice de satisfacción del cliente ▪ Índice de salidas no conformes 			
Nivel de soporte tecnológico			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Atención de Consultas (SAC). ▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). 			
Documentos generados			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultas atendidas. 			

Gráfico N° 16
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			
Código del Subproceso	S04.02.02	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Establecer actividades que permitan gestionar la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública en el Ministerio de Economía y Finanzas.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo General. ▪ 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. ▪ Decreto Legislativo N° 1353, que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. ▪ Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	▪ S04	Nombre del Proceso	▪ Gestión Documental y de Atención al Usuario
Código del Subproceso	▪ S04.01	Nombre de Subproceso	▪ Gestión Documental
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
▪ Ciudadanos (Persona Natural y Jurídica).	▪ Solicitud de Acceso a la Información Pública.	▪ Solicitud atendida.	▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Solicitud de acceso a la información pública <ul style="list-style-type: none"> - En caso de canal presencial, ir a la actividad 01. - En caso de canal virtual (Ventanilla electrónica o Formulario Web), ir a la actividad 06. Verificar la documentación.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de atención al ciudadano. ▪ Especialista de Acceso a la Información realizar las actividades de verificación.

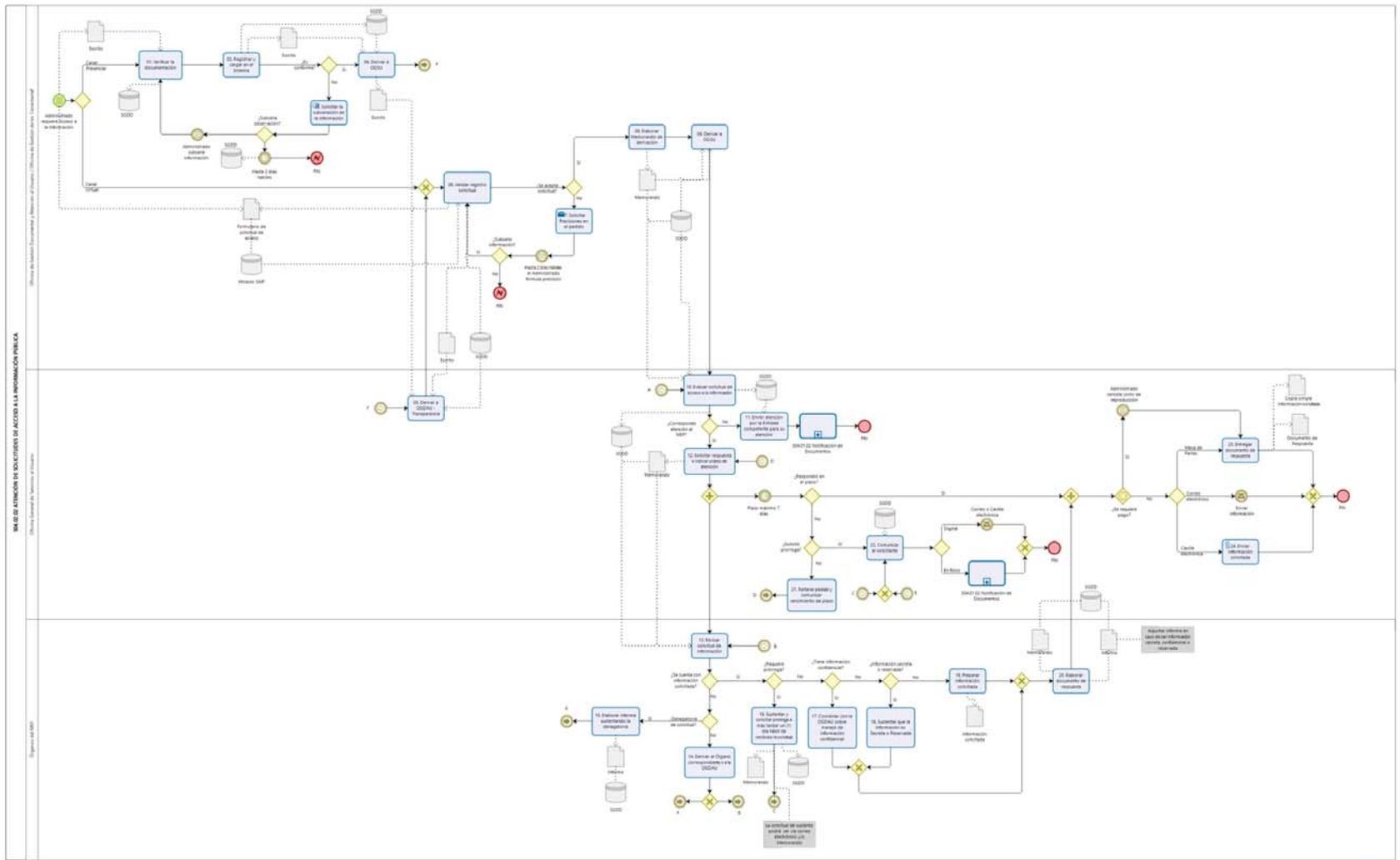
02	Registrar y cargar en el Sistema. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 04. b) No: Ir a la actividad 03.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de atención al ciudadano.
03	Solicitar la subsanación de la información. ¿Subsana información? a) Sí: Administrado subsana información en un plazo máximo de 02 días hábiles. Ir a la actividad 01. b) No: FIN	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de atención al ciudadano.
04	Derivar a la OGSU.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de atención al ciudadano.
05	Derivar a la OGDAU – Transparencia.	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de atención al ciudadano.
06	Validar registro de la solicitud. ¿Se acepta la solicitud? a) Sí: Ir a la actividad 08. b) No: Ir a la actividad 07.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de atención al ciudadano. ▪ Especialista de Acceso a la Información realizar las actividades de verificación
07	Solicitar precisiones en el pedido. El Administrado formula precisiones hasta dos días hábiles de la solicitud. ¿Subsanó información? a) Sí: Ir a la actividad 06. b) No: FIN.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
08	Elaborar Memorando de Derivación.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
09	Derivar solicitud de acceso a la información. 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"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
10	Evaluar solicitud de acceso a la información. ¿Corresponde atención al MEF? a) Sí: Ir a la actividad 12. b) No: Ir a la actividad 11.	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó)

11	Derivar atención por la Entidad competente (se comunica al solicitante sobre derivación a otra Entidad). Ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de documentos. FIN.	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alterno)
12	Solicitar respuesta e indicar plazos de atención. Indicar plazos de respuesta (10 días hábiles) y para solicitar prórroga (2 días hábiles). De manera paralela: - Ir a la actividad 13. - En caso transcurra el plazo máximo de 7 días, ir a la siguiente interrogante: ¿Respondió en el plazo? a) Sí: Ir a la actividad 22. b) No: Ir a la actividad 21.	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alterno)
13	Revisar solicitud de información. ¿Se cuenta con información solicitada? a) Sí: ¿Requiere prórroga? Sí: Ir a la actividad 16. No: ¿Tiene información confidencial? Sí: Ir a la actividad 17. No: ¿Información secreta o reservada? Sí: Ir a la actividad 18. No: Ir a la actividad 19. b) No: ¿Denegatoria de solicitud? Sí: Ir a la actividad 15. No: Ir a la actividad 14.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
14	Derivar al Órgano correspondiente o a la OGDAU. - En caso de derivar al Órgano correspondiente, ir a la actividad 13. - En caso deriva a la OGDAU, ir a la actividad 10.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
15	Elaborar informe sustentando la denegatoria. Ir a la actividad 22. La denegatoria se encuentra establecida en la Directiva vigente.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
16	Sustentar y solicitar prórroga a más tardar un (1) día hábil de recibido la solicitud. Ir a la actividad 18.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF

17	Coordinar con la OGDAU sobre manejo de información confidencial. Ir a la actividad 20.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
18	Sustentar que la información es Secreta o Reservada. Ir a la actividad 20.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
19	Preparar información solicitada (entrega de información según el TUPA vigente).	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
20	<p>Elaborar documento de respuesta. Se adjunta Informe en caso de ser información secreta, confidencial o reservada.</p> <p>¿Se requiere pago?</p> <p>a) Sí: Usuario cancela costo de reproducción. Ir a la actividad 23.</p> <p>b) No:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de entrega de información sea por: Mesa de Partes, ir a la actividad 23. - En caso de entrega de información sea Correo electrónico, enviar información. Ir al FIN. - En caso de entrega de información sea Domicilio electrónico, ir a la actividad 24. 	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La liquidación del pago la evalúa el Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. Y la comunica en el Oficio de respuesta al ciudadano ▪ Del mismo modo el Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.es quien evalúa si la respuesta va a Mesa de Partes o se notifica por correo electrónico
21	Reiterar pedido y comunicar vencimiento de plazo. Ir a la actividad 12.	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternativo).
22	<p>Comunicar al solicitante.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso sea comunicación digital, comunicar por correo o domicilio electrónico. FIN. - En caso sea comunicación física, ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de Documentos. FIN. 	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternativo)

23	Entregar documento de respuesta. Adjuntar copia simple de la información solicitada. Ir al FIN	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó)
24	Enviar información solicitada.	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó).
FIN: Solicitud de acceso a la información pública atendida.			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes atendidas dentro del plazo oportuno. ▪ Índice de satisfacción del cliente ▪ Índice de salidas no conformes 			
Nivel de soporte tecnológico			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). 			
Documentos generados			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública. ▪ Documento de respuesta. ▪ Informe. 			

Gráfico N° 17
 Flujograma "S04.02.02 Atención de solicitudes de acceso a la información pública"

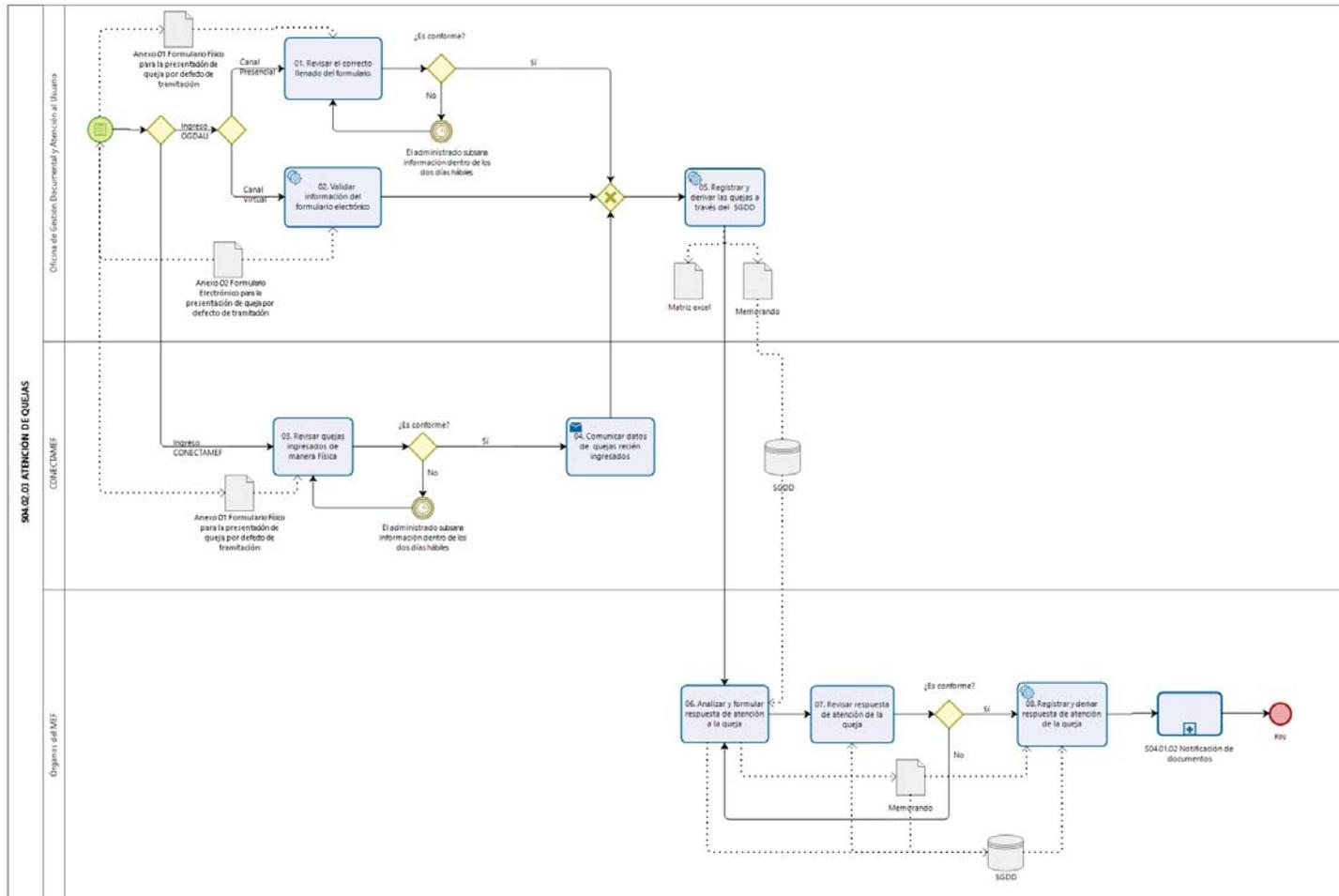


8.2.3 S04.02.03 Atención de quejas

Ficha de Procedimiento Atención de Quejas			
Código del Subproceso	S04.02.03	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Establecer actividades que permitan gestionar la atención oportuna de las quejas por defecto en la tramitación que pudieran presentar los ciudadanos en las diversas materias a cargo del Ministerio de Economía y Finanzas.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04 	Nombre del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Documental y de Atención al Usuario
Código del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04.01 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Documental
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural y Jurídica). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Queja presentada 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Queja atendida 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO: Ingreso de Queja</p> <p>a) En el caso de ingreso sea por la OGD AU:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si es por canal presencial, ir a la actividad 01 - Si es canal virtual, ir a la actividad 02 <p>b) En el caso de ingreso sea por CONECTAMEF, ir a la actividad 03.</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>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si: Ir a la actividad 05. b) No: El administrado subsana información hasta en un plazo no mayor de 02 días hábiles. Ir a la actividad 01. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de atención al ciudadano. (Presencial) ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. (Virtual)

02	Validar información del formulario electrónico. Anexo 02 Formulario Electrónico para la presentación de queja por defecto de tramitación presentados por página web o ventanilla electrónica. Ir a la actividad 05.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
03	Revisar quejas ingresadas de manera física. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 04. b) No: El administrado subsana información hasta en un plazo no mayor de 02 días hábiles. Ir a la actividad 03.	CONNECTAMEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
04	Comunicar datos de quejas recién ingresados.	CONNECTAMEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
05	Registrar y derivar las quejas a través del SGDD y matriz Excel.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
06	Analizar y formular respuesta de atención a la queja. Plazo máximo para elaborar respuesta de Queja: 1 día.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica). ▪ Servidor quejado
07	Revisar respuesta de atención de la queja.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica).
08	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. Plazo máximo para brindar respuesta a las quejas (3 días hábiles). Ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de documentos. Ir al FIN.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica).
FIN: Queja atendida.			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quejas atendidas dentro del plazo oportuno. 			
Nivel de soporte tecnológico			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). 			
Documentos generados			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Notificación de atención de respuesta. ▪ Correo electrónico de respuesta. 			

Gráfico N° 18
Flujograma "S04.02.03 Atención de quejas"

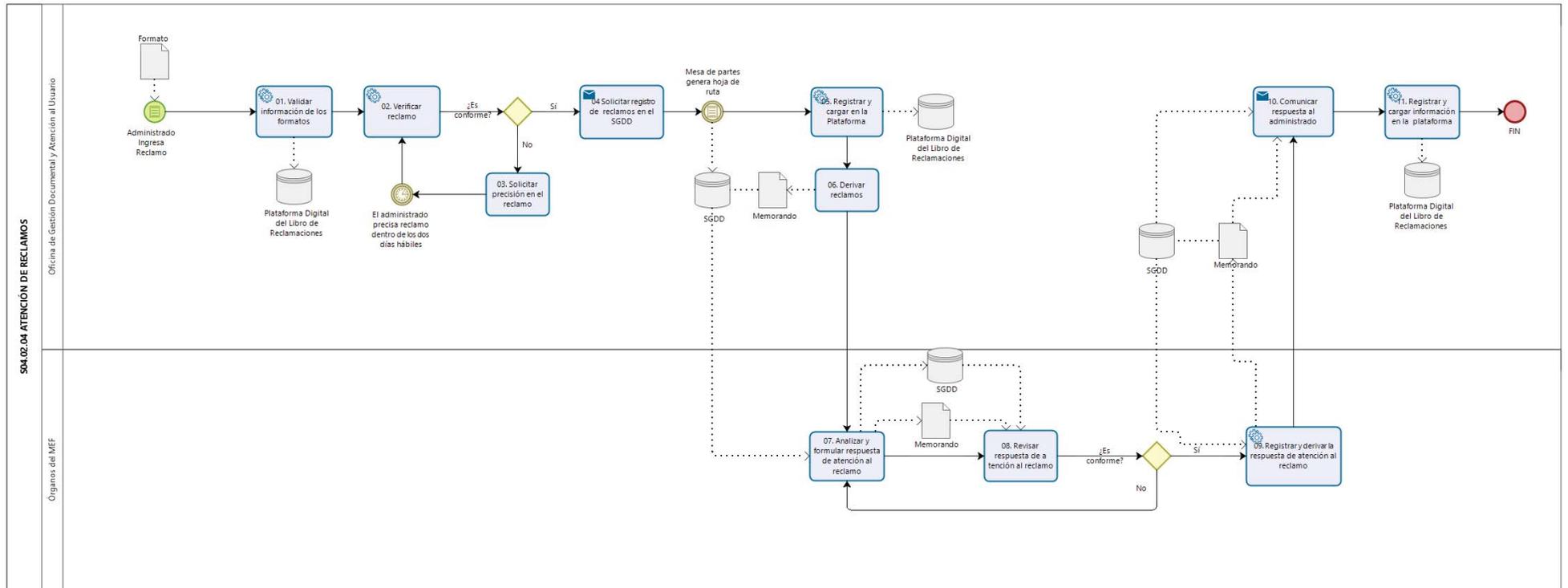


8.2.4 S04.02.04 Atención de reclamos

Ficha de Procedimiento Atención de Reclamos			
Código del Subproceso	S04.02.03	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Subproceso	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.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p> <p>Nota: El Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se encuentra implementándose de manera progresiva.</p>
Dueño del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04 	Nombre del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Documental y de Atención al Usuario
Código del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04.01 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Documental
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reclamo presentado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reclamo atendido 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Administrado presenta reclamo Validar información de los formatos. Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de Atención al Usuario. ▪ Asistente de Gestión de Servicios.
02	Verificar reclamo. ¿Es conforme? c) Sí: Ir a la actividad 04. d) No: Ir a la actividad 03.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.

03	Solicitar precisión en el reclamo. El administrado precisa reclamo como plazo máximo dentro de los 02 días hábiles.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
04	Solicitar registro de reclamos en el SGDD. Mesa de Partes genera Hoja de Ruta.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Analista de Atención al Usuario.
05	Registrar y cargar en la Plataforma.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
06	Derivar reclamos.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
07	Analizar y formular respuesta de atención al reclamo. Plazo máximo para elaborar respuesta de Reclamo: 15 días.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Titular del Órgano / Unidad Orgánica).
08	Revisar respuesta de atención del reclamo.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Titular del Órgano / Unidad Orgánica).
09	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"> ▪ Titular del Órgano / Unidad Orgánica).
10	Comunicar respuesta al usuario. Plazo máximo para brindar respuesta a los reclamos (30 días hábiles).	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
11	Registrar y cargar información en la plataforma.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
FIN: Reclamo atendido.			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reclamos atendidos dentro del plazo oportuno. 			
Nivel de soporte tecnológico			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). ▪ Módulo de Gestión de Reclamos de PCM 			
Documentos generados			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Notificación de atención de respuesta. ▪ Correo electrónico de respuesta. 			

Gráfico N° 19
Flujograma “S04.02.04 Atención de reclamos”



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

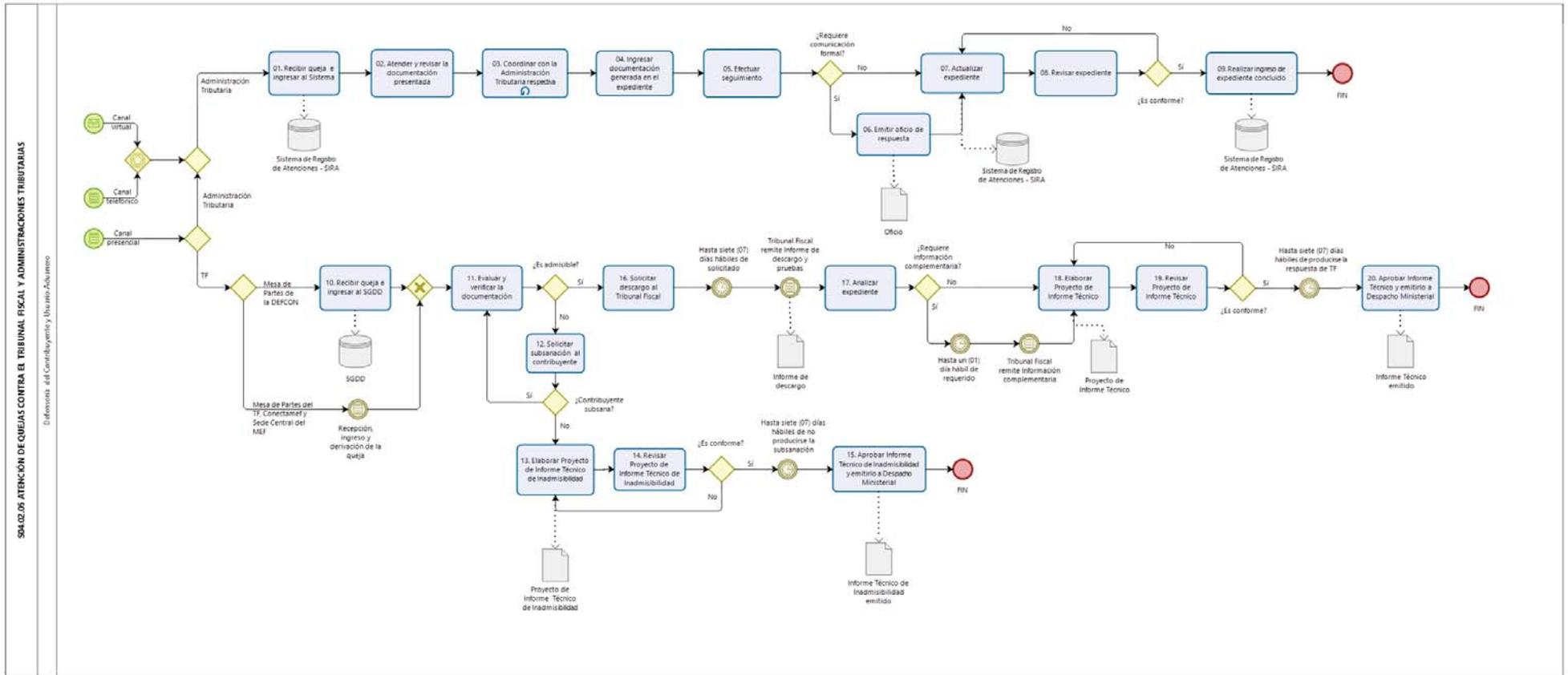
Ficha de Procedimiento Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias			
Código del Subproceso	S04.02.05	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Establecer las actividades que permitan atender las quejas presentadas por los contribuyentes, vinculadas con las actuaciones 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.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto Supremo N° 135-99-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario. ▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General- ▪ 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. ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	-	Nombre del Proceso	-
Código del Subproceso	-	Nombre de Subproceso	-
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribuyentes ▪ Usuarios Aduaneros 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Queja ingresada 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Queja atendida 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribuyentes ▪ Usuarios Aduaneros

N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Recibir queja e ingresar al Sistema de Registro de Atenciones-SIRA.</p>	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico de Mesa de Partes
02	Atender y revisar la documentación presentada.	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista
03	<p>Coordinar con la Administración Tributaria respectiva, esta se efectúa hasta que se levante el hecho o se corrija la materia de queja.</p> <p>Las coordinaciones se realizan por escrito, vía correo electrónico, teléfono, reuniones e interactuando directamente con los órganos vinculados a la materia de la queja.</p>	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista
04	Ingresar documentación generada en el expediente.	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista
05	<p>Efectuar seguimiento.</p> <p>¿Requiere comunicación formal?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la actividad 06. b) No: Ir a la actividad 07. 	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista
06	Emitir oficio de respuesta.	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista
07	Actualizar expediente a través del Sistema de Registro de Atenciones - SIRA.	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Defensor(a)
08	<p>Revisar expediente.</p> <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la actividad 09. b) No: Ir a la actividad 07. 	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Defensor(a)

09	Realizar ingreso de expediente concluido en el Sistema de Registro de Atenciones - SIRA. FIN: Queja atendida.	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)
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)
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) FIN: Informe Técnico de Inadmisibilidad de Queja aprobado y emitido.	DEFCON	▪ Defensor(a)
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)

17	<p>Analizar expediente.</p> <p>¿Requiere información complementaria?</p> <p>a) Sí: Tribunal Fiscal remite información complementaria hasta un (01) día hábil de requerido. Ir a la actividad 18.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 18.</p>	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista
18	Elaborar Proyecto de Informe Técnico.	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista
19	<p>Revisar Proyecto de Informe Técnico.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 20.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 18.</p>	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Defensor(a)
20	Aprobar Informe Técnico y emitirlo a Despacho Ministerial.	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Defensor(a)
FIN: Informe Técnico aprobado y emitido.			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quejas atendidas dentro del plazo establecido. 			
Nivel de soporte tecnológico			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). ▪ Sistema de Registro de Atenciones (SIRA). 			
Documentos generados			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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° 20
 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  Jr. Junín 319, Lima 1 - Perú  (511) 311 5930