



Firmado Digitalmente por  
MELGAREJO CASTILLO  
Juan Carlos FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 28/12/2021  
12:22:39 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
TRINIDAD GUERRERO  
Kitty Elisa FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 28/12/2021  
12:44:47 COT  
Motivo: Doy V° B°



# Resolución de Secretaría General

Lima, 28 de diciembre del 2021

N° 047-2021-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, mediante Resolución de Secretaría General N° 031-2020-EF/13 se aprueba el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y Atención al Usuario, a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero;

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;



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 28/12/2021  
11:38:26 COT  
Motivo: Doy V° B°



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

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



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



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

Firmado Digitalmente por MARTINEZ ZAVALA Ana Teresa FAU 20131370645 soft Fecha: 28/12/2021 11:36:54 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;

Firmado Digitalmente por MELGAREJO CASTILLO Juan Carlos FAU 20131370645 soft Fecha: 28/12/2021 12:22:52 COT Motivo: Doy V° B°

### SE RESUELVE:



**Artículo 1.** Aprobar el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 02), 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.

Firmado Digitalmente por VARGAS MEDRANO Carlos Alberto FAU 20131370645 soft Fecha: 28/12/2021 11:38:33 COT Motivo: Doy V° B°

**Artículo 2.** Derogar la Resolución de Secretaría General N° 031-2020-EF/13, que aprueba el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 01), a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.

**Artículo 3.** Publicar la presente Resolución en la sede digital del Ministerio de Economía y Finanzas ([www.gob.pe/mef](http://www.gob.pe/mef)), en el Intranet del Ministerio y disponer su difusión a todo el personal del Ministerio de Economía y Finanzas mediante correo electrónico.

### Regístrese y comuníquese.



Firmado Digitalmente por TRINIDAD GUERRERO Kitty Elisa FAU 20131370645 soft Fecha: 28/12/2021 12:43:51 COT Motivo: Firma Digital

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



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



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



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:09:52 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: 20/12/2021  
08:02:02 COT  
Motivo: Doy V° B°



# 2021



Firmado Digitalmente  
por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:12:48 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:15:37 COT  
Motivo: Doy V° B°

## Hoja de control de cambios

| Fecha             | Descripción del cambio o actualización  | Versión | Responsable    |
|-------------------|---|---------|----------------|
| Diciembre de 2021 | Segunda versión del Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas | 02      | OGSU<br>DEFCON |



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:40:48 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:14:22 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:02:15 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:16:15 COT  
Motivo: Doy V° B°

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| <b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....   | 4  |
| <b>2. OBJETIVO</b> .....   | 4  |
| <b>3. ALCANCE</b> .....  | 4  |
| <b>4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN</b> .....   | 4  |
| <b>5. MARCO NORMATIVO</b> .....  | 5  |
| <b>6. INVENTARIO DEL MACROPROCESO</b> .....  | 7  |
| <b>7. FICHA TÉCNICA DEL MACROPROCESO Y DIAGRAMA DE INTERRELACIÓN</b> ..                              | 8  |
| <b>8. FICHAS DE PROCESO, DIAGRAMAS DE INTERRELACIÓN, FICHAS DE PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMAS</b> ..... | 11 |
| <b>8.1 S04.01 Gestión Documental</b> .....   | 11 |
| 8.1.1 S04.01.01 Recepción Documental.....  | 15 |
| 8.1.2 S04.01.02 Notificación de Documentos .....   | 19 |
| 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 Digitalización de documentos .....  | 40 |
| 8.1.3.5.1 Digitalización de Folios hasta A3.....   | 44 |
| 8.1.3.5.2 Digitalización de Folios mayores A3.....   | 46 |
| 8.1.3.5.3 Subsanción de la inconsistencia.....   | 48 |
| 8.1.4 S04.01.04 Seguimiento del Modelo de Gestión Documental.....                                    | 50 |
| <b>8.2 S04.02 Atención al Usuario</b> .....  | 54 |
| 8.2.1 S04.02.01 Atención de consultas .....  | 57 |
| 8.2.2 S04.02.02 Atención de solicitudes de acceso a la información pública .....                     | 61 |
| 8.2.3 S04.02.03 Atención de quejas.....  | 67 |
| 8.2.4 S04.02.04 Atención de reclamos .....   | 71 |
| 8.2.5 S04.02.05 Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias.....     | 75 |



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:41:23 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:14:07 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:02:20 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:16:56 COT  
Motivo: Doy V° B°

## 1. INTRODUCCIÓN



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:17:33 COT  
Motivo: Doy V° B°

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.



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:41:46 COT  
Motivo: Doy V° B°

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.



Firmado Digitalmente por  
MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:14:31 COT  
Motivo: Doy V° B°

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.

Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:02:24 COT  
Motivo: Doy V° B°

## 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



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:18:06 COT  
Motivo: Doy V° B°

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 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”



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:14:37 COT  
Motivo: Doy V° B°

- 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 Ministerial N° 515-2019-EF/45, que aprueba la Política de Gestión Documental del Ministerio de Economía y Finanzas.
- Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN/J, que aprueba la “Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público”.



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:02:29 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:18:37 COT  
Motivo: Doy V° B°

- 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".
- Resolución de Secretaría General N° 038-2021-EF/45, aprueba la Directiva N° 006-2021-EF/45.01, Disposiciones que regulan la gestión documental en el Ministerio de Economía y Finanzas.



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:43:55 COT  
Motivo: Doy V° B°

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



Firmado Digitalmente  
por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:14:45 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:02:34 COT  
Motivo: Doy V° B°

## 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 | Digitalización de Documentos                   |           |  |              |                                     |
|           |   |   | 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



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:44:26 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:14:51 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:02:38 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:19:13 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:46:00 COT  
Motivo: Doy V° B°

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



Firmado Digitalmente por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:14:58 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:19:45 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:02:45 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
 VARGAS ACUACHE  
 Christian Manuel FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 13:46:33 COT  
 Motivo: Doy V° B°

|   |   |        |                     |   |   |  |
|---|---|--------|---------------------|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Órganos del MEF.</li> <li>▪ Entidades Públicas y Privadas.</li> <li>▪ Ciudadanía.</li> <li>▪ Contribuyentes.</li> <li>▪ Usuario Aduanero.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultas.</li> <li>▪ Solicitud de acceso a la información pública.</li> <li>▪ Reclamos y quejas.</li> </ul> | S04.02 | Atención al Usuario | Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario<br><br>Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulta atendida.</li> <li>▪ Documento de respuesta notificado.</li> <li>▪ Atención de quejas contra las Administraciones Tributarias y contra el Tribunal Fiscal.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entidades Públicas y Privadas.</li> <li>▪ Ciudadano.</li> <li>▪ Contribuyentes.</li> <li>▪ Usuario Aduanero.</li> </ul> |
|---|---|--------|---------------------|---|---|--|

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

| SISTEMAS INFORMÁTICOS  | INDICADORES   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Gestión Documental Digital – SGDD.</li> <li>▪ Portal del MEF.</li> <li>▪ REGISTRAMEF.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de documentos registrados de manera oportuna</li> <li>▪ Cantidad de documentos enviados por la OGDAAU a los destinatarios a través de los distintos canales de notificación.</li> <li>▪ Transferencia oportuna de documentos por parte de los órganos y unidades orgánicas al Archivo Central</li> <li>▪ Eliminación de documentos de manera oportuna</li> <li>▪ Porcentaje de servicios archivísticos atendidos</li> <li>▪ Índice de satisfacción del cliente</li> <li>▪ Índice de salidas no conformes</li> <li>▪ Porcentaje de documentos descritos.</li> <li>▪ Porcentaje de documentos digitalizados.</li> <li>▪ Porcentaje de Informes de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental emitidos dentro del plazo establecido.</li> <li>▪ Consultas atendidas dentro del plazo</li> <li>▪ Solicitudes atendidas dentro del plazo de ley</li> <li>▪ Quejas atendidas dentro del plazo oportuno</li> <li>▪ Reclamos atendidos dentro del plazo oportuno.</li> </ul> |



Firmado Digitalmente por MARTINEZ  
 ZAVALA Ana Teresa  
 FAU 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 09:15:05 COT  
 Motivo: Doy V° B°

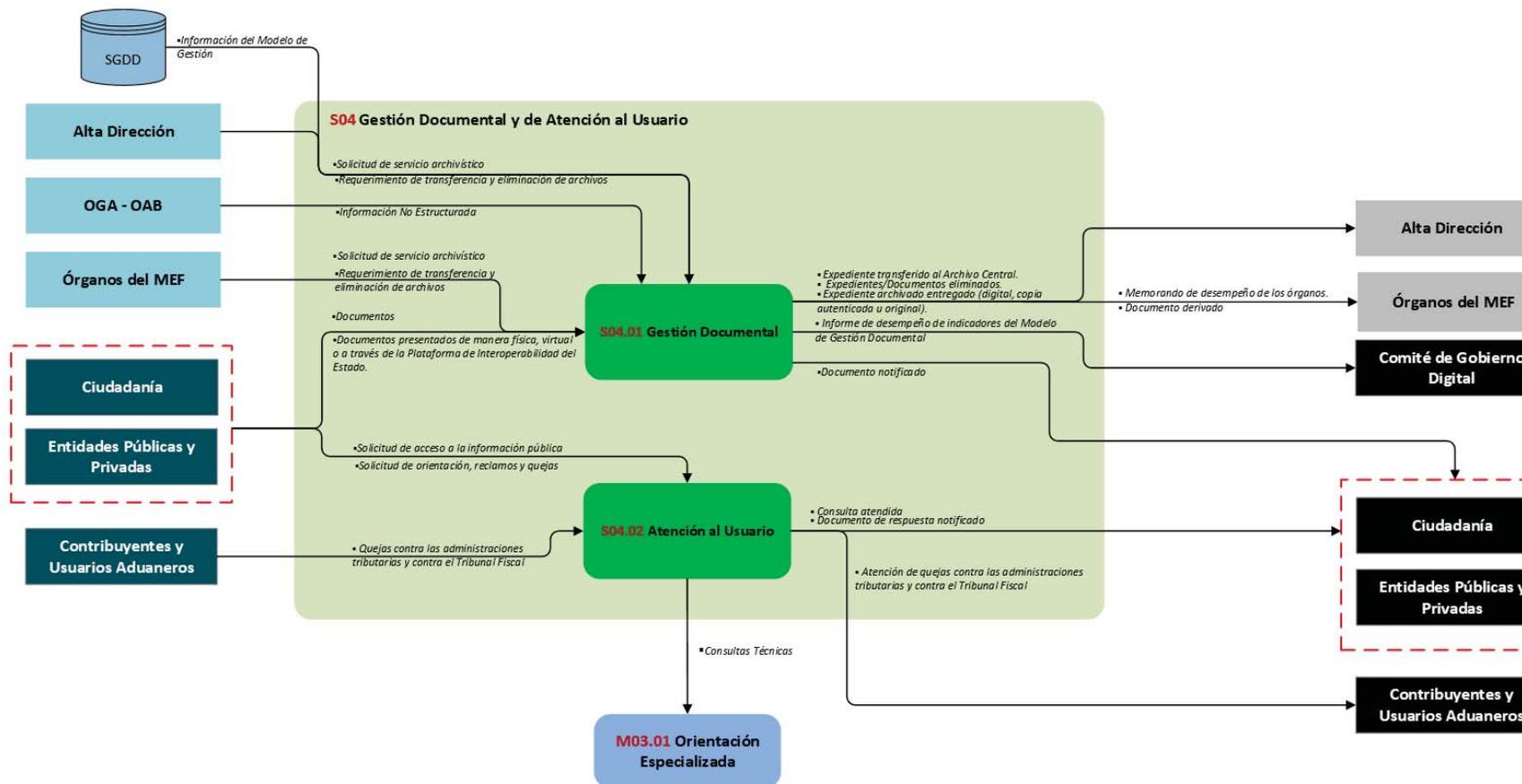


Firmado Digitalmente por  
 JARA HUALLPATUERO  
 Maria Ysabel FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 08:02:50 COT  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
 VARGAS MEDRANO  
 Carlos Alberto FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 21/12/2021  
 10:20:16 COT  
 Motivo: Doy V° B°

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



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:47:42 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:15:29 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:20:47 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:02:54 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:47:59 COT  
Motivo: Doy V° B°

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

### 8.1 S04.01 Gestión Documental

| FICHA TÉCNICA DE SUBPROCESO  |   |                        |   |
|------------------------------|---|------------------------|---|
| <b>PROCESO</b>               | Gestión Documental y de Atención al Usuario   |                        |   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO</b> | Gestión Documental  |                        |   |
| <b>CÓDIGO</b>                | S04.01  | <b>TIPO DE PROCESO</b> | Soporte   |
| <b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>  | Establecer los procedimientos necesarios que permitan brindar una adecuada gestión documental en el Ministerio. | <b>BASE LEGAL</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo General.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma PIDE.</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General N° 038-2021-EF/45, aprueba la Directiva N° 006-2021-EF/45.01, Disposiciones que regulan la gestión documental en el Ministerio de Economía y Finanzas.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 515-2019-EF/45, que aprueba la Política de Gestión Documental del Ministerio de Economía y Finanzas.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J "Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas.</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA "Norma para la Valoración Documental en la Entidad Pública".</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN/J, que aprueba la "Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público".</li> <li>▪ Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública".</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p> |



Firmado Digitalmente por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:15:37 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:02:59 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MÉDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:21:21 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:48:33 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:22:25 COT  
Motivo: Doy V° B°

| ALCANCE  |  | ELEMENTOS DE ENTRADA (INSUMO) |  | CÓDIGO   | SUBPROCESOS  | DUEÑO DEL SUBPROCESO  | SALIDAS (PRODUCTOS)  |  | USUARIOS |
|--|--|-------------------------------|--|--|--|---|--|--|----------|
| Inicio: Recepción documental<br>Fin: Administración de Archivos.   |  |                               |  |  |  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul> |  |          |
| PROVEEDORES  | ELEMENTOS DE ENTRADA (INSUMO)  | CÓDIGO                        | SUBPROCESOS                                  | DUEÑO DEL SUBPROCESO   | SALIDAS (PRODUCTOS)  | USUARIOS  |  |  |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía.</li> <li>Entidades Públicas y Privadas.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos presentados de manera física, virtual o a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado.</li> </ul>  | S04.01.01                     | Recepción documental                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento Derivado.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Órganos del MEF.</li> </ul>                                      |  |  |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Órganos del MEF.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos que remiten los órganos o unidades orgánicas del MEF.</li> </ul>   | S04.01.02                     | Documento Notificación                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento notificado.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades Públicas o Privadas.</li> <li>Ciudadanía.</li> </ul>   |  |  |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta Dirección.</li> <li>Órganos del MEF.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Transferencia documental al Archivo Central</li> <li>Requerimiento de Eliminación de archivos</li> <li>Expediente transferido al Archivo Central</li> <li>Solicitud de servicio archivístico</li> <li>Solicitud de información de archivo</li> <li>PATA aprobado.</li> <li>Inventario Analítico</li> <li>Documentos a digitalizar</li> </ul> | S04.01.03                     | Administración de Archivos                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente archivado entregado (digital, copia autenticada u original).</li> <li>Expedientes/Documentos eliminados.</li> <li>Expediente transferido al Archivo Central.</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Órganos del MEF.</li> <li>Alta Dirección.</li> </ul>             |  |  |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Abastecimiento</li> <li>Sistema de Gestión Documental Digital</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Información no estructurada</li> <li>Reporte del Sistema de Gestión Documental Digital - SGDD</li> </ul>  | S04.01.04                     | Seguimiento del Modelo de gestión documental | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental</li> <li>Memorando de desempeño de los órganos</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Gobierno Digital.</li> <li>Órganos del MEF.</li> </ul> |  |  |          |
| IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL SUBPROCESO  |  |                               |  |  |  |   |  |  |          |
| SISTEMAS INFORMÁTICOS  |  |                               |  |  | INDICADORES  |   |  |  |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> <li>Ventanilla Electrónica</li> <li>MEFIRMA</li> </ul> |  |                               |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de documentos registrados de manera oportuna</li> <li>Cantidad de documentos enviados por la OGDAU a los destinatarios a través de los distintos canales de notificación.</li> </ul> |   |  |  |          |



Firmado Digitalmente por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:15:54 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:03:09 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
 VARGAS ACUACHE  
 Christian Manuel FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 13:49:35 COT  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
 VARGAS MEDRANO  
 Carlos Alberto FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 21/12/2021  
 10:22:58 COT  
 Motivo: Doy V° B°

- Sistema de Información Archivística
- Módulo de escaneo del Software Laserfiche
- Sistema de Gestión de Microformas
- Sistema de Gestión del Archivo Central

- 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 de usuarios
- 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.

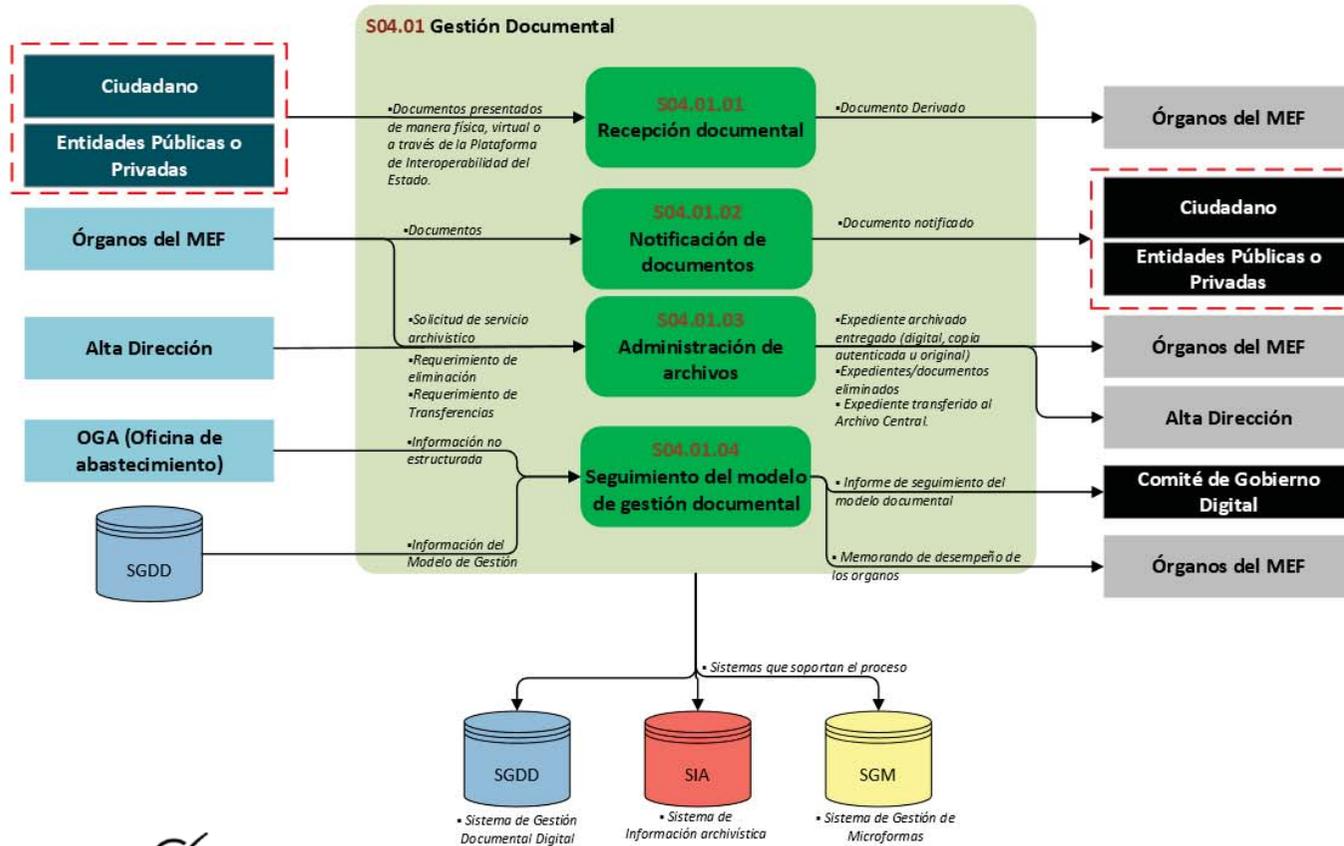


Firmado Digitalmente por MARTINEZ  
 ZAVALETA Ana Teresa  
 FAU 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 09:16:11 COT  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
 JARA HUALLPATUERO  
 Maria Ysabel FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 08:03:16 COT  
 Motivo: Doy V° B°

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



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:50:02 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:16:29 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:23:33 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:03:21 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:50:42 COT  
Motivo: Doy V° B°

### 8.1.1 S04.01.01 Recepción Documental

| Ficha de Procedimiento  |   |   |   |
|---|---|---|---|
| Recepción documental (soporte físico, soporte digital presencial y soporte digital no presencial)     |   |   |   |
| Código del Subproceso   | S04.01.01   | Tipo de Proceso   | Soporte   |
| <b>Objetivo del Procedimiento</b>   | Regular el trámite documental en el Ministerio, a través del adecuado uso del Sistema de Gestión Documental Digital - SGDD.                                     | <b>Base Legal</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo General.</li> <li>Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma PIDE.</li> <li>Resolución Ministerial N° 038-2021-EF/13, que aprueba la Directiva N° 006-2021-EF/45.01, Disposiciones que regulan la Gestión Documental en el Ministerio de Economía y Finanzas.</li> <li>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.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p> |
| <b>Dueño del Procedimiento</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>  |   |   |
| Vinculación con Procesos  |   |   |   |
| <b>Código del Proceso</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>S04</li> </ul>   | <b>Nombre del Proceso</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental y de Atención al Usuario</li> </ul>   |
| <b>Código del Subproceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>S04.01</li> </ul>  | <b>Nombre de Subproceso</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> </ul>  |
| <b>Proveedor</b>  | <b>Insumos</b>  | <b>Salidas</b>  | <b>Usuario</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía.</li> <li>Entidades Públicas y Privadas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos presentados de manera física, virtual o a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento derivado.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Órganos del MEF.</li> </ul>  |



Firmado Digitalmente por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:16:55 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:03:28 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:24:09 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:51:07 COT  
Motivo: Doy V° B°

| N° | Actividades   | Órgano/Unidad Orgánica | Ejecutor de la Actividad  |
|----|---|------------------------|---|
| 01 | <p><b>INICIO: Documento presentado de manera física o virtual.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de la PIDE, ir a la actividad 01.</li> <li>- En caso de canal presencial o ventanilla electrónica, ir a la actividad 03.</li> </ul> <p>Verificar documentos. Hoja de Ruta generada automáticamente por el SGDD.</p> <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sí: Ir a la actividad 12.</li> <li>b) No: Ir a la actividad 02.</li> </ul> | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental.</li> </ul> |
| 02 | Rechazar documentos. <b>FIN</b>   | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental.</li> </ul> |
| 03 | <p>Recibir y verificar los requisitos de admisibilidad.</p> <p>¿Cumple con los requisitos de la LPAG?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sí:<br/>En caso de canal presencial, ir a la actividad 08.<br/>En caso de ventanilla electrónica, ir a la actividad 06.</li> <li>b) No: Ir a la actividad 04.</li> </ul>  | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental.</li> </ul> |
| 04 | <p>Devolver documento para subsanación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso que el administrado subsane documento dentro de los dos (2) días hábiles, ir a la actividad 03.</li> <li>- En caso que el administrado no subsane documento dentro de los dos (2) días hábiles, ir a la actividad 05.</li> </ul>   | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental.</li> </ul> |
| 05 | Archivar documento o modificar estado en caso sea Ventanilla Electrónica. <b>FIN.</b>   | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asistente de atención al ciudadano.</li> </ul>   |
| 06 | <p>Revisar el documento.</p> <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sí: Ir a la actividad 07.</li> <li>b) No: Ir a la actividad 04.</li> </ul>  | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental</li> </ul>  |
| 07 | Generar Hoja de Ruta en el SGDD y en el Aplicativo de Ventanilla Electrónica. Ir a la actividad 13.   | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental.</li> </ul> |
| 08 | Registrar documento en el SGDD. Si corresponde, el cargo de recepción se realiza mediante un sello físico. Ir a la actividad 09.  | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental.</li> </ul> |



Firmado Digitalmente por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:17:21 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:24:45 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:03:34 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:52:02 COT  
Motivo: Doy V° B°

|    |  |            |   |
|----|--|------------|---|
| 09 | Digitalizar documento. Sólo se digitalizan documentos físicos o que no se encuentran firmados digitalmente.<br><br>¿Documento digitalizado conforme?<br>a) Sí: Ir a la actividad 11<br>b) No: Ir a la actividad 10.                      | OGSU/OGDAU | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auxiliar de Gestión Documental.</li> </ul>   |
| 10 | Reprocesar documento. Ir a la actividad 09.  | OGSU/OGDAU | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental.</li> </ul> |
| 11 | Adjuntar documento digitalizado a la Hoja de Ruta. Ir a la actividad 13.   | OGSU/OGDAU | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asistente de atención al ciudadano.</li> </ul>   |
| 12 | Firmar documento. Si corresponde, se adjuntan documentos a la HR. Ir a la actividad 13.  | OGSU/OGDAU | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental</li> </ul>  |
| 13 | Derivar documento al Órgano correspondiente.<br><br>¿Es canal presencial?<br>a) Sí: Ir a la siguiente pregunta<br>b) No: ir al FIN<br><br>¿Se requiere documento físico?<br>a) Sí: Ir a la actividad 15.<br>b) No: Ir a la actividad 14. | OGSU/OGDAU | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista en atención al Usuario.</li> <li>▪ Asistente de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Operador(a) en Gestión Documental</li> </ul>  |
| 14 | Archivar documento físico. <b>FIN.</b>   | OGSU/OGDAU | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auxiliar de Gestión Documental.</li> </ul>   |
| 15 | Entregar documento al Órgano correspondiente.  | OGSU/OGDAU | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auxiliar de Gestión Documental.</li> </ul>   |

**FIN: Documento Derivado.**

**Indicadores**

- Porcentaje de documentos registrados de manera oportuna.
- Índice de satisfacción de usuarios
- Índice de salidas no conformes

**Nivel de soporte tecnológico**

- Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).
- Aplicativo de Ventanilla Electrónica
- Refirma.
- Refirma Invoker.
- VPN.
- Correo electrónico.

**Documentos generados**

- Hoja de Ruta.



Firmado Digitalmente por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:17:42 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:25:14 COT  
Motivo: Doy V° B°

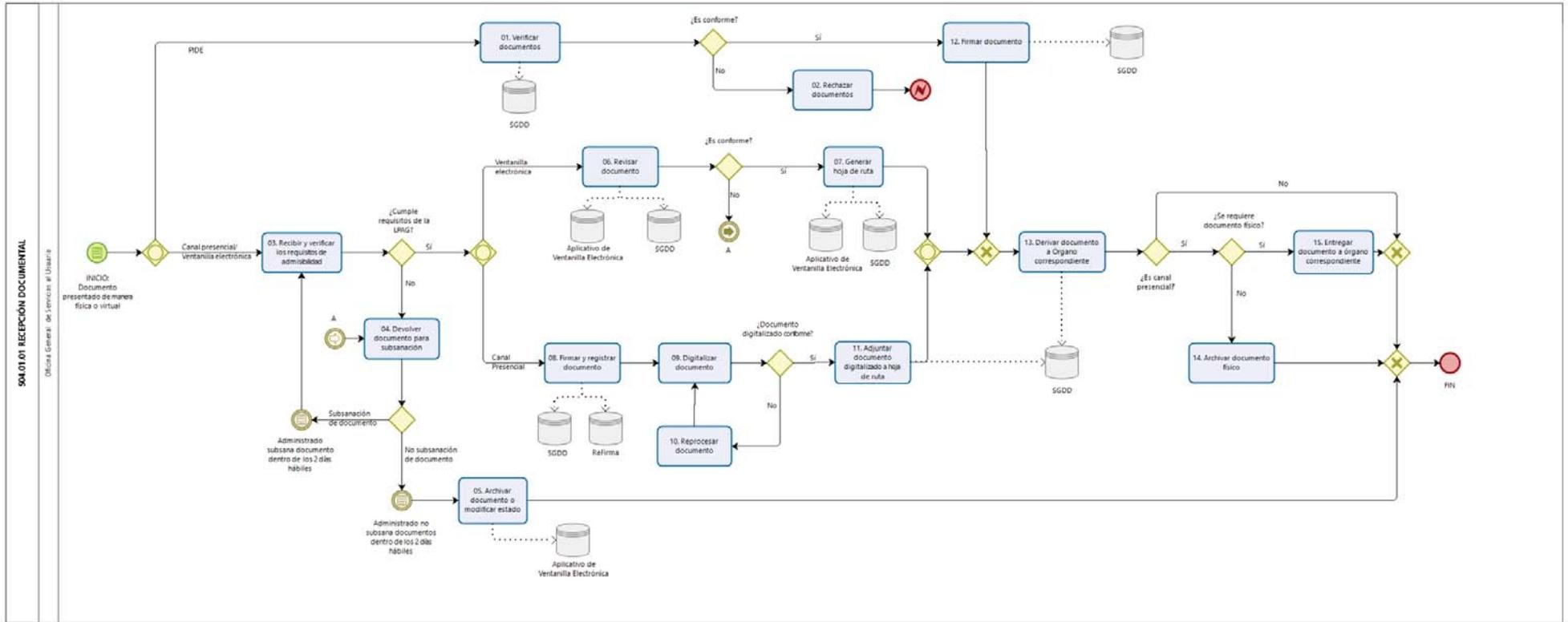


Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:03:39 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:52:26 COT  
Motivo: Doy V° B°

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



Firmado Digitalmente por  
MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:17:49 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:26:36 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:03:44 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:52:53 COT  
Motivo: Doy V° B°

### 8.1.2 S04.01.02 Notificación de Documentos

| Ficha de Procedimiento<br>Notificación de documentos               |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <b>Código del Subproceso</b>                                       | S04.01.02  | <b>Tipo de Proceso</b>  | Soporte  |
| <b>Objetivo del Procedimiento</b>                                  | Brindar y ejecutar las solicitudes de notificación de los Órganos y Unidades Orgánicas del MEF de manera oportuna.   | <b>Base Legal</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>Resolución Ministerial N° 424-2016-EF/45, aprueba la Directiva N° 001-2016-EF/45.02, Disposiciones que regulan el Trámite Documentario en el Ministerio de Economía y Finanzas.</li> <li>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.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p> |
| <b>Dueño del Procedimiento</b>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>   |   |  |
| Vinculación con Procesos   |  |   |  |
| <b>Código del Proceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>S04</li> </ul>  | <b>Nombre del Proceso</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental y de Atención al Usuario</li> </ul>  |
| <b>Código del Subproceso</b>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>S04.01</li> </ul>   | <b>Nombre de Subproceso</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> </ul>   |
| <b>Proveedor</b>   | <b>Insumos</b>   | <b>Salidas</b>  | <b>Usuario</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Órganos del MEF.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos que remiten los órganos o unidades orgánicas del MEF.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento notificado.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades Públicas o Privadas.</li> <li>Ciudadanía.</li> </ul>  |
| <b>N°</b>  | <b>Actividades</b>   | <b>Órgano/Unidad Orgánica</b>   | <b>Ejecutor de la Actividad</b>  |
| 01   | <p><b>INICIO: Documento a notificar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de canal físico, ir a la actividad 01.</li> <li>En caso de canal PIDE, ir a la actividad 07.</li> <li>En caso de canal virtual (Mesa de Partes Virtual o Casilla Electrónica), ir a la actividad 13.</li> </ul> <p>Verificar documentos. Cantidad de documento físico y virtual. Estados SGDD: Enviado a despacho.</p> | OGSU/OGDAU  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de Notificaciones</li> </ul>  |



Firmado Digitalmente por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:18:11 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:03:50 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:27:10 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:53:13 COT  
Motivo: Doy V° B°

|    |   |            |                                 |
|----|---|------------|---------------------------------|
|    | ¿Es conforme?<br>a) Sí: Ir a la actividad 02<br>b) No: Órgano del MEF subsana observaciones. Ir a la actividad 01.  |            |                                 |
| 02 | Entregar a la empresa de mensajería para distribución. Estado SGDD: remitido a Courier.<br><br>Documento generado: Listado de orden de servicio.  | OGSU/OGDAU | ▪ Responsable de Notificaciones |
| 03 | Realizar seguimiento de las notificaciones  | OGSU/OGDAU | ▪ Responsable de Notificaciones |
| 04 | Verificar los cargos de notificación y los documentos no notificados.<br><br>¿Es conforme?<br>a) Sí: Ir a la actividad 05.<br>b) No: Empresa de Mensajería levanta observaciones. Ir a la actividad 04.                         | OGSU/OGDAU | ▪ Responsable de Notificaciones |
| 05 | Registrar resultado de la notificación.<br><br>Estado SGDD: Entregado o devuelto por courier.   | OGSU/OGDAU | ▪ Responsable de Notificaciones |
| 06 | Remitir documento al Órgano solicitante. El documento puede ser el cargo de notificación de los documentos notificados o los documentos no notificados.<br><br>Documento generado: Cargo de envíos realizados. <b>Ir al FIN</b> | OGSU/OGDAU | ▪ Responsable de Notificaciones |
| 07 | Recibir Hoja de Ruta y verificar Oficio y adjuntos.   | OGSU/OGDAU | ▪ Responsable de Notificaciones |
| 08 | Verificar documento en repositorio MEF.<br><br>¿Es conforme?<br>a) Sí: Ir a la actividad 09.<br>b) No: Órgano del MEF subsana observaciones. Ir a la actividad 07.  | OGSU/OGDAU | ▪ Responsable de Notificaciones |
| 09 | Notificar Oficio por la PIDE  | OGSU/OGDAU | ▪ Responsable de Notificaciones |
| 10 | Verificar acuse de recibo de cargo en Hoja de Ruta.<br><br>¿Se cuenta con cargo?<br>a) Sí: Ir a la actividad 12.<br>b) No: Ir a la actividad 11.  | OGSU/OGDAU | ▪ Responsable de Notificaciones |
| 11 | Coordinar con Entidad el envío de cargo, la misma que es remitida por esta.   | OGSU/OGDAU | ▪ Responsable de Notificaciones |
| 12 | Devolver Hoja de Ruta con cargo digital. <b>Ir al FIN.</b>  | OGSU/OGDAU | ▪ Responsable de Notificaciones |
| 13 | Verificar Documento en Módulo de Mensajería. Estado SGDD: Enviado a despacho<br><br>¿Es conforme?<br>a) Sí: Ir a la actividad 14.<br>b) No: Órgano del MEF subsana observaciones. Ir a la actividad 13.                         | OGSU/OGDAU | ▪ Responsable de Notificaciones |



Firmado Digitalmente por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:18:17 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:27:43 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:03:55 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:53:34 COT  
Motivo: Doy V° B°

|    |   |            |                                 |
|----|---|------------|---------------------------------|
| 14 | Identificar modalidad de notificación: Mesa de Parte Virtual o Casilla Electrónica  | OGSU/OGDAU | ▪ Responsable de Notificaciones |
| 15 | Notificar Oficio:<br>- En caso de Mesa de Partes Virtual: Estado SGDD: Remitido por Correo. Ir a la actividad 16.<br>- En caso de Casilla Electrónica. Estado SGDD: Entregado. <b>Ir al FIN</b> | OGSU/OGDAU | ▪ Responsable de Notificaciones |
| 16 | Verificar acuse de recibido o rechazado en el correo institucional de las Mesas de Partes Virtuales.<br>¿Se cuenta con el acuse?<br>a) Sí: Ir a la actividad 18<br>b) No: Ir a la actividad 17  | OGSU/OGDAU | ▪ Responsable de Notificaciones |
| 17 | Coordinar con Entidad o Administrado el acuse de recibido.<br>Administrado o Entidad envía acuse de recibido o rechazado.   | OGSU/OGDAU | ▪ Responsable de Notificaciones |
| 18 | Enviar acuse de recibido o rechazado al Órgano del MEF a través del Módulo de Mensajería. Estado SGDD: Entregado, Rechazado   | OGSU/OGDAU | ▪ Responsable de Notificaciones |

**FIN: Documento notificado o no 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.



Firmado Digitalmente por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:18:25 COT  
Motivo: Doy V° B°

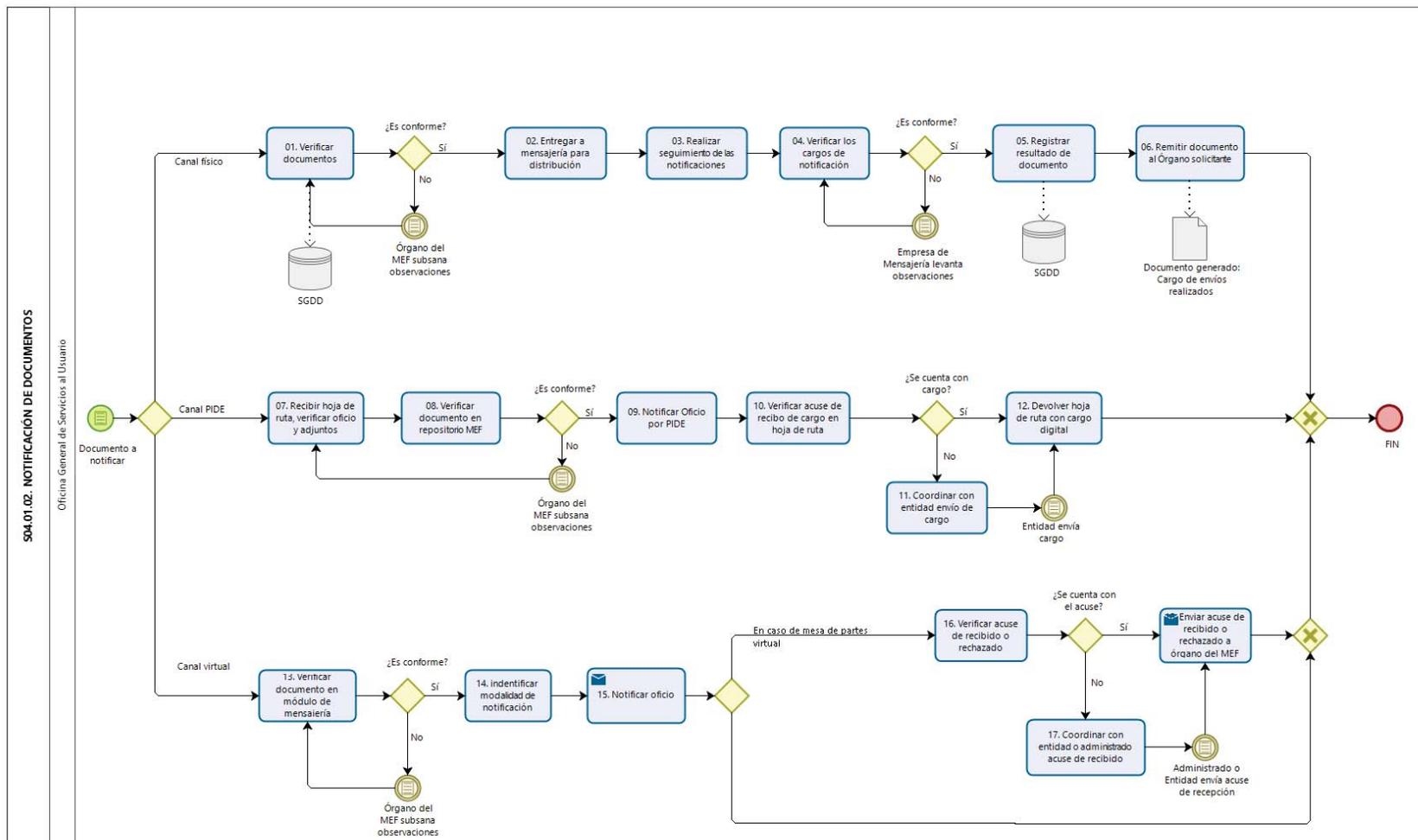


Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:28:12 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:03:59 COT  
Motivo: Doy V° B°

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



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:54:00 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:18:35 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:04:04 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:28:44 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:54:25 COT  
Motivo: Doy V° B°

### 8.1.3 S04.01.03 Administración de Archivos



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:29:19 COT  
Motivo: Doy V° B°

#### FICHA TÉCNICA DE SUBPROCESO

|   |  |               |                          |  |  |   |
|---|--|---------------|--------------------------|--|--|---|
| <b>PROCESO</b>  | Gestión Documental y de Atención al Usuario  |               |                          |  |  |   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO</b>  | Administración de Archivos   |               |                          |  |  |   |
| <b>CÓDIGO</b>   | S04.01.03  |               |                          | <b>TIPO DE PROCESO</b>   | Soporte  |   |
| <b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>   | <p>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.</p> |               |                          | <b>BASE LEGAL</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba la Directiva N° 07-2021-EF/45.02 "Lineamientos que regulan el Sistema de Archivos del Ministerio de Economía y Finanzas".</li> <li>Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública".</li> <li>Resolución Jefatural N°214-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA "Norma para la Valoración Documental en la Entidad Pública".</li> <li>Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J "Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas.</li> <li>Resolución Jefatural N°242-2018-AGN/J, que aprueba la "Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público".</li> </ul> <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus normas modificatorias, complementarias y conexas, de ser el caso.</p> |   |
| <b>ALCANCE</b>  | <p>Inicio: Transferencia Documental<br/>Fin: Atención de Solicitud de Servicios Archivísticos</p>  |               |                          | <b>DUEÑO DEL SUBPROCESO</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>   |   |
| <b>PROVEEDORES</b>  | <b>ELEMENTOS DE ENTRADA (INSUMO)</b>   | <b>CÓDIGO</b> | <b>SUBPROCESOS</b>       | <b>DUEÑO DEL SUBPROCESO</b>  | <b>SALIDAS (PRODUCTOS)</b>   | <b>USUARIOS</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta Dirección</li> <li>Órganos del MEF</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Transferencia documental al Archivo Central</li> </ul>   | S04.01.03.01  | Transferencia Documental | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente transferido al Archivo Central</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta Dirección</li> <li>Órganos del MEF</li> </ul> |



Firmado Digitalmente por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:18:45 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:04:16 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:54:15 COT  
Motivo: Doy V° B°

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

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

**SISTEMAS INFORMÁTICOS**

**INDICADORES**

- Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).
- Sistema de Información Archivística
- Módulo de escaneo del Software Laserfiche
- Sistema de Gestión de Microformas
- Sistema de Gestión del Archivo Central

- 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 de usuarios
- 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



Firmado Digitalmente por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:18:56 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:29:51 COT  
Motivo: Doy V° B°

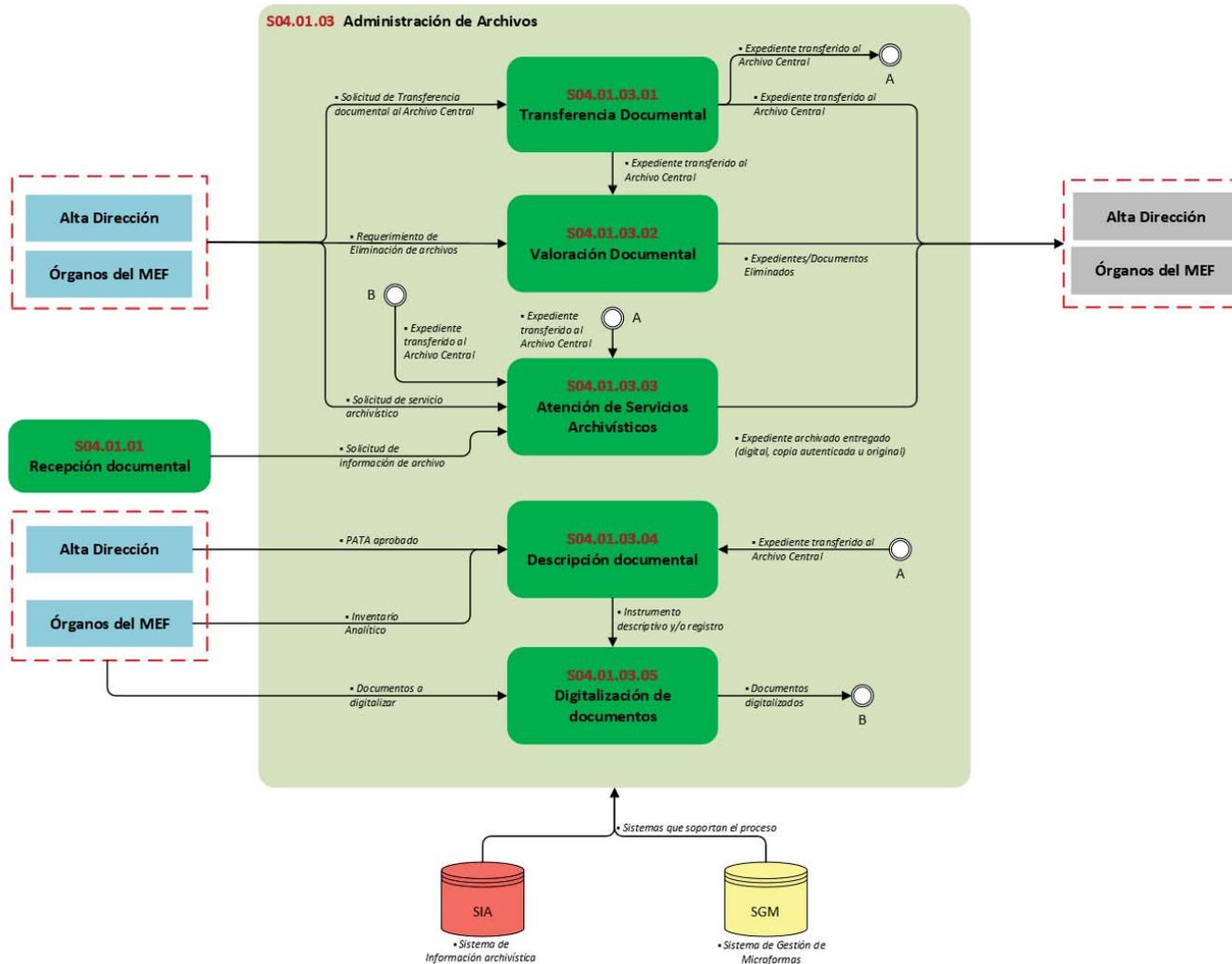


Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:04:22 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:55:24 COT  
Motivo: Doy V° B°

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



Firmado Digitalmente por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:19:02 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:04:27 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MÉDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:30:24 COT  
Motivo: Doy V° B°



### 8.1.3.1 S04.01.03.01 Transferencia Documental

Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:55:20 COT  
Motivo: Doy V° B°

| Ficha de Procedimiento<br>Transferencia Documental  |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <b>Código del Subproceso</b>  | S04.01.03.01   | <b>Tipo de Proceso</b>   | Soporte   |
| <b>Objetivo del Procedimiento</b>   | Establecer el procedimiento a seguir para proceder a la transferencia documental en la Entidad.  | <b>Base Legal</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba la Directiva N° 07-2021-EF/45.02 "Lineamientos que regulan el Sistema de Archivos del Ministerio de Economía y Finanzas".</li> <li>Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J "Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p> |
| <b>Dueño del Procedimiento</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>                                   |  |   |
| Vinculación con Procesos  |  |  |   |
| <b>Código del Proceso</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>S04</li> </ul>  | <b>Nombre del Proceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental y de Atención al Usuario</li> </ul>   |
| <b>Código del Subproceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>S04.01</li> </ul>   | <b>Nombre de Subproceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> </ul>  |
| <b>Proveedor</b>  | <b>Insumos</b>   | <b>Salidas</b>   | <b>Usuario</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta Dirección</li> <li>Órganos del MEF</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Transferencia Documental al Archivo Central</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente Transferido al Archivo Central.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta Dirección.</li> <li>Órganos del MEF.</li> </ul>   |
| <b>N°</b>   | <b>Actividades</b>   | <b>Órgano/Unidad Orgánica</b>  | <b>Ejecutor de la Actividad</b>   |
| 01  | <b>INICIO: Necesidad de transferir documentos al Archivo</b><br>Visitar a los Órganos del MEF e identificar aquellos que necesiten realizar transferencia. | OGSU/OGDAU   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista/ Asistente en Archivo.</li> </ul>   |
| 02  | Consolidar la información obtenida en las visitas.   | OGSU/OGDAU   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista/ Asistente en Archivo.</li> </ul>   |
| 03  | Elaborar Informe con el Cronograma Anual de Transferencia de documentos al Archivo Central   | OGSU/OGDAU   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Especialista en Archivo.</li> </ul>  |



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:19:10 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:04:32 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MÉDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:30:55 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:56:00 COT  
Motivo: Doy V° B°

|    |  |                 |  |
|----|--|-----------------|--|
| 04 | Revisar el Cronograma Anual de Transferencias.<br>¿Es conforme?<br>a) Sí: Ir a la actividad 05.<br>b) No: Ir a la actividad 03.  | OGSU/OGDAU      | ▪ 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.<br>¿Es conforme?<br>a) Sí: Ir a la actividad 11.<br>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.<br>¿Es conforme?<br>a) Sí: Ir a la actividad 14.<br>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.<br>¿Es conforme?<br>a) Sí: Ir a la actividad 16.<br>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.  |



Firmado Digitalmente por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:19:19 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:04:38 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MÉDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:31:23 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:56:25 COT  
Motivo: Doy V° B°

|    |  |                 |  |
|----|--|-----------------|--|
| 18 | Verificar que el contenido transferido coincida con el inventario físico.<br>¿Es conforme?<br>a) Sí: Ir a la actividad 19.<br>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.<br>¿Es conforme?<br>a) Sí: Ir a la actividad 21.<br>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. <b>FIN.</b>   | 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**

- Memorando
- Correos.
- Informes.
- Matrices.
- Formatos
- Registros.
- Inventarios.
- Documentos subsanados.



Firmado Digitalmente por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:19:26 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:04:43 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MÉDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:31:50 COT  
Motivo: Doy V° B°



### 8.1.3.2 S04.01.03.02 Valoración Documental

| Ficha de Procedimiento<br>Valoración Documental   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <b>Código del Subproceso</b>  | S04.01.03.02   | <b>Tipo de Proceso</b>   | Soporte   |
| <b>Objetivo del Procedimiento</b>   | Establecer el procedimiento a seguir para proceder a la eliminación o conservación de archivos de la Entidad.  | <b>Base Legal</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA "Norma para la Valoración Documental en la Entidad Pública".</li> <li>Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN/J, que aprueba la "Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público".</li> <li>Resolución Ministerial N° 201-2021-EF/45, que aprueba el Programa de Control de Documentos Archivísticos del MEF.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p> |
| <b>Dueño del Procedimiento</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>   |  |   |
| Vinculación con Procesos  |  |  |   |
| <b>Código del Proceso</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>S04</li> </ul>  | <b>Nombre del Proceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental y de Atención al Usuario</li> </ul>   |
| <b>Código del Subproceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>S04.01</li> </ul>   | <b>Nombre de Subproceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> </ul>  |
| <b>Proveedor</b>  | <b>Insumos</b>   | <b>Salidas</b>   | <b>Usuario</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta Dirección</li> <li>Órganos del MEF</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento de eliminación de Archivos.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Expedientes/Documentos eliminados.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta Dirección.</li> <li>Órganos del MEF.</li> </ul>   |
| <b>N°</b>   | <b>Actividades</b>   | <b>Órgano/Unidad Orgánica</b>  | <b>Ejecutor de la Actividad</b>   |
| 01  | <b>INICIO: Necesidad para la valoración de archivos</b><br>Preparar expediente de eliminación de documentos, una vez cumplidos sus plazos de vigencia.   | OGSU/OGDAU   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista/Asistente en Archivo.</li> </ul>  |
| 02  | Elaborar Informe Técnico que sustenta la eliminación de documentos teniendo en cuenta el vencimiento del periodo/plazo de retención, de acuerdo al Programa de Control de Documentos Archivísticos vigente. El expediente comprende los inventarios de eliminación, copia autenticada de la Resolución | OGSU/OGDAU   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista/Asistente en Archivo.</li> </ul>  |



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:32:52 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:58:11 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:19:24 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:05:00 COT  
Motivo: Doy V° B°

|    |   |            |   |
|----|---|------------|---|
|    | que aprueba el PCDA, copia autenticada de cada serie documental propuesta a eliminar, extraída del inventario de series documentales del PCDA, muestra representativa de cada serie documental en versión digital.  |            |   |
| 03 | Revisar Informe Técnico.<br>¿Es conforme?<br>a) Sí: Ir a la actividad 04.<br>b) No: Ir a la actividad 02  | OGSU       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.</li> </ul>    |
| 04 | Emitir expediente   | OGSU       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.</li> </ul>  |
| 05 | Tramitar Oficio con el expediente de propuesta de eliminación de documentos ante el Archivo General de la Nación (AGN).<br>¿Es conforme?<br>a) Sí: AGN emite Resolución Jefatural por la que autoriza la eliminación de los documentos de archivo. Ir a la actividad 06.<br>b) No: Ir a la actividad 02 | SG         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secretario(a) General</li> </ul>   |
| 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"> <li>▪ Especialista en Archivo.</li> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>  |
| 07 | Levantar el Acta Final de la documentación entregada para su eliminación.   | OGSU/OGDAU | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista en Archivo.</li> <li>▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> <li>▪ Oficina General de Administración</li> </ul> |

**FIN: Expediente de eliminación documental.**

**Indicadores**

- Eliminación de documentos de manera oportuna

**Nivel de soporte tecnológico**

- Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).

**Documentos generados**

- Informes Técnicos.
- Actas.
- Formatos.
- Documentos subsanados.



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:33:21 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:05:08 COT  
Motivo: Doy V° B°

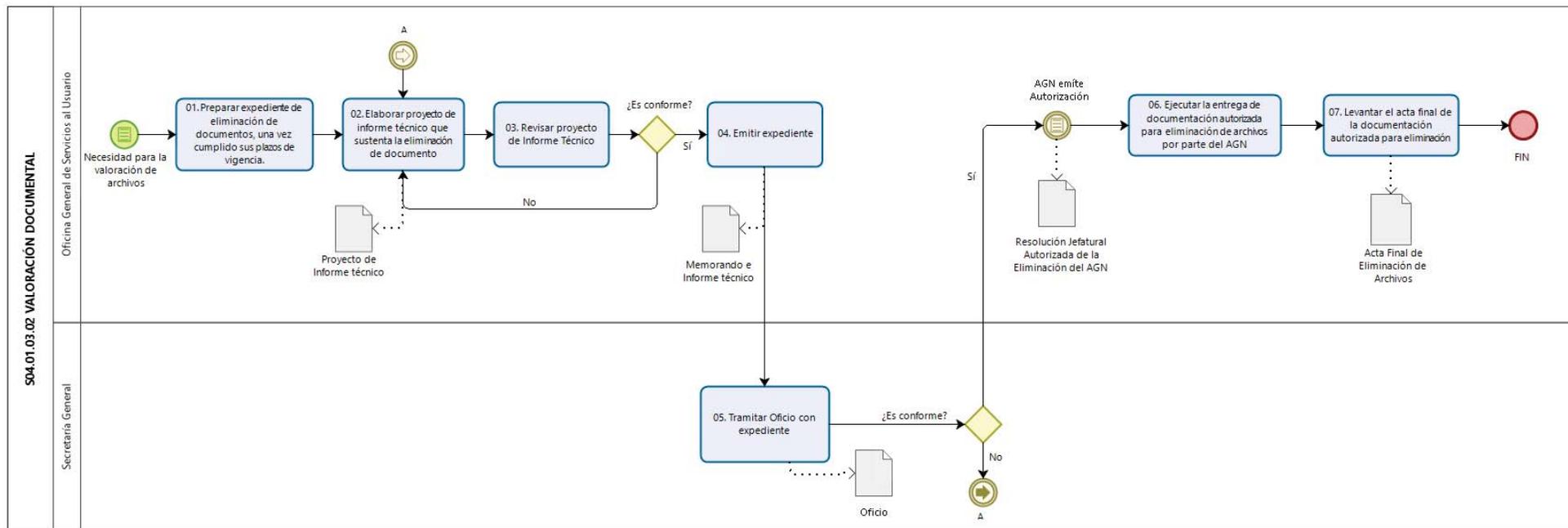


Firmado Digitalmente  
por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:19:45 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:58:42 COT  
Motivo: Doy V° B°

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



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:05:14 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:20:41 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:59:04 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:33:55 COT  
Motivo: Doy V° B°

### 8.1.3.3 S04.01.03.03 Atención de servicios archivísticos

| Ficha de Procedimiento<br>Atención de Servicios Archivísticos                             |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <b>Código del Subproceso</b>  | S04.01.03.03   | <b>Tipo de Proceso</b>   | Soporte   |
| <b>Objetivo del Procedimiento</b>   | Establecer el procedimiento a seguir para proceder a la atención de servicios archivísticos en la Entidad.   | <b>Base Legal</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública".</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p> |
| <b>Dueño del Procedimiento</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>   |  |   |
| Vinculación con Procesos  |  |  |   |
| <b>Código del Proceso</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>S04</li> </ul>  | <b>Nombre del Proceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental y de Atención al Usuario</li> </ul>   |
| <b>Código del Subproceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>S04.01</li> </ul>   | <b>Nombre de Subproceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> </ul>  |
| <b>Proveedor</b>  | <b>Insumos</b>   | <b>Salidas</b>   | <b>Usuario</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta Dirección</li> <li>Órganos del MEF</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de servicio archivístico.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente archivado entregado (digita, copia autenticada u original).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta Dirección.</li> <li>Órganos del MEF.</li> </ul>   |
| <b>N°</b>   | <b>Actividades</b>   | <b>Órgano/Unidad Orgánica</b>  | <b>Ejecutor de la Actividad</b>   |
| 01  | <b>INICIO: Requerimiento de servicios archivísticos.</b><br>Solicitar designación de responsables de requerir documentos al Archivo Central, a través de Memorando Circular.   | OGSU/OGDAU   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>  |
| 02  | Designar responsables autorizados.   | Órganos del MEF  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Directores(as) Generales de Oficinas/Direcciones Generales.</li> </ul>   |
| 03  | Consolidar el registro de responsables autorizados en una Matriz.  | OGSU/OGDAU   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista/Asistente en Archivo.</li> </ul>  |
| 04  | Realizar solicitud de servicio archivístico, a través del llenado de la "Papeleta de solicitud de servicio archivístico" indicando área usuaria, modalidad del servicio, motivo del requerimiento, datos del documento solicitado. | Órganos del MEF  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de solicitar documentos</li> <li>Directores(as) Generales de las Oficinas Generales.</li> </ul>  |
| 05  | Consolidar solicitudes de servicios archivísticos de los Órganos del MEF.  | OGSU/OGDAU   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista/Asistente en Archivo.</li> </ul>  |



|    |   |            |                                  |
|----|---|------------|----------------------------------|
| 06 | Verificar que la Papeleta de solicitud de servicio archivístico contengan los datos del documento requerido (serie documental, número del documento, fecha, número y año de transferencia al Archivo Central, tipo de documento, entre otros.)<br><br>¿Es conforme?<br>a) Sí: Ir a la actividad 07.<br>b) No: Ir a la actividad 04.   | OGSU/OGDAU | ▪ Analista/Asistente en Archivo. |
| 07 | Efectuar la búsqueda de la documentación según solicitud de servicio archivístico.  | OGSU/OGDAU | ▪ Analista/Asistente en Archivo. |
| 08 | Completar datos necesarios en la Papeleta de Solicitud de Servicio Archivístico para notificar al Responsable de solicitar documentos del Órgano del MEF  | OGSU/OGDAU | ▪ Analista/Asistente en Archivo. |
| 09 | Entregar la documentación solicitada por el Responsable de requerir documentos de cada Órgano del MEF:<br><br>- En caso la solicitud del servicio archivístico sea en la modalidad de préstamo en físico, ir a la actividad 10.<br>- En caso la solicitud del servicio archivístico sea en la modalidad de consulta, ir a la actividad 11.<br>- En caso la solicitud del servicio archivístico sea en la modalidad de reprografía (documentación en digital), ir a la actividad 12.<br>- En caso la solicitud del servicio archivístico sea en la modalidad de desarchivamiento, ir a la actividad 13.<br>- En caso de entregar documentación en copia autenticada, ir a la actividad 14. | OGSU/OGDAU | ▪ Analista/Asistente en Archivo. |
| 10 | Revisar con el usuario que la documentación solicitada sea correcta para dar en préstamo.<br><br>¿Es documento original?<br>a) Sí: Ir a la actividad 15.<br>b) No: FIN.   | OGSU/OGDAU | ▪ Analista/Asistente en Archivo. |
| 11 | Brindar la información solicitada por la modalidad de Consulta. Ir a la actividad 15.   | OGSU/OGDAU | ▪ Analista/Asistente en Archivo. |
| 12 | Elaborar correo electrónico con la documentación solicitada (requerida en formato digital - Reprografía). Ir a la actividad 15.   | OGSU/OGDAU | ▪ Analista/Asistente en Archivo. |
| 13 | Coordinar la entrega de la documentación solicitada por modalidad de desarchivamiento y actualizar inventario de transferencia. Ir a la actividad 15.   | OGSU/OGDAU | ▪ Analista/Asistente en Archivo. |



MEF



MEF



MEF



MEF

Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:05:31 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente  
por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:21:47 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
13:59:46 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:35:22 COT  
Motivo: Doy V° B°

|    |  |            |                                  |
|----|--|------------|----------------------------------|
| 14 | Elaborar solicitud para la autenticación de las copias simples (requerida en copias autenticadas).<br>¿Es documento original?<br>a) Sí: Ir a la actividad 15.<br>b) No: FIN.   | OGSU/OGDAU | ▪ Analista/Asistente en Archivo. |
| 15 | Completar los datos de entrega de la información en la "Papeleta de solicitud de servicio archivístico" (Entregado a, fecha, anexo y atendido por). Lo realiza en coordinación con el responsable de requerir documentos al Archivo Central del Órgano solicitante.<br>¿La atención fue en modalidad de préstamo (en físico)?<br>a) Sí: Ir a la actividad 16.<br>b) No: Ir a la actividad 19 | OGSU/OGDAU | ▪ Analista/Asistente en Archivo. |
| 16 | Solicitar la devolución de la documentación original prestada en físico (documento original). En caso se requiera, los documentos que retornen se mantienen en un espacio aislado por cinco (5) días.  | OGSU/OGDAU | ▪ Analista/Asistente en Archivo. |
| 17 | Recopilar y verificar los documentos entregados en calidad de préstamo. (Previa firma en el campo de devolución del responsable del Órgano)  | OGSU/OGDAU | ▪ Analista/Asistente en Archivo. |
| 18 | Completar los datos de devolución "Papeleta de solicitud de servicio archivístico" (devuelto por, fecha, anexo y recibido por). Lo realiza en coordinación con el responsable de requerir documentos al Archivo Central del Órgano solicitante.  | OGSU/OGDAU | ▪ Analista/Asistente en Archivo. |
| 19 | Archivar la documentación solicitada al Archivo Central en el lugar correspondiente.   | OGSU/OGDAU | ▪ Analista/Asistente en Archivo. |

**FIN: Servicio Archivístico atendido.**

**Indicadores**

- Porcentaje de servicios archivísticos atendidos.
- Índice de satisfacción de usuarios
- Índice de salidas no conformes

**Nivel de soporte tecnológico**

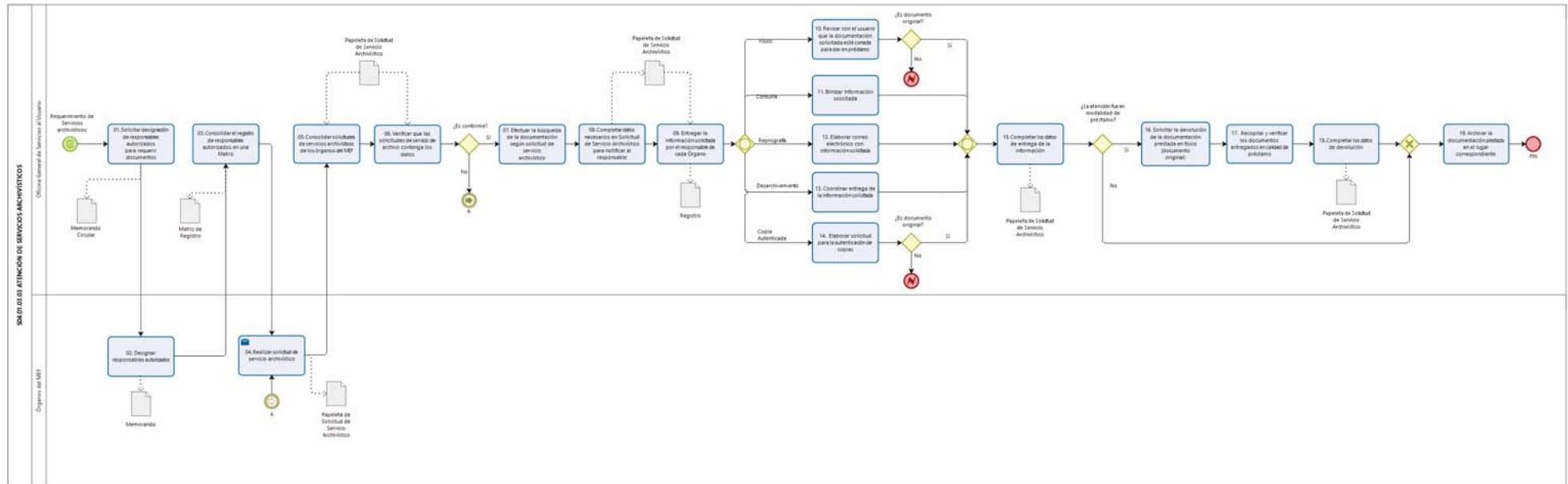
- Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).

**Documentos generados**

- Memorando.
- Correos.
- Matrices.
- Formatos.
- Documentos subsanados.



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



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:05:43 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:22:10 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:01:35 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:36:25 COT  
Motivo: Doy V° B°

### 8.1.3.4 S04.01.03.04 Descripción Documental

| Ficha de Procedimiento<br>Descripción documental   |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <b>Código del Subproceso</b>   | S04.01.03.04  | <b>Tipo de Proceso</b>  | Soporte   |
| <b>Objetivo del Procedimiento</b>  | Uniformizar las acciones a seguir para representar los documentos de archivo, determinando sus caracteres internos y externos.  | <b>Base Legal</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>Resolución Ministerial N° 201-2021-EF/45, que aprueba el Programa de Control de Documentos Archivísticos del MEF.</li> <li>Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba la Directiva N° 007-2021-EF/45.01 "Lineamientos que regulan el Sistema de Archivos del MEF".</li> <li>Resolución Jefatural N° 213-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 011-2019-AGN/DDPA "Norma para la Descripción Archivística en la Entidad Pública".</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p> |
| <b>Dueño del Procedimiento</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>  |   |   |
| Vinculación con Procesos   |   |   |   |
| <b>Código del Proceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>S04.01.03</li> </ul>   | <b>Nombre del Proceso</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de Archivos</li> </ul>  |
| <b>Código del Subproceso</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>S04.01.03.01</li> </ul>  | <b>Nombre de Subproceso</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Transferencia documental</li> </ul>  |
| <b>Proveedor</b>   | <b>Insumos</b>  | <b>Salidas</b>  | <b>Usuario</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta Dirección</li> <li>Órganos del MEF.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA)</li> <li>Inventario analítico.</li> <li>Expediente transferido al Archivo Central</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Instrumento descriptivo y/o registro.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU).</li> <li>Órganos del MEF.</li> </ul>  |
| <b>N°</b>  | <b>Actividades</b>  | <b>Órgano/Unidad Orgánica</b>   | <b>Ejecutor de la Actividad</b>   |
| 01   | <p><b>INICIO: Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA) Aprobado.</b></p> <p>Verificar meta establecida en el Cronograma de Actividades Archivísticas del PATA.</p> <p>En el caso de Documentos administrativos ir a la actividad 02.<br/>En el caso de Documentos históricos ir a la actividad 04.</p> | OGSU/OGDAU  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista de procesos archivísticos</li> </ul>  |



MEF



MEF



MEF



MEF

|   |  |            |                                      |
|---|--|------------|--------------------------------------|
| 02  | Solicitar inventario analítico a los órganos del MEF a través de correo electrónico, teniendo en cuenta las series documentales aprobadas en el Programa de Control de Documentos Archivísticos.<br><br>¿Órganos enviaron inventario analítico?<br><br>a) Sí: Órganos remiten información solicitada vía correo electrónico. Ir a la actividad 03.<br>b) No: Ir a la actividad 05. | OGSU/OGDAU | ▪ Analista de procesos archivísticos |
| 03  | Estandarizar los campos del inventario analítico en relación a la data remitida por los órganos del MEF al archivo central, completando la información de corresponder   | OGSU/OGDAU | ▪ Analista de procesos archivísticos |
| 04  | Identificar unidades documentales históricas, teniendo en consideración que para su descripción es requisito indispensable el conocimiento previo de paleografía.  | OGSU/OGDAU | ▪ Analista de procesos archivísticos |
| 05  | Analizar y describir las unidades documentales históricas teniendo 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  | Realizar la carga de información en el Sistema de Gestión Archivística del MEF   | OGSU/OGDAU | ▪ Analista de procesos archivísticos |
| 07  | Extraer y sistematizar información archivística para el control de los registros procesados en el Sistema de Gestión Archivística del MEF.   | OGSU/OGDAU | ▪ Analista de procesos archivísticos |
| 08  | Actualizar los instrumentos descriptivos y/o registros: Inventario General, Inventario Registro e Inventario Analítico.  | OGSU/OGDAU | ▪ Analista de procesos archivísticos |
| <b>FIN: Instrumento descriptivo y/o registros.</b>  |  |            |                                      |
| <b>Indicadores</b>  |  |            |                                      |
| ▪ Porcentaje de documentos descritos.   |  |            |                                      |
| <b>Nivel de soporte tecnológico</b>   |  |            |                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> <li>▪ Sistema de Gestión Archivística (SGA).</li> <li>▪ Sistema de Gestión Archivística (SGA).</li> <li>▪ Sistema de Información de Gestión Administrativa (SIGA).</li> <li>▪ Sistema de Información de Administración Financiera (SIAF).</li> <li>▪ Correo electrónico.</li> </ul> |  |            |                                      |
| <b>Documentos generados</b>   |  |            |                                      |
| ▪ Instrumento descriptivo y/o registrados.  |  |            |                                      |



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:05:55 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:22:35 COT  
Motivo: Doy V° B°

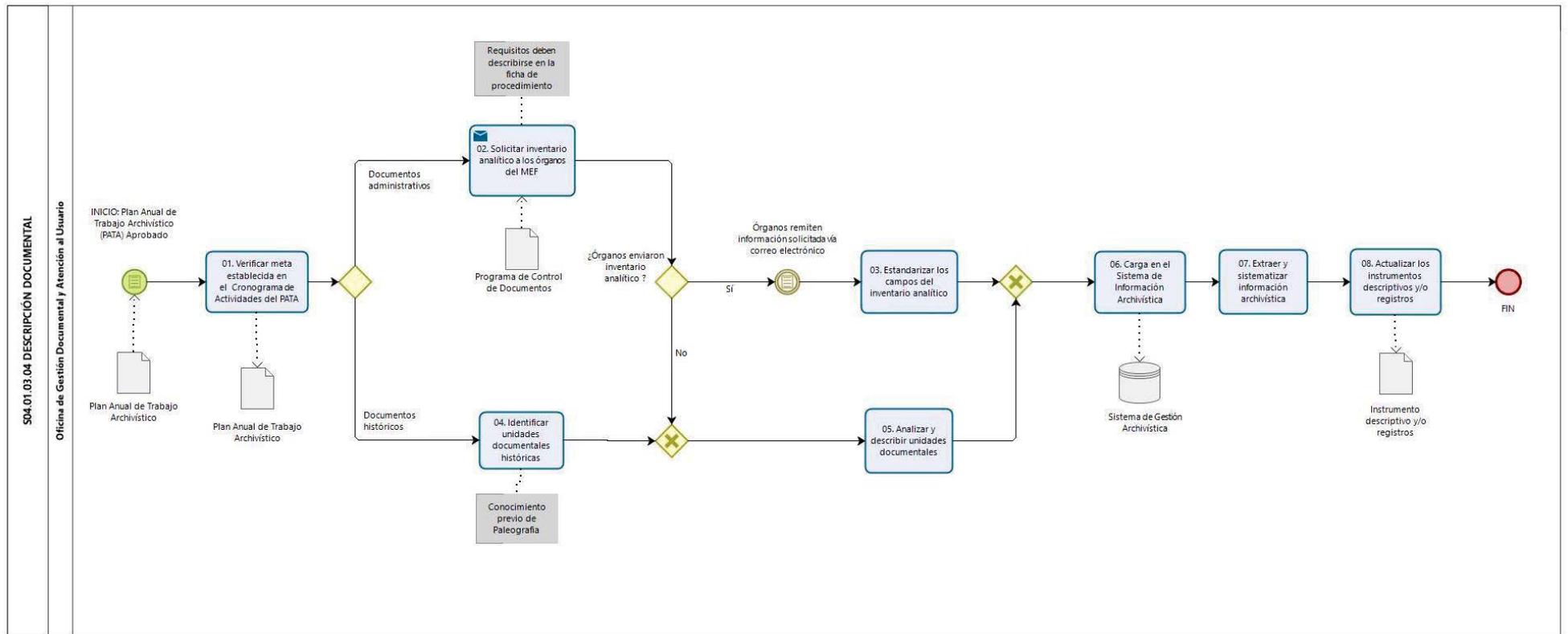


Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:02:13 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:37:31 COT  
Motivo: Doy V° B°

Gráfico N° 09  
Flujograma "S04.01.03.04 Descripción Documental"



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:06:00 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:22:47 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:03:08 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:38:05 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
 VARGAS MEDRANO  
 Carlos Alberto FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 21/12/2021  
 10:38:39 COT  
 Motivo: Doy V° B°

### 8.1.3.5 S04.01.03.05 Digitalización de documentos

| Ficha de Procedimiento<br>Digitalización de documentos               |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <b>Código del Subproceso</b>   | S04.01.03.05  | <b>Tipo de Proceso</b>   | Soporte   |
| <b>Objetivo del Procedimiento</b>                                    | Garantizar la conversión con valor legal de los documentos de archivo en soporte físico a soporte digital, a fin de mejorar la conservación y la consulta de dichos documentos en el MEF. | <b>Base Legal</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.</li> <li>▪ Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>▪ Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 105-2021-EF/45, que aprueba la conversión de los archivos oficiales del Ministerio de Economía y Finanzas, al sistema de microformas y microarchivos digitales, con valor legal y probatorio.</li> <li>▪ Resolución Secretarial N° 0038-2021-EF/13, que aprueba la Directiva N° 006-2021-EF/45.01 "Disposiciones que regulan la Gestión Documental en el Ministerio de Economía y Finanzas".</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba la Directiva N° 007-2021-EF/45.01 "Lineamientos que regulan el Sistema de Archivos del MEF".</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p> |
| <b>Dueño del Procedimiento</b>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficina General de Servicios al Usuario</li> </ul>   |  |   |
| Vinculación con Procesos   |   |  |   |
| <b>Código del Proceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S04.01.03</li> </ul>   | <b>Nombre del Proceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Administración de Archivos</li> </ul>  |
| <b>Código del Subproceso</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S04.01.03.04</li> </ul>  | <b>Nombre de Subproceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descripción documental</li> </ul>  |
| <b>Proveedor</b>   | <b>Insumos</b>  | <b>Salidas</b>   | <b>Usuario</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Órganos del MEF.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos a digitalizar.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documento Digitalizado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU).</li> <li>▪ Órganos del MEF.</li> </ul>  |



Firmado Digitalmente por  
 JARA HUALLPATUERO  
 María Ysabel FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 08:06:07 COT  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
 MARTÍNEZ  
 ZAVALETA Ana Teresa  
 FAU 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 09:22:57 COT  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
 VARGAS ACUACHE  
 Christian Manuel FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 14:04:33 COT  
 Motivo: Doy V° B°

| N° | Actividades   | Órgano/Unidad Orgánica | Ejecutor de la Actividad             |
|----|---|------------------------|--------------------------------------|
| 01 | <b>INICIO: Documento a digitalizar programado en el Plan de producción anual y teniendo en cuenta el instrumento descriptivo y/o registro.</b><br>Recibir los documentos y verificar la integridad de datos.<br>¿Existen observaciones?<br>a) Sí: Ir a la actividad 02.<br>b) No: Ir a la actividad 03.       | OGSU/OGDAU             | ▪ Analista en procesos archivísticos |
| 02 | Devolver documentos físicos al área de archivo para subsanación. Ir a FIN.  | OGSU/OGDAU             | ▪ Analista en procesos archivísticos |
| 03 | Clasificar documentos según prioridad, teniendo en cuenta el Plan de producción anual.  | OGSU/OGDAU             | ▪ Analista en procesos archivísticos |
| 04 | Revisar el lote de documentos   | OGSU/OGDAU             | ▪ Analista en procesos archivísticos |
| 05 | Registrar el inicio de las actividades en el Sistema de Gestión de Microformas.   | OGSU/OGDAU             | ▪ Analista en procesos archivísticos |
| 06 | Preparar y entregar lote de documentos físicos para su digitalización.<br>¿Existen folios hasta A3?<br>a) Sí: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios hasta A3 y luego Ir a la actividad 07.<br>b) No: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios mayores A3 y luego Ir a la actividad 08. | OGSU/OGDAU             | ▪ Analista en procesos archivísticos |
| 07 | Verificar la existencia de folios de tamaño mayor a A3<br>¿Existen folios mayores A3?<br>a) Sí: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios mayores A3 y luego Ir a la actividad 08.<br>b) No: Ir a la actividad 08.   | OGSU/OGDAU             | ▪ Analista en procesos archivísticos |
| 08 | Entregar documentos en físico para Control de Calidad.  | OGSU/OGDAU             | ▪ Analista en procesos archivísticos |
| 09 | Verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad, contrastando con el documento físico, teniendo en cuenta el Plan de Producción Anual.<br>¿Cumple los parámetros de calidad?<br>a) Sí: Ir a la actividad 11.<br>b) No: Ir a la actividad 10.   | OGSU/OGDAU             | ▪ Analista en procesos archivísticos |
| 10 | Registrar observación y solicitar subsanación   | OGSU/OGDAU             | ▪ Analista en procesos archivísticos |



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:39:18 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:06:12 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:23:09 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:05:15 COT  
Motivo: Doy V° B°

|   |  |            |                                      |
|---|--|------------|--------------------------------------|
|   | ¿Es una observación en folios mayores A3?<br>a) Sí: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios mayores A3 y luego Ir a la actividad 08.<br>b) No: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios hasta A3 y luego Ir a la actividad 07 |            |                                      |
| 11  | Entregar documento físico para su preparación  | OGSU/OGDAU | ▪ Analista en procesos archivísticos |
| 12  | Reorganizar documento físico según su foliación y colocar en bandeja de devolución   | OGSU/OGDAU | ▪ Analista en procesos archivísticos |
| <b>FIN: Documento digitalizado.</b>   |  |            |                                      |
| <b>Indicadores</b>  |  |            |                                      |
| ▪ Porcentaje de documentos digitalizados.   |  |            |                                      |
| <b>Nivel de soporte tecnológico</b>   |  |            |                                      |
| ▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).<br>▪ Sistema de Gestión de Microformas (SGM).<br>▪ Sistema de Gestión Archivística (SGA). |  |            |                                      |
| <b>Documentos generados</b>   |  |            |                                      |
| ▪ Documento digitalizado.   |  |            |                                      |



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:39:49 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:06:17 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:23:20 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:06:26 COT  
Motivo: Doy V° B°



### 8.1.3.5.1 Digitalización de Folios hasta A3

| Ficha de Protocolo<br>Digitalización de Folios hasta A3 |  |   |                                    |
|---|--|---|------------------------------------|
| Código y Nombre de Procedimiento                        |  | S04.01.03.05 Digitalización de documentos |                                    |
| N°  | Actividades  | Órgano/Unidad Orgánica                    | Ejecutor de la Actividad           |
| 01  | Inicio: Folios hasta A3<br><br>Revisar documentos a digitalizar<br><br>¿Subsanación proviene de control de calidad?<br>a) Sí: Ir a la actividad 02.<br>b) No: Ir a la actividad 03.  | OGSU/OGDAU                                | 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                                | 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                                | Analista en procesos archivísticos |
| 04  | Realizar la verificación de las imágenes digitalizadas<br><br>¿Existen observaciones?<br>a) Sí: Ir a la actividad 02.<br>b) No: Ir a la actividad 05.  | OGSU/OGDAU                                | Analista en procesos archivísticos |
| 05  | Ingresar Id del documento digital generado y grabar en Módulo de escaneo del Software Laserfiche   | OGSU/OGDAU                                | Analista en procesos archivísticos |
| 06  | Indexar metadata del documento en el Laserfiche a través del Módulo de escaneo del Software Laserfiche, teniendo como producto el expediente digital.  | OGSU/OGDAU                                | Analista en procesos archivísticos |
| 07  | Verificar metadatos indexados a través del Módulo de escaneo del Software Laserfiche<br><br>¿Existe inconsistencia en metadatos?<br>a) Sí: Ir a la actividad 08.<br>b) No: Ir al subproceso embebido Subsanación de la inconsistencia. Ir al Fin | OGSU/OGDAU                                | Analista en procesos archivísticos |
| 08  | Comunicar y coordinar inconsistencia de la metadata para la subsanación y luego ir al subproceso embebido Subsanación de la inconsistencia. Ir al Fin  | OGSU/OGDAU                                | Analista en procesos archivísticos |
| <b>FIN: Documento digital finalizado hasta A3</b>       |  |   |                                    |



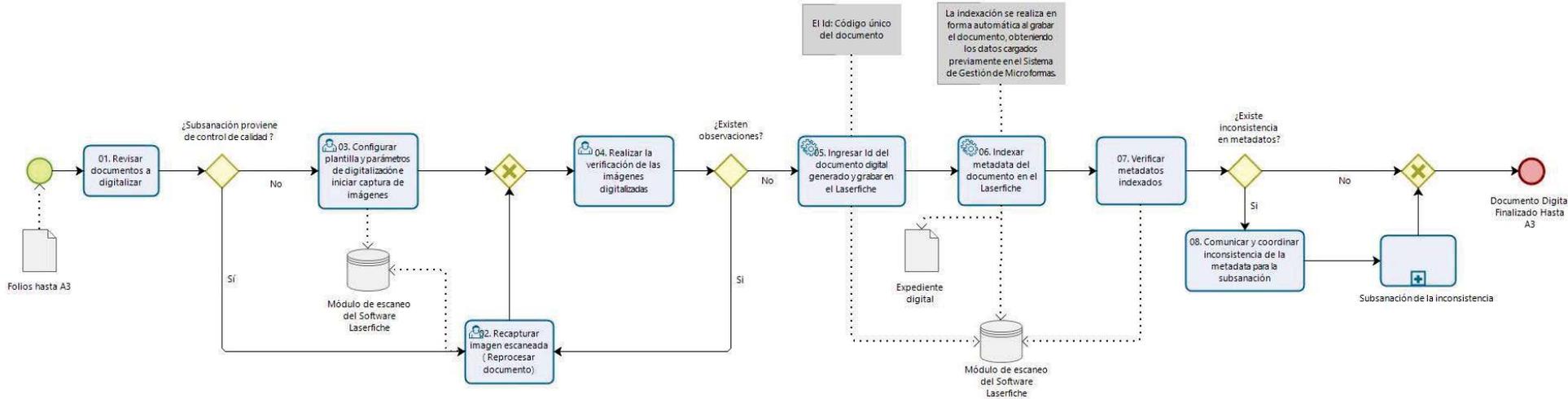
Firmado Digitalmente por  
 JARA HUALLPATUERO  
 María Ysabel FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 08:06:29 COT  
 Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente  
 por MARTINEZ  
 ZAVALETA Ana Teresa  
 FAU 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 09:23:40 COT  
 Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
 VARGAS ACUACHE  
 Christian Manuel FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 14:06:53 COT  
 Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
 VARGAS MEDRANO  
 Carlos Alberto FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 21/12/2021  
 10:41:02 COT  
 Motivo: Doy V° B°

Gráfico N° 11  
Flujograma "Protocolo Digitalización de Folios hasta A3"



Powered by  
**bizagi**  
Modeler



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:06:35 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:23:52 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:08:54 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:41:34 COT  
Motivo: Doy V° B°

### 8.1.3.5.2 Digitalización de Folios mayores A3

| <b>Ficha de Protocolo</b><br><b>Digitalización de Folios Mayores A3</b> |   |  |                                    |
|---|---|--|------------------------------------|
| <b>Código y Nombre de Procedimiento</b>                                 |   | <b>S04.01.03.05 Digitalización de documentos</b> |                                    |
| <b>N°</b>   | <b>Actividades</b>  | <b>Órgano/Unidad Orgánica</b>                    | <b>Ejecutor de la Actividad</b>    |
| 01  | Revisar documentos a digitalizar<br>¿Subsanación proviene de control de calidad?<br>a) Sí: Ir a la actividad 04.<br>b) No: Ir a la actividad 02.  | OGSU/OGDAU                                       | Analista en procesos archivísticos |
| 02  | Entregar documento físico   | OGSU/OGDAU                                       | Analista en procesos archivísticos |
| 03  | Configurar escáner de planos con los parámetros de captura de imágenes  | OGSU/OGDAU                                       | 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                                       | Analista en procesos archivísticos |
| 05  | Realizar la verificación de las imágenes digitalizadas a través del Módulo de escaneo del Software Laserfiche.<br>¿Existen observaciones?<br>c) Sí: Ir a la actividad 04.<br>d) No: Ir a la actividad 06. | OGSU/OGDAU                                       | 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                                       | Analista en procesos archivísticos |
| <b>FIN: Documento Digital Finalizado Mayor A3</b>                       |   |  |                                    |



Firmado Digitalmente por  
 JARA HUALLPATUERO  
 María Ysabel FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 08:06:40 COT  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
 por MARTÍNEZ  
 ZAVALETA Ana Teresa  
 FAU 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 09:24:05 COT  
 Motivo: Doy V° B°

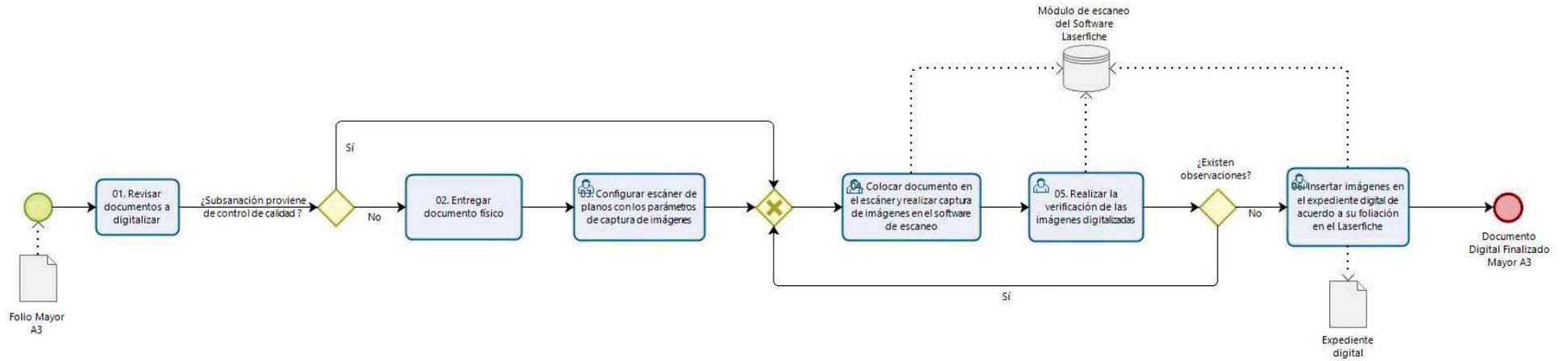


Firmado Digitalmente por  
 VARGAS ACUACHE  
 Christian Manuel FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 14:09:15 COT  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
 VARGAS MEDRANO  
 Carlos Alberto FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 21/12/2021  
 10:42:08 COT  
 Motivo: Doy V° B°

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



Powered by  
**bizagi**  
Modeler



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:06:46 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:24:13 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:09:35 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:42:38 COT  
Motivo: Doy V° B°

### 8.1.3.5.3 Subsanación de la inconsistencia

| Ficha de Protocolo<br>Subsanación de la inconsistencia |   |   |                                    |
|--|---|---|------------------------------------|
| Código y Nombre de Procedimiento                       |   | S04.01.03.05 Digitalización de documentos |                                    |
| N°   | Actividades   | Órgano/Unidad Orgánica                    | Ejecutor de la Actividad           |
| 01   | Corregir dato observados 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 |
| <b>FIN: Subsanación de inconsistencia</b>              |   |   |                                    |



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:06:52 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:24:27 COT  
Motivo: Doy V° B°

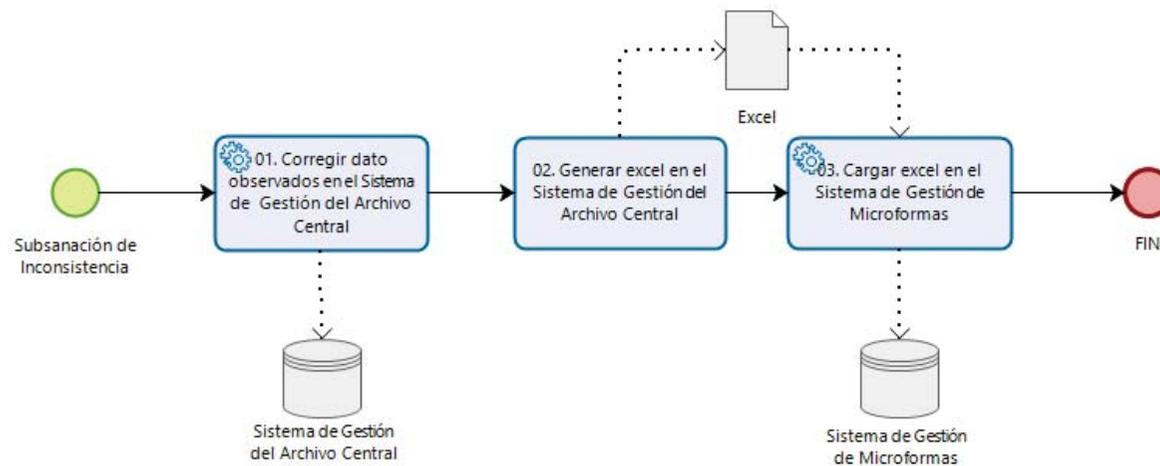


Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:09:56 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:43:22 COT  
Motivo: Doy V° B°

Gráfico N° 13  
Flujograma “Protocolo Subsanación de la inconsistencia”



Powered by  
**bizagi**  
Modeler



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:06:58 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:24:35 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:10:17 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:43:52 COT  
Motivo: Doy V° B°

### 8.1.4 S04.01.04 Seguimiento del Modelo de Gestión Documental

| Ficha de Procedimiento<br>Seguimiento del Modelo de Gestión Documental                          |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <b>Código del Subproceso</b>  | S04.01.04  | <b>Tipo de Proceso</b>  | Soporte   |
| <b>Objetivo del Procedimiento</b>   | 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. | <b>Base Legal</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.</li> <li>Decreto Supremo N° 029-2021, que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.</li> <li>Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>Resolución Ministerial N° 495-2019-EF/45, que conforma el Comité de Gobierno Digital del Ministerio de Economía y Finanzas.</li> <li>Resolución Ministerial N° 515-2019-EF/45, que aprueba la Política de Gestión Documental del Ministerio de Economía y Finanzas.</li> <li>Resolución de Secretaría General N° 029-2017-EF/13, que designa al/la Director/a de la Oficina General de Servicios la Usuario como Responsable Operativo del Modelo de Gestión Documental Institucional.</li> <li>Resolución de Secretaría General N° 038-2021-EF/13, que aprueba la Directiva N° 006-2021-EF/45.01 "Disposiciones que regulan la Gestión Documental en el Ministerio de Economía y Finanzas".</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p> |
| <b>Dueño del Procedimiento</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.</li> </ul>   |   |   |
| Vinculación con Procesos  |  |   |   |
| <b>Código del Proceso</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>S04</li> </ul>  | <b>Nombre del Proceso</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental y de Atención al Usuario</li> </ul>   |
| <b>Código del Subproceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>S04.01</li> </ul>   | <b>Nombre de Subproceso</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> </ul>  |
| <b>Proveedor</b>  | <b>Insumos</b>   | <b>Salidas</b>  | <b>Usuario</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Abastecimiento – OGA</li> <li>SGDD</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Información no estructurada</li> <li>Reporte del Sistema de Gestión Documental Digital -SGDD</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de desempeño del Modelo de Gestión Documental.</li> <li>Memorando de desempeño de los órganos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Gobierno Digital</li> <li>Órganos del MEF</li> </ul>   |



| N° | Actividades   | Órgano/Unidad Orgánica | Ejecutor de la Actividad   |
|----|---|------------------------|--|
| 01 | <b>INICIO: La Oficina de Abastecimiento, envía información no estructurada</b><br>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.             | OGSU/OGDAU             | ▪ 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.<br>¿Es conforme?<br>a) Si: Ir a la actividad 03<br>b) No: Se comunica por correo a la Oficina de Abastecimiento y dicha Oficina subsana información. | OGSU/OGDAU             | ▪ Especialista de Gestión Documental                             |
| 03 | Cargar y ejecutar formulas con información en Excel.  | OGSU/OGDAU             | ▪ Especialista de Gestión Documental                             |
| 04 | Registrar información de indicadores en ficha de reportes.  | OGSU/OGDAU             | ▪ Especialista de Gestión Documental                             |
| 05 | Evaluar resultado de la medición de indicadores<br>Luego de evaluar se realizan 2 actividades en paralelo:<br>a) ¿Se actualiza indicador?<br>▪ No: Ir a la actividad 07<br>▪ Si: Ir a la actividad 06<br>b) Ir a la actividad 08                                      | OGSU/OGDAU             | ▪ Especialista de Gestión Documental                             |
| 06 | Elaborar proyecto de informe de actualización de indicadores.   | OGSU/OGDAU             | ▪ Especialista de Gestión Documental                             |
| 07 | Elaborar proyecto de Informe de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental.  | OGSU/OGDAU             | ▪ Especialista de Gestión Documental                             |
| 08 | 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                             |
| 09 | Revisar proyectos de documentos (memorando, informe)<br>¿Es conforme?<br>a) Si: Ir a la actividad 10<br>b) No: Ir a la actividad 06,07 y 08 según corresponda   | OGSU/OGDAU             | ▪ Director/a Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario |



MEF



MEF



MEF



MEF

|  |   |            |  |
|--|---|------------|--|
| 10   | Validar Informe de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental (suscribir) y proyecto de memorando<br><br>Luego de validar se realizan 2 actividades en paralelo: 11 y 12   | OGSU/OGDAU | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director/a Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario</li> </ul> |
| 11   | <p>Evaluar Informe de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) <b>Si:</b> ¿El informe necesita elevarse?:<br/> <b>Si:</b> ¿Se trata de modificación de indicador?<br/> <b>Si:</b> Comité de Gobierno Digital valida modificación de indicador, ir a Fin.<br/> <b>No:</b> Comité de Gobierno Digital toma conocimiento. Ir a Fin.<br/> <b>No:</b> se finaliza y archiva documento.</p> <p>b) <b>No:</b> Ir a la actividad 6, 7 y 8 según asunto del documento que corresponda.</p> | OGSU/OGDAU | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director/a Oficina General de Servicios al Usuario</li> </ul>             |
| 12   | Firmar Memorandos y derivar a órganos del MEF   | OGSU/OGDAU | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director/a Oficina General de Servicios al Usuario</li> </ul>             |
| <b>FIN: Informe de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental</b>   |   |            |  |
| <b>Indicadores</b>   |   |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de Informes de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental emitidos dentro del plazo establecido.</li> </ul> |   |            |  |
| <b>Nivel de soporte tecnológico</b>  |   |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> </ul>  |   |            |  |
| <b>Documentos generados</b>  |   |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de desempeño de indicadores del Modelo de Gestión Documental</li> <li>Memorandos de desempeño de los órganos.</li> </ul>      |   |            |  |



Firmado Digitalmente por  
 JARA HUALLPATUERO  
 María Ysabel FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 08:07:17 COT  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
 por MARTÍNEZ  
 ZAVALETA Ana Teresa  
 FAU 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 09:25:11 COT  
 Motivo: Doy V° B°

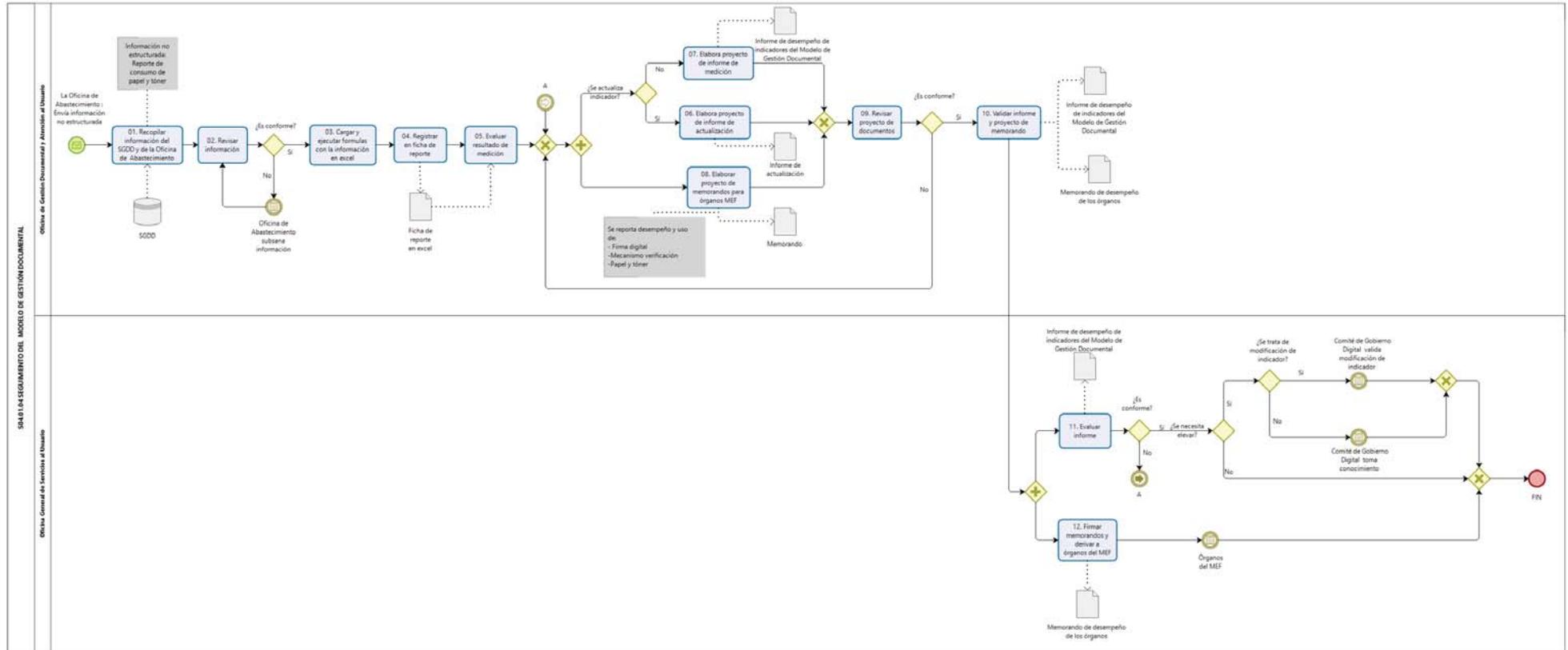


Firmado Digitalmente por  
 VARGAS ACUACHE  
 Christian Manuel FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 14:11:22 COT  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
 VARGAS MEDRANO  
 Carlos Alberto FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 21/12/2021  
 10:45:28 COT  
 Motivo: Doy V° B°

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



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:07:24 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:25:35 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:12:27 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:46:03 COT  
Motivo: Doy V° B°

## 8.2 S04.02 Atención al Usuario

| FICHA TÉCNICA DE SUBPROCESO  |  |                        |   |
|------------------------------|--|------------------------|---|
| <b>PROCESO</b>               | Gestión Documental y de Atención al Usuario  |                        |   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO</b> | Atención al Usuario  |                        |   |
| <b>CÓDIGO</b>                | S04.02   | <b>TIPO DE PROCESO</b> | Soporte   |
| <b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>  | <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> |                        | <p><b>BASE LEGAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 135-99-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 050-2004-EF, que establece funciones del Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 136-2008-EF, que reglamenta el procedimiento de queja contra el Tribunal Fiscal.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 021-2015-EF/13, aprueba Normas y Procedimientos para la Atención de Quejas y Reclamos interpuestos por los Administrados y Usuarios ante el Ministerio de Economía y Finanzas.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 510-2019-EF/45, aprueba la Directiva N° 001-2019-EF/45.01 Disposiciones y procedimientos para la Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> </ul> |



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:07:33 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:25:45 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:13:04 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:46:47 COT  
Motivo: Doy V° B°

|   |   |               |   |  |  |   |
|---|---|---------------|---|--|--|---|
|   |   |               |   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de Secretaría General N° 003-2020-EF/13, aprueba la Directiva N° 001-2020-EF/45.01 Lineamientos para la operativización de la Red para la Atención al Usuario en el Ministerio de Economía y Finanzas.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p> |   |
| <b>ALCANCE</b>  | Inicio: Atención de consultas<br>Fin: Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias |               |   | <b>DUEÑO DEL SUBPROCESO</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario</li> <li>Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero.</li> </ul>   |   |
| <b>PROVEEDORES</b>  | <b>ELEMENTOS DE ENTRADA (INSUMO)</b>  | <b>CÓDIGO</b> | <b>SUBPROCESOS</b>  | <b>DUEÑO DEL SUBPROCESO</b>  | <b>SALIDAS (PRODUCTOS)</b>   | <b>USUARIOS</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> <li>Entidades Públicas</li> <li>Entidades Privadas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consultas</li> </ul>   | S04.02.01     | Atención de consultas   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta atendida.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> <li>Entidades Públicas</li> <li>Entidades Privadas.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Acceso a la Información Pública</li> </ul>                    | S04.02.02     | Atención de solicitudes de acceso a la información pública                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud atendida.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Queja presentada</li> </ul>  | S04.02.03     | Atención de quejas  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Queja atendida.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reclamo presentado</li> </ul>  | S04.02.04     | Atención de reclamos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reclamo atendido.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuyentes.</li> <li>Usuarios Aduaneros.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Queja ingresada</li> </ul>   | S04.02.05     | Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias | <ul style="list-style-type: none"> <li>Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Queja atendida.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuyentes.</li> <li>Usuarios Aduaneros</li> </ul>   |
| <b>IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL SUBPROCESO</b>  |   |               |   |  |  |   |
| <b>SISTEMAS INFORMÁTICOS</b>  |   |               |   | <b>INDICADORES</b>   |  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> <li>Sistema de Atención de Consultas (SAC)</li> </ul>     |   |               |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consultas atendidas dentro del plazo</li> <li>Solicitudes atendidas dentro del plazo de ley</li> <li>Quejas atendidas dentro del plazo oportuno</li> <li>Reclamos atendidos dentro del plazo oportuno.</li> <li>Índice de satisfacción de usuarios</li> <li>Índice de salidas no conformes</li> </ul> |  |   |



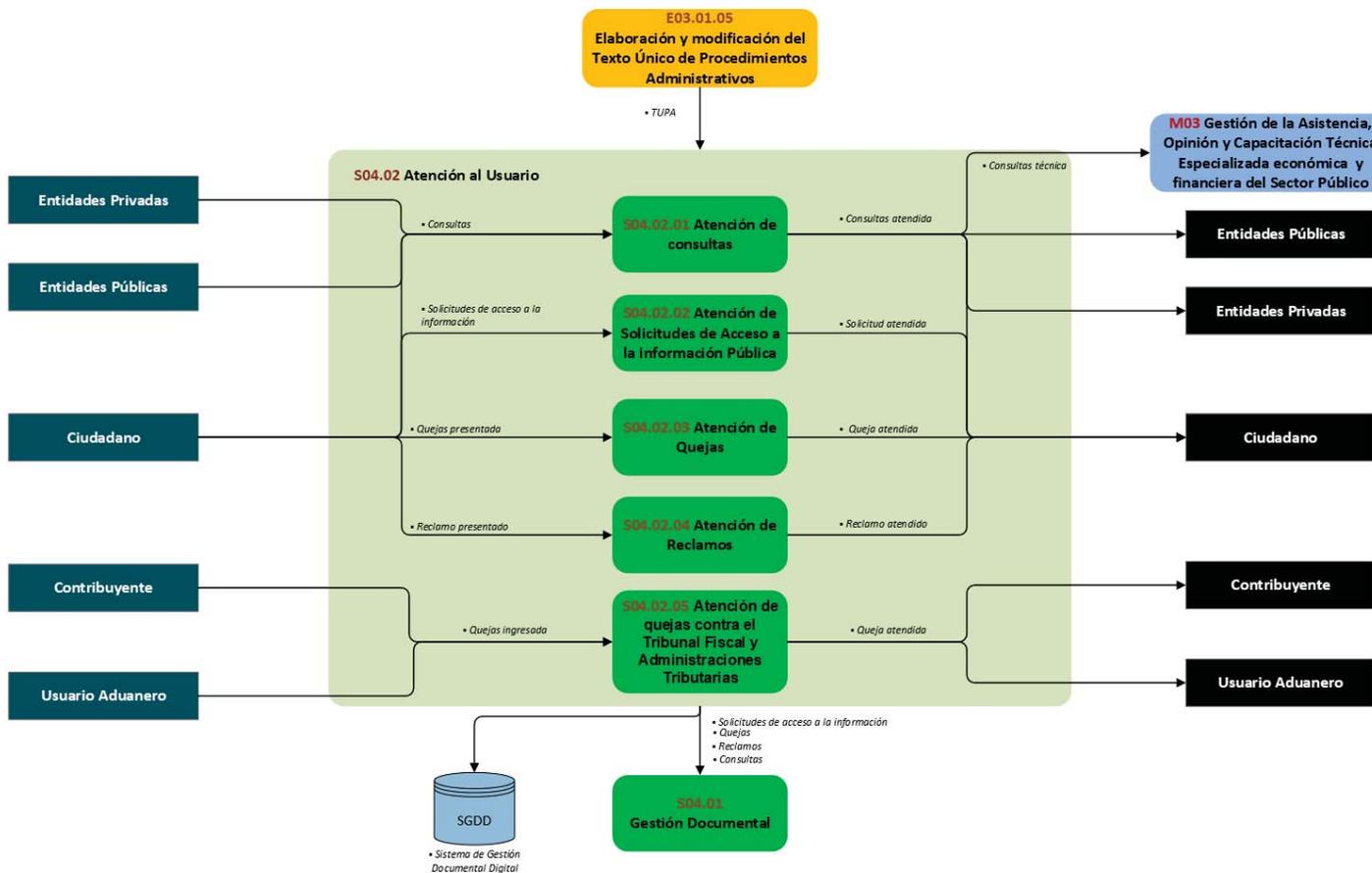
Firmado Digitalmente por  
 JARA HUALLPATUERO  
 María Ysabel FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 08:07:40 COT  
 Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
 MARTÍNEZ  
 ZAVALETA Ana Teresa  
 FAU 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 09:25:55 COT  
 Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
 VARGAS ACUACHE  
 Christian Manuel FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 20/12/2021  
 14:13:39 COT  
 Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
 VARGAS MEDRANO  
 Carlos Alberto FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 21/12/2021  
 10:47:41 COT  
 Motivo: Doy V° B°

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



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:07:46 COT  
Motivo: Day V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:26:06 COT  
Motivo: Day V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:14:11 COT  
Motivo: Day V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:48:26 COT  
Motivo: Day V° B°

### 8.2.1 S04.02.01 Atención de consultas

| Ficha de Procedimiento<br>Atención de Consultas   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <b>Código del Subproceso</b>  | S04.02.01   | <b>Tipo de Proceso</b>  | Soporte  |
| <b>Objetivo del Procedimiento</b>   | Establecer actividades que permitan gestionar la atención oportuna de consultas de los ciudadanos en materia administrativa y técnica de competencia del Ministerio de Economía y Finanzas. | <b>Base Legal</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General N° 029-2021-EF/13, aprueba la Directiva N° 004-2021-EF/45.01 "Lineamientos para la operativización de la Red para la Atención al/a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)</li> <li>▪ Resolución de Secretaría General N° 015-2021-EF/13, aprueba la Directiva N° 001-2021-EF/45.01 "Protocolo de Atención de Consultas del/ de la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas"</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p> |
| <b>Dueño del Procedimiento</b>  | ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.  |   |  |
| Vinculación con Procesos  |   |   |  |
| <b>Código del Proceso</b>   | ▪ S04   | <b>Nombre del Proceso</b>   | ▪ Gestión Documental y de Atención al Usuario  |
| <b>Código del Subproceso</b>  | ▪ S04.01  | <b>Nombre de Subproceso</b>   | ▪ Atención al Usuario  |
| <b>Proveedor</b>  | <b>Insumos</b>  | <b>Salidas</b>  | <b>Usuario</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entidades Públicas.</li> <li>▪ Entidades Privadas.</li> <li>▪ Ciudadanos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultas.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulta atendida</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entidades Públicas.</li> <li>▪ Entidades Privadas.</li> <li>▪ Ciudadanos.</li> </ul>  |



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:07:53 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente  
por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:26:16 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:14:47 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MÉDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:49:15 COT  
Motivo: Doy V° B°

| N° | Actividades  | Órgano/Unidad Orgánica | Ejecutor de la Actividad   |
|----|--|------------------------|--|
| 01 | <p><b>INICIO: Ingreso de consultas, a través de los siguientes canales de atención: Presencial, Virtual o Telefónico</b></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> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 03.<br/>b) No: Ir a la actividad 02.</p>  | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul> |
| 02 | Solicitar precisión. Usuario precisa consulta. Ir a la actividad 03.   | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul> |
| 03 | <p>Evaluar consulta.</p> <p>¿Consulta administrativa?</p> <p>a) Sí:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de canal presencial, ir a la actividad 04.</li> <li>- En caso de canal telefónico, ir a la actividad 05.</li> <li>- En caso de canal virtual, ir a la actividad 06.</li> </ul> <p>b) No:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de canal presencial y telefónico, ir a la actividad 07.</li> <li>- En caso de canal virtual, ir a la actividad 11.</li> </ul> | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul> |
| 04 | Brindar respuesta al usuario. Ir a la actividad 16.  | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul> |
| 05 | Brindar respuesta al usuario. Ir a la actividad 16.  | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul> |
| 06 | Notificar respuesta al usuario. Ir a la actividad 16.  | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista en Atención al Usuario</li> </ul>                      |
| 07 | Indicar al usuario que se le comunicará con un miembro de la Red para que absuelva su consulta.  | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul> |
| 08 | Efectuar la comunicación telefónica.   | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul> |
| 09 | Explicar la consulta al miembro de la Red y registrar la atención en el Sistema de Atención de Consultas.  | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul> |
| 10 | Derivar la llamada al anexo o al teléfono celular, de ser el caso. Ir a la actividad 12.   | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico</li> </ul> |

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:50:03 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:15:41 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:08:00 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:26:26 COT  
Motivo: Doy V° B°

|   |  |                 |                                   |
|---|--|-----------------|-----------------------------------|
| 11  | 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 |
| 12  | Recibir la consulta técnica.<br>- En caso de canal presencial y telefónico, ir a la actividad 13.<br>- En caso de canal virtual, ir a la actividad 14  | Órganos del MEF | ▪ Responsable del Órgano del MEF  |
| 13  | Brindar respuesta al usuario. Ir al Fin.   | Órganos del MEF | ▪ Responsable del Órgano del MEF  |
| 14  | Atender la consulta del usuario y derivar respuesta de la consulta para su notificación.<br>En caso de no corresponder al órgano, se devuelve a la OGSU para su derivación al órgano que corresponda | Órganos del MEF | ▪ Responsable del Órgano del MEF  |
| 15  | Notificar respuesta al usuario.  | OGSU/OGDAU      | ▪ Analista en Atención al Usuario |
| 16  | Registrar atención en el Sistema de Atención de Consultas  | OGSU/OGDAU      | ▪ Analista en Atención al Usuario |
| <b>FIN: Consulta atendida y registrada.</b>   |  |                 |                                   |
| <b>Indicadores</b>  |  |                 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultas atendidas dentro del plazo.</li> <li>▪ Índice de satisfacción de usuarios</li> <li>▪ Índice de salidas no conformes</li> </ul> |  |                 |                                   |
| <b>Nivel de soporte tecnológico</b>   |  |                 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Atención de Consultas (SAC).</li> <li>▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> </ul>                              |  |                 |                                   |
| <b>Documentos generados</b>   |  |                 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultas atendidas.</li> </ul>  |  |                 |                                   |



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:08:06 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:26:35 COT  
Motivo: Doy V° B°

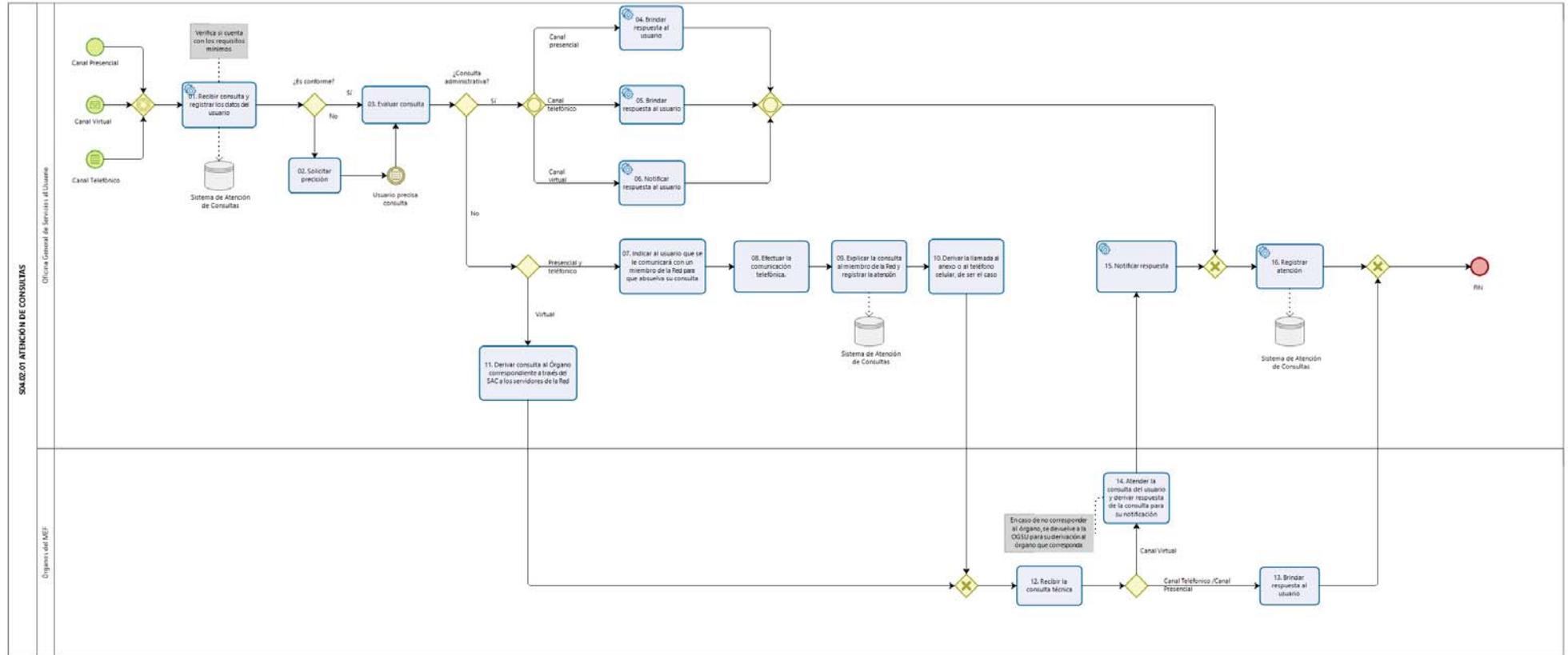


Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:16:15 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:50:52 COT  
Motivo: Doy V° B°

Gráfico N° 16  
Flujograma "S04.02.01 Atención de consultas"



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:08:13 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:26:45 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:16:42 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:51:51 COT  
Motivo: Doy V° B°

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

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



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:08:19 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente  
por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:26:59 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:17:55 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:52:47 COT  
Motivo: Doy V° B°

| Proveedor  |   | Insumos  | Salidas   | Usuario  |
|--|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ciudadanos (Persona Natural y Jurídica).</li> </ul> |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud de Acceso a la Información Pública</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud atendida</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).</li> </ul> |
| N°   | Actividades   | Órgano/Unidad Orgánica   | Ejecutor de la Actividad  |  |
| 01   | <p><b>INICIO:</b> Solicitud de acceso a la información pública</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de canal presencial, ir a la actividad 01.</li> <li>- En caso de canal virtual, ir a la actividad 03.</li> </ul> <p>Orientar el registro de la Solicitud (Formulario de Solicitud de Acceso según Directiva vigente).</p> | OGSU/OGDAU   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asistente de atención al ciudadano.</li> </ul>                                 |  |
| 02   | <p>Revisar el correcto llenado de la solicitud.</p> <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sí: Ir a la actividad 04.</li> <li>b) No: Usuario Subsana la información. Ir a la actividad 02.</li> </ul>   | OGSU/OGDAU   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asistente de atención al ciudadano.</li> </ul>                                 |  |
| 03   | <p>Validar registro solicitud de Portal Web.</p> <p>Formulario de Solicitud de Acceso habilitado en Portal Web Institucional.</p> <p>¿Se acepta la solicitud?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sí: Ir a la actividad 04.</li> <li>b) No: Ir a la actividad 03.</li> </ul>  | OGSU/OGDAU   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul> |  |
| 04   | <p>Elaborar Memorando de Derivación.</p>  | OGSU/OGDAU   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul> |  |
| 05   | <p>Derivar solicitud de acceso a la información.</p> <p>En el caso de las solicitudes ingresadas por el canal virtual se derivan automáticamente al correo electrónico del Funcionario Responsable de Entregar Información (FREI).</p>  | OGSU/OGDAU   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul> |  |



MEF

Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:18:41 COT  
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:08:26 COT  
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente  
por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:27:16 COT  
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MÉDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:53:41 COT  
Motivo: Doy V° B°

|    |  |                 |   |
|----|--|-----------------|---|
| 06 | <p>Evaluar solicitud de acceso a la información.</p> <p>¿Corresponde atención al MEF?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 08.<br/>b) No: Ir a la actividad 07.</p>   | OGSU/OGDAU      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular).</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó)</li> </ul> |
| 07 | <p>Derivar atención por la Entidad competente (se comunica al solicitante sobre derivación a otra Entidad).</p> <p>Ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de documentos. <b>FIN.</b></p>  | OGSU/OGDAU      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular).</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó)</li> </ul> |
| 08 | <p>Solicitar respuesta e indicar plazos de atención. Indicar plazos de respuesta (10 días hábiles) y para solicitar prórroga (2 días hábiles).</p> <p>De manera paralela:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ir a la actividad 09.</li> <li>- En caso transcurra el plazo máximo de 7 días, ir a la siguiente interrogante:</li> </ul> <p>¿Respondió en el plazo?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 18.<br/>b) No: Ir a la actividad 17. Ir a la actividad 08.</p> | OGSU/OGDAU      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular).</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó)</li> </ul> |
| 09 | <p>Revisar solicitud de información.</p> <p>¿Se cuenta con información solicitada?</p> <p>a) Sí: ¿Requiere prórroga?<br/>Sí: Ir a la actividad 12.<br/>No: ¿Tiene información confidencial?<br/>Sí: Ir a la actividad 13.<br/>No: ¿Información secreta o reservada?<br/>Sí: Ir a la actividad 14.<br/>No: Ir a la actividad 15.</p> <p>b) No: ¿Denegatoria de solicitud?<br/>Sí: Ir a la actividad 11.<br/>No: Ir a la actividad 10.</p>                                   | Órganos del MEF | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable del Órgano del MEF</li> </ul>  |



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:08:32 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:27:26 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:19:15 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:54:26 COT  
Motivo: Doy V° B°

|    |  |                 |  |
|----|--|-----------------|--|
| 10 | Derivar al Órgano correspondiente o a la OGDAU.<br>En caso de derivar al Órgano correspondiente, ir a la actividad 08.<br>En caso deriva a la OGDAU, ir a la actividad 05.   | Órganos del MEF | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable del Órgano del MEF</li> </ul>   |
| 11 | Elaborar informe sustentando la denegatoria. Ir a la actividad 18.<br>La denegatoria se encuentra establecida en la Directiva vigente.   | Órganos del MEF | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable del Órgano del MEF</li> </ul>   |
| 12 | 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"> <li>▪ Responsable del Órgano del MEF</li> </ul>   |
| 13 | Coordinar con la OGDAU sobre manejo de información confidencial. Ir a la actividad 16.   | Órganos del MEF | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable del Órgano del MEF</li> </ul>   |
| 14 | Sustentar que la información es Secreta o Reservada. Ir a la actividad 16.   | Órganos del MEF | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable del Órgano del MEF</li> </ul>   |
| 15 | Preparar información solicitada (entrega de información según el TUPA vigente).  | Órganos del MEF | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable del Órgano del MEF</li> </ul>   |
| 16 | Elaborar documento de respuesta. Se adjunta Informe en caso de ser información secreta, confidencial o reservada.<br><br>¿Se requiere pago?<br>a) Sí: Usuario cancela costo de reproducción. Ir a la actividad 19.<br>b) No:<br>- En caso de entrega de información sea por: Mesa de Partes, ir a la actividad 19.<br>- En caso de entrega de información sea Correo electrónico, enviar información. Ir al FIN.<br>- En caso de entrega de información sea Domicilio electrónico, ir a la actividad 20. | Órganos del MEF | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 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</li> </ul> |
| 17 | Reiterar pedido y comunicar vencimiento de plazo. Ir a la actividad 08.  | OGSU/OGDAU      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular).</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alterno).</li> </ul>                                       |



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:08:39 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:27:37 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:19:39 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:55:11 COT  
Motivo: Doy V° B°

|    |   |            |  |
|----|---|------------|--|
| 18 | Comunicar al solicitante.<br>- En caso sea comunicación digital, comunicar por correo o domicilio electrónico.<br>- En caso sea comunicación física, ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de Documentos. | OGSU/OGDAU | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular).</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó)</li> </ul>  |
| 19 | Entregar documento de respuesta. Adjuntar copia simple de la información solicitada. Ir al FIN  | OGSU/OGDAU | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular).</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó)</li> </ul>  |
| 20 | Enviar información solicitada.  | OGSU/OGDAU | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular).</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó).</li> </ul> |

**FIN: Solicitud de acceso a la información pública atendida.**

**Indicadores**

- Solicitudes atendidas dentro del plazo oportuno.
- Índice de satisfacción de usuarios
- Índice de salidas no conformes

**Nivel de soporte tecnológico**

- Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).

**Documentos generados**

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



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:08:45 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:27:49 COT  
Motivo: Doy V° B°

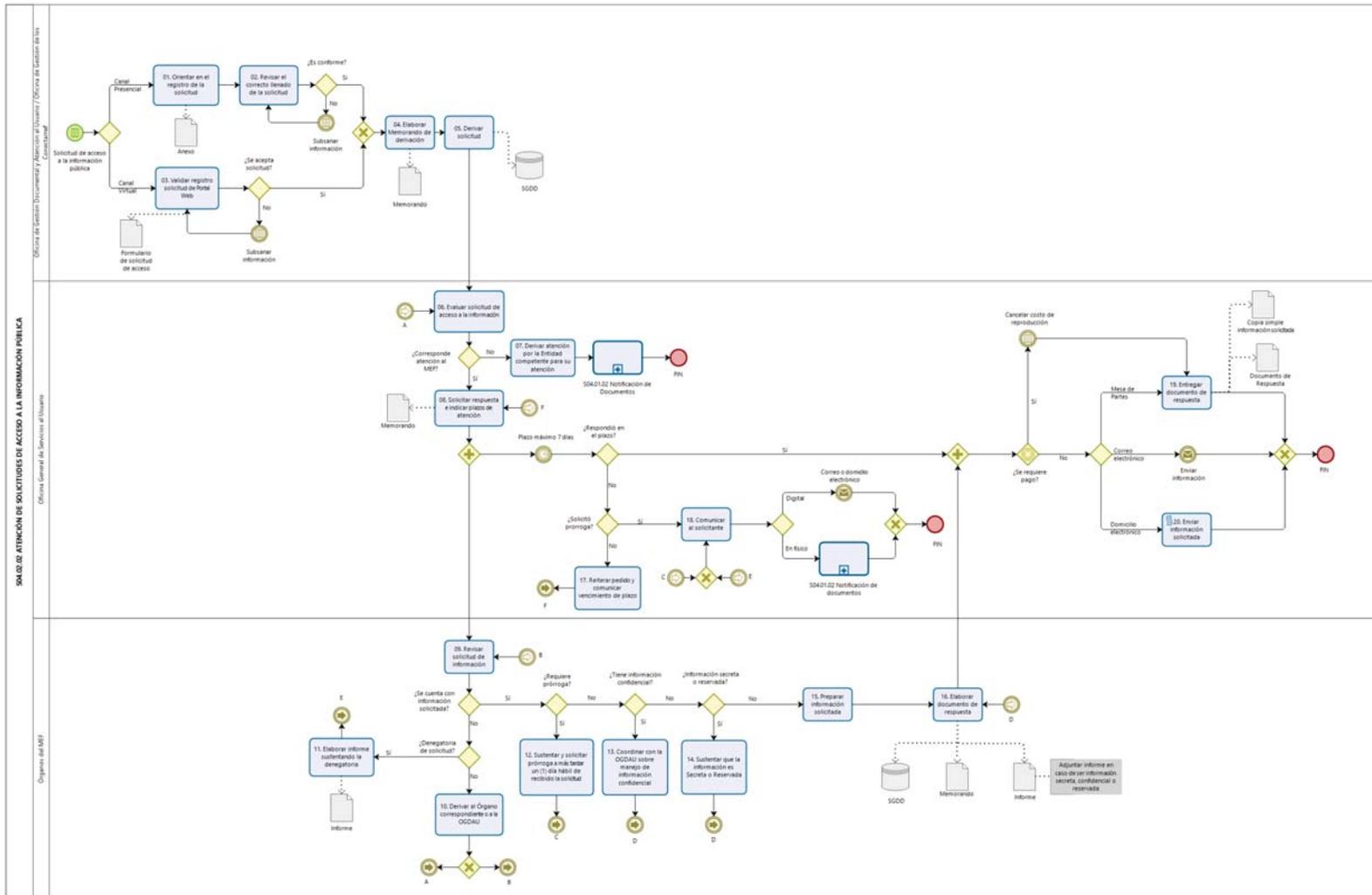


Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:20:02 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:55:56 COT  
Motivo: Doy V° B°

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



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:08:52 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:27:59 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:20:26 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:58:43 COT  
Motivo: Doy V° B°

### 8.2.3 S04.02.03 Atención de quejas

| Ficha de Procedimiento<br>Atención de Quejas   |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <b>Código del Subproceso</b>   | S04.02.03  | <b>Tipo de Proceso</b>   | Soporte   |
| <b>Objetivo del Procedimiento</b>  | Establecer actividades que permitan gestionar la atención oportuna de las quejas por defecto en la tramitación que pudieran presentar los ciudadanos en las diversas materias a cargo del Ministerio de Economía y Finanzas. | <b>Base Legal</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el TEO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>Resolución de Secretaría General N° 021-2015-EF/13 que aprueba la Directiva N° 001-2015-EF/45.02 "Normas y procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los administrados y usuarios ante el MEF".</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p> |
| <b>Dueño del Procedimiento</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>   |  |   |
| Vinculación con Procesos   |  |  |   |
| <b>Código del Proceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>S04</li> </ul>  | <b>Nombre del Proceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental y de Atención al Usuario</li> </ul>   |
| <b>Código del Subproceso</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>S04.01</li> </ul>   | <b>Nombre de Subproceso</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> </ul>  |
| <b>Proveedor</b>   | <b>Insumos</b>   | <b>Salidas</b>   | <b>Usuario</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos (Persona Natural y Jurídica).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Queja presentada</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Queja atendida</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos</li> </ul>  |



| N° | Actividades  | Órgano/Unidad Orgánica | Ejecutor de la Actividad   |
|----|--|------------------------|--|
| 01 | <p><b>INICIO: Ingreso de Queja</b></p> <p>a) En el caso de ingreso sea por la OGD AU:<br/>           a.1) Si es por canal presencial, ir a la actividad 01<br/>           a.2) Si es canal virtual, ir a la actividad 02<br/>           b) En el caso de ingreso sea por CONECTAMEF, ir a la actividad 03.</p> <p>Revisar el correcto llenado de los formatos. Formatos de la Directiva vigente de la materia.</p> <p>¿Es conforme?<br/>           a) Si: Ir a la actividad 05.<br/>           b) No: Usuario subsana información. Ir a la actividad 01.</p> | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asistente de atención al ciudadano. (Presencial)</li> <li>Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. (Virtual)</li> </ul>  |
| 02 | <p>Validar información de los formatos, según la Directiva vigente de la materia. Ir a la actividad 05.</p>  | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>  |
| 03 | <p>Revisar quejas ingresadas de manera física.</p> <p>¿Es conforme?<br/>           a) Si: Ir a la actividad 04.<br/>           b) No: Usuario subsana información Ir a la actividad 03.</p>  | CONECTAMEF             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>  |
| 04 | Comunicar datos de quejas recién ingresados  | CONECTAMEF             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.</li> <li>Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> <li>Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul> |
| 05 | Registrar y derivar las quejas a través del SGDD y matriz Excel.   | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>  |
| 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"> <li>Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica).</li> <li>Servidor quejado</li> </ul>  |
| 07 | Revisar respuesta de atención de la queja.   | Órganos del MEF        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica).</li> </ul>  |
| 08 | Registrar y derivar respuesta de atención de la queja. Adicionalmente por correo se comunica a OGD AU el número de documento de respuesta y fecha de notificación.   | Órganos del MEF        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica).</li> </ul>  |

|  |   |            |   |
|--|---|------------|---|
| 09   | <p>Comunicar respuesta al usuario según la modalidad. Plazo máximo para brindar respuesta a las quejas (3 días hábiles).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de respuesta física, ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de documentos. <b>Ir al FIN.</b></li> <li>- En caso de respuesta virtual, se envía correo electrónico de respuesta. <b>Ir al FIN.</b></li> </ul> | OGSU/OGDAU | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica).</li> </ul> |
| <b>FIN: Queja atendida.</b>  |   |            |   |
| <b>Indicadores</b>   |   |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quejas atendidas dentro del plazo oportuno.</li> </ul>  |   |            |   |
| <b>Nivel de soporte tecnológico</b>  |   |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> </ul>                                      |   |            |   |
| <b>Documentos generados</b>  |   |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Notificación de atención de respuesta.</li> <li>▪ Correo electrónico de respuesta.</li> </ul> |   |            |   |



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:09:13 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:28:34 COT  
Motivo: Doy V° B°

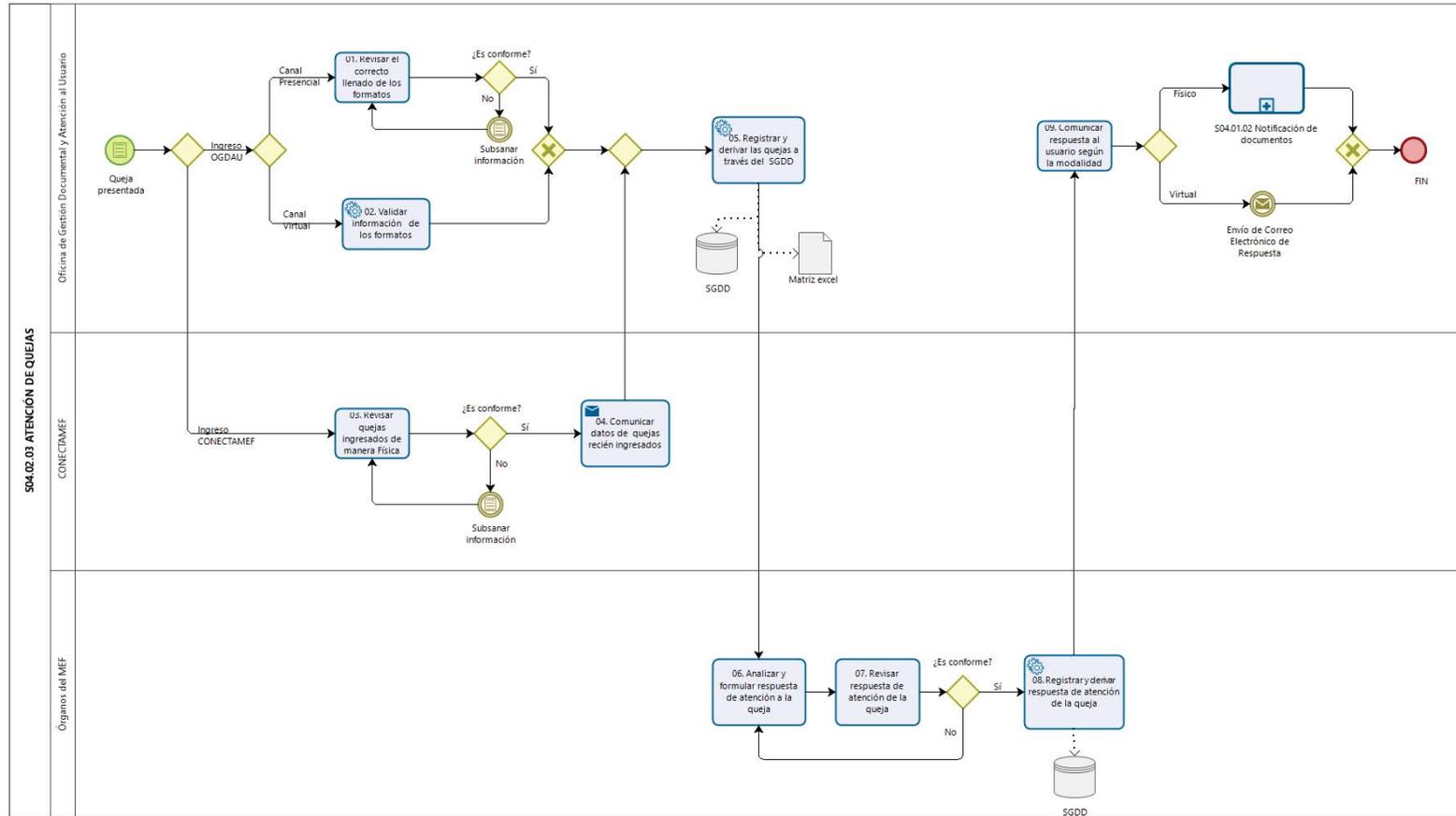


Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:22:10 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
10:59:14 COT  
Motivo: Doy V° B°

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



Powered by  
**bizagi**  
Modeler



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:09:19 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:28:45 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:22:33 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
11:00:25 COT  
Motivo: Doy V° B°

## 8.2.4 S04.02.04 Atención de reclamos

| Ficha de Procedimiento<br>Atención de Reclamos               |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <b>Código del Subproceso</b>                                 | S04.02.03  | <b>Tipo de Proceso</b>   | Soporte   |
| <b>Objetivo del Subproceso</b>                               | Establecer actividades que permitan gestionar la atención oportuna de reclamos de los ciudadanos por la insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio de atención brindado por el Ministerio de Economía y Finanzas. | <b>Base Legal</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.</li> <li>Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.</li> <li>Resolución de Secretaría General N° 021-2015-EF/13 que aprueba la Directiva N° 001-2015-EF/45.02 "Normas y procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los administrados y usuarios ante el MEF".</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p> <p><b>Nota:</b> El Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se encuentra implementándose de manera progresiva.</p> |
| <b>Dueño del Subproceso</b>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> </ul>   |  |   |
| Vinculación con Procesos                                     |  |  |   |
| <b>Código del Proceso</b>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>S04</li> </ul>  | <b>Nombre del Proceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental y de Atención al Usuario</li> </ul>   |
| <b>Código del Subproceso</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>S04.01</li> </ul>   | <b>Nombre de Subproceso</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> </ul>  |
| <b>Proveedor</b>   | <b>Insumos</b>   | <b>Salidas</b>   | <b>Usuario</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reclamo presentado</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reclamo atendido</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos</li> </ul>  |



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:09:26 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente  
por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:28:58 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:23:11 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
11:01:17 COT  
Motivo: Doy V° B°

| N° | Actividades   | Órgano/Unidad Orgánica | Ejecutor de la Actividad   |
|----|---|------------------------|--|
| 01 | <p><b>INICIO: Ingreso de Reclamo</b></p> <p>c) En el caso de ingreso sea por la OGD AU:<br/>a.1) Si es por canal presencial, ir a la actividad 01<br/>a.2) Si es canal virtual, ir a la actividad 02<br/>d) En el caso de ingreso sea por CONECTAMEF, ir a la actividad 03.</p> <p>Revisar el correcto llenado de los formatos. Formatos de la Directiva vigente de la materia.</p> <p>¿Es conforme?<br/>c) Sí: Ir a la actividad 05.<br/>d) No: Usuario subsana información. Ir a la actividad 01.</p> | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asistente de atención al ciudadano. (Presencial)</li> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. (Virtual)</li> </ul>  |
| 02 | Validar información de los formatos, según la Directiva vigente de la materia. Ir a la actividad 05.  | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. (Virtual)</li> </ul>  |
| 03 | <p>Revisar reclamos ingresados de manera física.</p> <p>¿Es conforme?<br/>c) Sí: Ir a la actividad 04.<br/>d) No: Usuario subsana información Ir a la actividad 03.</p>   | CONECTAMEF             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. (Virtual)</li> </ul>  |
| 04 | Comunicar datos de reclamos recién ingresados.  | CONECTAMEF             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul> |
| 05 | Registrar y derivar los reclamos a través del SGDD y matriz Excel.  | OGSU/OGDAU             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul>  |
| 06 | 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"> <li>▪ Titular del Órgano / Unidad Orgánica).</li> </ul>   |
| 07 | Revisar respuesta de atención del reclamo.  | Órganos del MEF        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Titular del Órgano / Unidad Orgánica).</li> </ul>   |



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:09:33 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente  
por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:29:13 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:23:35 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
11:04:10 COT  
Motivo: Doy V° B°

|  |  |                 |  |
|--|--|-----------------|--|
| 08   | Registrar y derivar respuesta a OGSU de atención del reclamo. Adicionalmente por correo se comunica a OGDAU el número de documento de respuesta y fecha de notificación.   | Órganos del MEF | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Titular del Órgano / Unidad Orgánica).</li> </ul>   |
| 09   | <p>Comunicar respuesta al usuario según la modalidad. Plazo máximo para brindar respuesta a los reclamos (30 días hábiles).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de respuesta física, ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de documentos. <b>Ir al FIN.</b></li> <li>- En caso de respuesta virtual, se envía correo electrónico de respuesta. <b>Ir al FIN.</b></li> </ul> | OGSU/OGDAU      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.</li> <li>▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.</li> <li>▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.</li> </ul> |
| <b>FIN: Reclamo atendido.</b>  |  |                 |  |
| <b>Indicadores</b>   |  |                 |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reclamos atendidos dentro del plazo oportuno.</li> </ul>                                      |  |                 |  |
| <b>Nivel de soporte tecnológico</b>  |  |                 |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).</li> </ul>                                      |  |                 |  |
| <b>Documentos generados</b>  |  |                 |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Notificación de atención de respuesta.</li> <li>▪ Correo electrónico de respuesta.</li> </ul> |  |                 |  |



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:09:40 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:29:24 COT  
Motivo: Doy V° B°

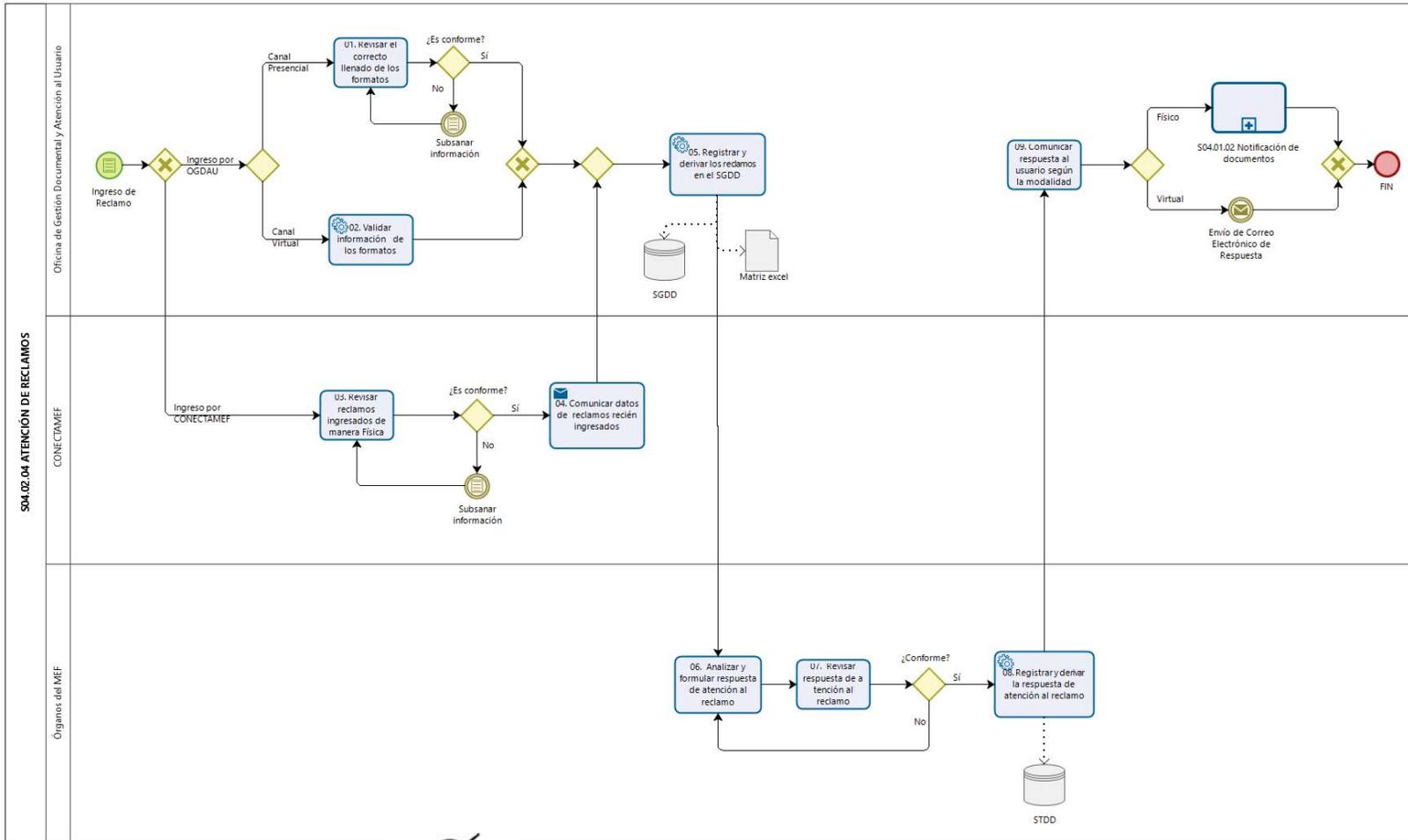


Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:23:57 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
11:05:23 COT  
Motivo: Doy V° B°

Gráfico N° 19  
Flujograma "S04.02.04 Atención de reclamos"



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
11:06:38 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:09:47 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:29:47 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:23:46 COT  
Motivo: Doy V° B°

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

| Ficha de Procedimiento<br>Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <b>Código del Subproceso</b>  | S04.02.05  | <b>Tipo de Proceso</b>   | Soporte   |
| <b>Objetivo del Procedimiento</b>   | 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. | <b>Base Legal</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decreto Supremo N° 135-99-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General-</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 050-2004-EF, que establece funciones del Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 136-2008-EF, que reglamenta el procedimiento de queja contra el Tribunal Fiscal.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso</p> |
| <b>Dueño del Procedimiento</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero</li> </ul>   |  |   |
| Vinculación con Procesos  |  |  |   |
| <b>Código del Proceso</b>   | -  | <b>Nombre del Proceso</b>  | -   |
| <b>Código del Subproceso</b>  | -  | <b>Nombre de Subproceso</b>  | -   |
| <b>Proveedor</b>  | <b>Insumos</b>   | <b>Salidas</b>   | <b>Usuario</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contribuyentes</li> <li>▪ Usuarios Aduaneros</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Queja ingresada</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Queja atendida</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contribuyentes</li> <li>▪ Usuarios Aduaneros</li> </ul>  |



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:09:54 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente  
por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:29:53 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:25:00 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MÉDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
11:07:33 COT  
Motivo: Doy V° B°

| N° | Actividades   | Órgano/Unidad Orgánica | Ejecutor de la Actividad  |
|----|---|------------------------|---|
| 01 | <p><b>INICIO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso que la queja sea hacia la Administración Tributaria, es ingresada por canal presencial, telefónico o virtual, ir a la actividad 01.</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>Recibir queja e ingresar al Sistema de Registro de Atenciones-SIRA.</p> | DEFCON                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnico de Mesa de Partes</li> </ul> |
| 02 | Atender y revisar la documentación presentada.  | DEFCON                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista</li> </ul>              |
| 03 | <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"> <li>▪ Especialista</li> </ul>              |
| 04 | Ingresar documentación generada en el expediente.   | DEFCON                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista</li> </ul>              |
| 05 | <p>Efectuar seguimiento.</p> <p>¿Requiere comunicación formal?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sí: Ir a la actividad 06.</li> <li>b) No: Ir a la actividad 07.</li> </ul>   | DEFCON                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista</li> </ul>              |
| 06 | Emitir oficio de respuesta.   | DEFCON                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialista</li> </ul>              |
| 07 | Actualizar expediente a través del Sistema de Registro de Atenciones - SIRA.  | DEFCON                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Defensor(a)</li> </ul>               |
| 08 | <p>Revisar expediente.</p> <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sí: Ir a la actividad 09.</li> <li>b) No: Ir a la actividad 07.</li> </ul>  | DEFCON                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Defensor(a)</li> </ul>               |
| 09 | <p>Realizar ingreso de expediente concluido en el Sistema de Registro de Atenciones - SIRA.</p> <p><b>FIN: Queja atendida.</b></p>  | DEFCON                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnico de Mesa de Partes</li> </ul> |



MEF



MEF



MEF



MEF

Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:10:01 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente  
por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:30:06 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:25:33 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MÉDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
11:08:24 COT  
Motivo: Doy V° B°

|    |   |        |                             |
|----|---|--------|-----------------------------|
| 10 | Recibir queja e ingresar al SGDD.   | DEFCON | ▪ Técnico de Mesa de Partes |
| 11 | Evaluar y verificar la documentación.<br>¿Es admisible?<br>a) Sí: Ir a la actividad 16<br>b) No: Ir a la actividad 12.  | DEFCON | ▪ Especialista              |
| 12 | Solicitar subsanación al contribuyente, el Oficio es proyectado por el Especialista.<br>¿Contribuyente subsana?<br>a) Sí: Ir a la actividad 11.<br>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.<br>¿Es conforme?<br>a) Sí: Ir a la actividad 15.<br>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)<br><b>FIN: Informe Técnico de Inadmisibilidad de Queja aprobado y emitido.</b> | DEFCON | ▪ Defensor(a)               |
| 16 | Solicitar descargo al Tribunal Fiscal, el Memorando es proyectado por el Especialista.<br>Hasta siete (07) días hábiles de solicitado, el Tribunal Fiscal remite informe de descargo y pruebas.   | DEFCON | ▪ Defensor(a)               |
| 17 | Analizar expediente.<br>¿Requiere información complementaria?<br>a) Sí: Tribunal Fiscal remite información complementaria hasta un (01) día hábil de requerido. Ir a la actividad 18.<br>b) No: Ir a la actividad 18.                                 | DEFCON | ▪ Especialista              |
| 18 | Elaborar Proyecto de Informe Técnico.   | DEFCON | ▪ Especialista              |



MEF

Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:25:31 COT  
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:10:08 COT  
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente  
por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:30:19 COT  
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MÉDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
11:09:06 COT  
Motivo: Doy V° B°

|  |   |        |               |
|--|---|--------|---------------|
| 19   | Revisar Proyecto de Informe Técnico.<br>¿Es conforme?<br>a) Sí: Ir a la actividad 20.<br>b) No: Ir a la actividad 18. | DEFCON | ▪ Defensor(a) |
| 20   | Aprobar Informe Técnico y emitirlo a Despacho Ministerial.  | DEFCON | ▪ Defensor(a) |
| <b>FIN: Informe Técnico aprobado y emitido.</b>  |   |        |               |
| <b>Indicadores</b>   |   |        |               |
| ▪ Quejas atendidas dentro del plazo establecido.   |   |        |               |
| <b>Nivel de soporte tecnológico</b>  |   |        |               |
| ▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).<br>▪ Sistema de Registro de Atenciones (SIRA).   |   |        |               |
| <b>Documentos generados</b>  |   |        |               |
| ▪ Expediente levantando la circunstancia o hecho que motivo la queja.<br>▪ Informe técnico de descargo y pruebas.<br>▪ Informe técnico de inadmisibilidad de la queja. |   |        |               |



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:10:15 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
por MARTÍNEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:30:35 COT  
Motivo: Doy V° B°

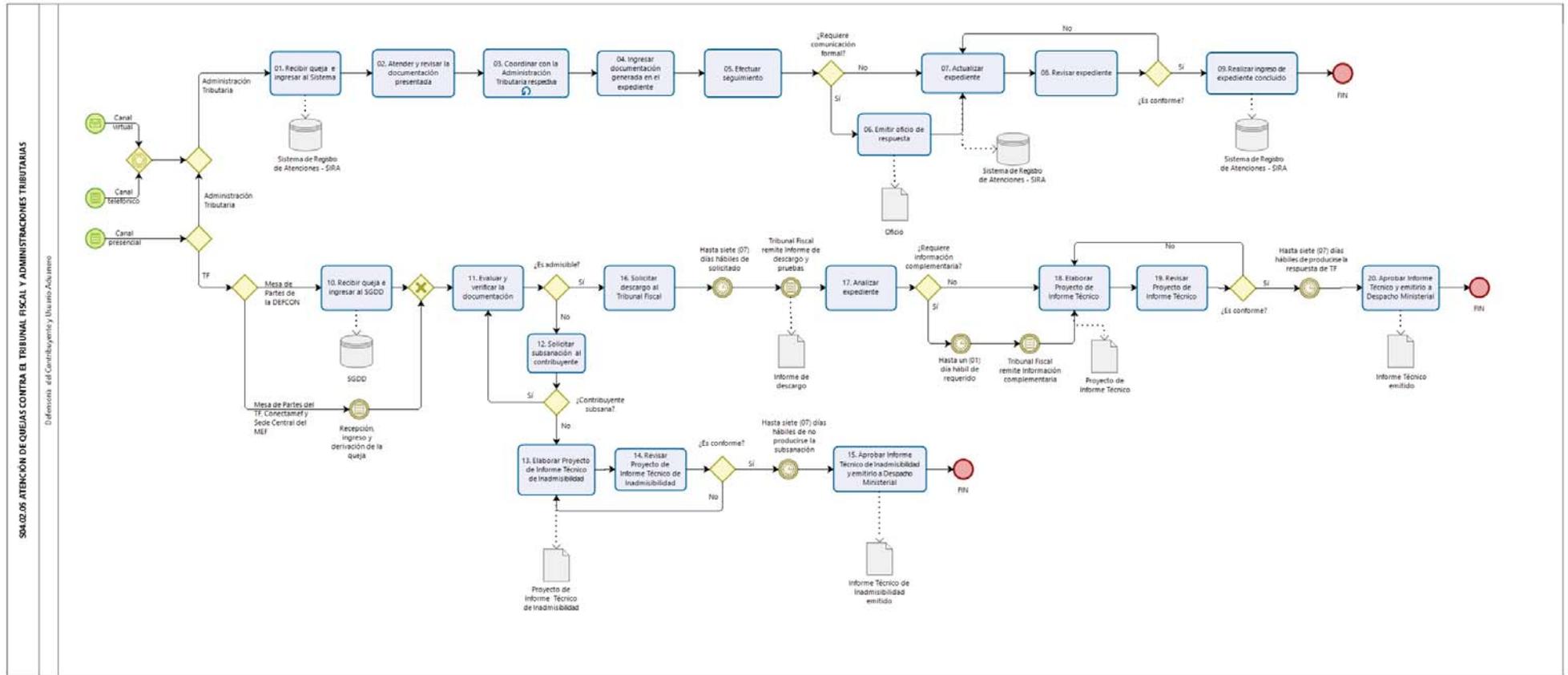


Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:26:09 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MÉDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
11:09:45 COT  
Motivo: Doy V° B°

Gráfico N° 20  
Flujograma "S04.02.05 Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias"



S04.02.05 ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA EL TRIBUNAL FISCAL Y ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS

Difusión: al Contribuyente y Usuario Admisivo



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
08:10:22 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
09:30:57 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS ACUACHE  
Christian Manuel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 20/12/2021  
14:26:43 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 21/12/2021  
11:10:18 COT  
Motivo: Doy V° B°



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Oficina General de Planeamiento y Presupuesto