



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

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

INFORME N° 0031-2022-EF/45.02

Para : Señora
ANA TERESA MARTINEZ ZAVALETA
Directora General de la Oficina General de Servicios al Usuario

Asunto : Informe de Gestión 2021 en el marco de la Directiva N° 001-2020-EF/47.01

Referencia : Memorando Circular N° 0005-2022-EF/47.01 (HR 008766-2022)

Fecha : 11 de febrero de 2022

Me dirijo a usted, en relación al asunto y documento de la referencia a efectos de informar lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

1.1 Mediante el documento de la referencia la Oficina General de Integridad Institucional y Riesgos Operativos – OGIIRO requiere, en el marco de la Directiva N° 001- 2020-EF/47.01, la presentación del informe ejecutivo de gestión correspondiente al 2021.

II. ANÁLISIS

2.1 En relación a lo solicitado la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario – OGDAU tiene a bien presentar la siguiente información, correspondiente a la gestión del 2021, según el siguiente detalle:

i. ANTECEDENTES

- Órgano al que pertenece la UO (seleccionar)
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO
- Unidad Orgánica que está reportando
OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL USUARIO
- Director general / Director de UO
MONICA DIANA CHAVEZ COTAQUISPE
- Fecha en que asumió el cargo
16/11/2019





**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO**

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

- Directivo que le antecedió
DORA SOLARI PACHECO

ii. ESTADO SITUACIONAL AL INICIO DEL EJERCICIO PRESUPUESTAL 2021

- La Emergencia Nacional permitió culminar la implementación de los componentes del Modelo de Gestión Documental, facilitando la interoperabilidad de los procesos de recepción y emisión de documentos electrónicos; asimismo, se ha reducido el consumo de insumos de papel y tóner, a partir del uso de la firma digital.
- La Recepción Documental del canal virtual, se efectuaba a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado–PIDE y el correo electrónico mesadepartes@mef.gob.pe; este último presentaba diversas limitaciones técnicas para la gestión eficiente y oportuna de los documentos remitidos al MEF; la información que ingresaba a través del correo electrónico no estaba estructurada, lo cual generaba reprocesos en el registro de información en el Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).
- Las consultas recibidas a través de los canales de atención telefónico, virtual y presencial, presentadas por los usuarios externos se procesaban de manera manual, lo que dificultaba el registro, gestión y trazabilidad de las consultas.
- Documentos de gestión relacionados al Sistema Institucional de Archivos y la Gestión Documental contenían las disposiciones emitidas hasta el año 2016.
- Bajo porcentaje de intercambio de información a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).
- Falta de automatización de los despachos de las comunicaciones externas que realiza el MEF mediante el módulo de mensajería del SGDD.

iii. OBJETIVOS PREVISTOS PARA EL EJERCICIO PRESUPUESTAL 2021

- Implementación y puesta en funcionamiento de la Ventanilla Electrónica, tercerización del servicio de custodia de documentos de archivo, tercerización del servicio de digitalización de documentos con valor legal.



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 CIIBEGK

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





**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO**

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

- Actualización de la Directiva de Gestión Documental y la Directiva del Sistema Institucional de Archivo.
- Difundir e impulsar el uso masivo de la firma digital en los órganos y unidades orgánicas del MEF logrando una gestión documental Cero Papel; así como incrementar la generación de documentos electrónicos con firma digital y reducir progresivamente el uso de papel, el tiempo en el trámite de los documentos, ahorro de recursos como papel, tóner, etc.
- Implementar una Red de Atención al Usuario a fin de poder absolver las consultas existentes sobre los temas de responsabilidad exclusiva del MEF e implementar el Sistema de Atención de Consultas para el control y seguimiento de las consultas.
- Contar con un servicio de Digitalización con Valor Legal para los dispositivos legales y documentos específicos custodiados en el archivo hasta tener la línea propia.

iv. ACCIONES DESARROLLADAS PARA EL LOGRO DE OBJETIVOS

- En coordinación con la Oficina General de Tecnologías de la Información – OGTI se realizó la selección del proveedor para el desarrollo de la herramienta Ventanilla Electrónica la cual consta de dos módulos: Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica.
- Se realizaron coordinaciones con OGTI para el desarrollo de las funcionalidades necesarias para que el Sistema de Tramite Documentario (hoy Sistema de Gestión Documental Digital - SGDD) se implementen en el menor tiempo posible según los requerimientos realizados por el Especialista en Seguimiento del MGD, se levantó información de los requerimientos que pudieran tener los usuarios para un mejor manejo de la herramienta informática (SGDD).
- Se realizaron capacitaciones a cargo de la OGDAU para la correcta utilización del SGDD, el uso de la firma digital y otros temas de gestión documental como parte del proceso de implementación y seguimiento del MGD en el MEF.
- Se elaboró la propuesta para la aprobación de los “Lineamientos para la operativización de la Red para la Atención al usuario en el Ministerio de



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 CIIBEGK

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





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

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

Economía y Finanzas” y la implementación de un Formulario de Registro de Consultas en la página web.

- Se desarrollaron los Términos de Referencia y el Proceso de Selección para el Servicio de Digitalización con Valor Legal de documentos específicos custodiados en el Archivo Central.

v. LOGROS OBTENIDOS DURANTE EL PERIODO REPORTADO

- En el 2021, se logró cumplir las metas establecidas en los cinco (5) indicadores de los objetivos de Gestión Documental del MEF. De la misma manera se incrementó la generación de documentos electrónicos con firma digital, alcanzando un 99.73% de documentos gestionados en el SGDD.

A.E.I 08 Modernización de la Gestión Institucional del Ministerio – A.E.I 08.03 Implementación del “Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la ciudadanía” del Ministerio.

- Se completó la digitalización con valor legal de los dispositivos legales generados hasta diciembre del 2021.

A.E.I 08 Modernización de la Gestión Institucional del Ministerio – A.E.I 08.03 Implementación del “Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la ciudadanía” del Ministerio.

- Se implementó un Formulario de Registro de Consultas en la página web el cual está integrado al Sistema de Atención de Consultas facilitando la gestión ordenada y oportuna las consultas de los usuarios externos.

A.E.I 08 Modernización de la Gestión Institucional del Ministerio – A.E.I 08.03 Implementación del “Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la ciudadanía” del Ministerio.

- Puesta en servicio de la ventanilla electrónica para nuestros usuarios externos, tercerización del servicio de custodia de documentos de archivo e inicio de la digitalización de documentos con valor legal.

A.E.I 08 Modernización de la Gestión Institucional del Ministerio – A.E.I 08.03 Implementación del “Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la ciudadanía” del Ministerio.





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

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

- Se aprobaron los “Lineamientos que regulan el Sistema de Archivos del Ministerio de Economía y Finanzas” con la Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, actualizando la normativa que regula el adecuado tratamiento del acervo documentario del MEF. Asimismo, Se desarrolló un aplicativo web denominado “Sistema de Gestión de Archivos” para los procesos y servicios del Archivo Central del MEF, actualmente se encuentra en fase de pruebas.

A.E.I 08 Modernización de la Gestión Institucional del Ministerio – A.E.I 08.03 Implementación del “Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la ciudadanía” del Ministerio.

- Implementación del Sistema de Atención de Consultas y formularios de Registro de Consultas y Sugerencias, que permita gestionar ordenada y oportuna las consultas formuladas por los usuarios. Del mismo modo, se aprobó la Directiva N° 006-2021-EF/45.01 “Disposiciones que regulan la Gestión Documental en el Ministerio de Economía y Finanzas”, con el objetivo de normalizar de manera sistemática los procesos de recepción, emisión, despacho y archivo.

A.E.I 08 Modernización de la Gestión Institucional del Ministerio – A.E.I 08.03 Implementación del “Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la ciudadanía” del Ministerio.

vi. RELACIÓN DE DOCUMENTOS NORMATIVOS PROPUESTOS Y APROBADOS POR LA INSTANCIA CORRESPONDIENTE

- Resolución Ministerial N° 201-2020-EF/45, que aprueba el Programa de Control de Documentos Archivísticos del Ministerio de Economía y Finanzas, conformado por las Fichas Técnicas de Series Documentales y la Tabla de Retención de Documentos Archivísticos.
- Resolución de Secretaría General N° 018-2021-EF/13, que aprueba la Directiva N° 003-2021-EF/45.01 “Directiva para el uso de Ventanilla Electrónica del Ministerio de Economía y Finanzas”.
- Resolución Ministerial N° 069-2021-EF/45, que modifica el literal d) del párrafo 4.6.1 del numeral 4.6 de la Directiva N° 001-2016-EF/45 relacionado al tratamiento de documentos secretos, reservados o confidenciales presentados ante el Ministerio de Economía y Finanzas.





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

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

- 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.
- Resolución Ministerial N° 345-2021-EF/45, que aprueba el Plan Anual de Trabajo Archivístico del Ministerio de Economía y Finanzas – Año 2022.
- Resolución de Secretaría General N° 038-2021-EF/13, que aprueba la Directiva N° 006-2021-EF/45.02 “Disposiciones que regulan la Gestión Documental en el Ministerio de Economía y Finanzas”.
- Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba la Directiva N° 007-2021-EF/45.02 “Lineamientos que regulan el Sistema de Archivos del Ministerio de Economía y Finanzas”.

vii. ACCIONES PENDIENTES POR DESARROLLAR

- Certificar la línea propia de digitalización con valor legal del MEF, para operar la conversión a soporte digital de los documentos físicos y/o expedientes del Archivo Central.
- Obtener la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en: i) S04.01.01 Recepción Documental, ii) S04.01.03.03 Atención de servicios archivísticos, iii) S04.02.01 Atención de consultas y iv) S04.02.02 Atención de solicitudes de acceso a la información pública.
- Implementación de una Red de Atención Multilingüe en el Sector Economía.
- Integrar la Ventanilla Electrónica del MEF en el APP “MEFmóvil”, permitiendo al usuario el envío de sus documentos al MEF, desde cualquier dispositivo móvil.
- Registro de las Resoluciones Supremas de 1883-1940 emitidas por el MEF, como Patrimonio Cultural de la Nación ante el Ministerio de Cultura.
- Implementación de una bóveda de microarchivos digitales del MEF.



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 CIBEGK

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





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

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

viii. ANEXOS

Se adjunta al presente informe los siguientes anexos:

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

III. CONCLUSIÓN

3.1 De acuerdo a lo requerido por la Oficina General de Integridad Institucional y Riesgos Operativos – OGIIRO, en el marco de la Directiva N° 001- 2020-EF/47.01, esta Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario cumple con emitir el informe ejecutivo correspondiente al año 2021.

IV. RECOMENDACIÓN

4.1 En el marco de la Directiva N° 001- 2020-EF/47.01, se recomienda remitir el presente informe y sus anexos a la Oficina General de Integridad Institucional y Riesgos Operativos – OGIIRO.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,

